Croître de nos forces

Rapport 2015 sur la responsabilité sociale d'entreprise

COGECO
COGECO CABLE

Contenu

Portée du rapport et énoncés de nature prospective P03
Profil P04
Faits saillants des exercices 2014 et 2015 . . . . . P05
Message aux parties prenantes P06
Responsabilité sociale d'entreprise chez Cogeco Câble
- Gouvernance et surveillance P07
- Intégrité et conformité P09
- Évaluation des enjeux significatifs P12
- Engagements en RSE P16

Performance économique : *Créer de la valeur* P17
Clients : *Établir un lien de confiance et de loyauté* P21
Performance environnementale : *Gérer notre empreinte* P27
Performance sociale : *Pour le développement des employés et des collectivités* . . . P38
À propos de ce rapport P48
Contact P48
Index de contenu GRI P49

Portée du rapport

Les données et les activités décrites dans le présent rapport couvrent la période de 24 mois s'échelonnant du 1er septembre 2013 (« exercice 2014 ») au 31 août 2015 (« exercice 2015 ») et se rapportent à Cogeco Câble inc. (la « Société » ou « Cogeco Câble »). Ce rapport offre aussi des renseignements sur Atlantic Broadband, Cogeco Câble Canada et Cogeco Peer 1 (les « unités d'exploitation »), à moins d'indication contraire. Le rapport exclut également les actifs de MetroCast Communications of Connecticut LLC, acquis au cours de l'exercice 2015. Tous les montants sont exprimés en dollars canadiens, sauf indication contraire. Toutes les données ont été calculées selon les protocoles établis par la Global Reporting Initiative (GRI), à moins d'indication contraire.

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

Ce rapport a été publié sur le site Web de la Société le 13 janvier 2016. Les rapports bisannuels précédents, publiés en janvier 2014 et 2012, sont également accessibles.

Énoncés de nature prospective

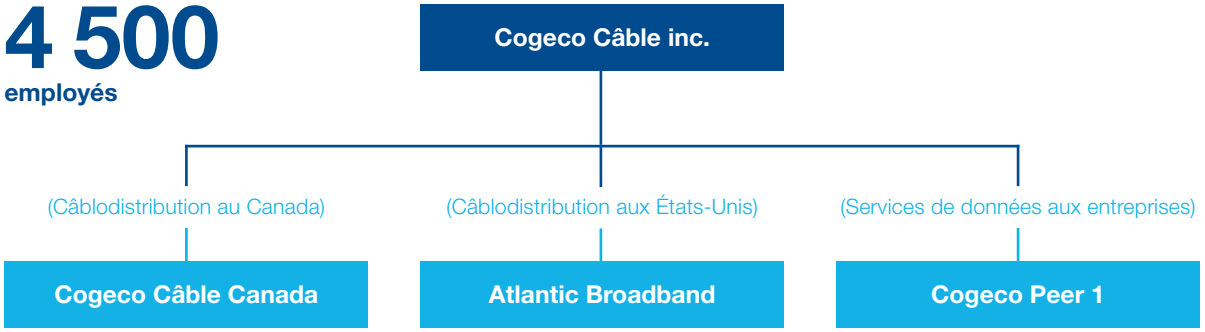
Le présent rapport de Responsabilité sociale de l'entreprise contient des énoncés qui pourraient être de nature prospective au sens des lois sur les valeurs mobilières. Les énoncés prospectifs représentent de l'information ayant trait aux perspectives futures et aux événements, aux affaires, aux activités, à la performance financière, à la situation financière ou aux résultats anticipés de Cogeco Câble inc. (« Cogeco Câble » ou la « Société ») et, dans certains cas, peuvent être introduits par des termes comme « pourrait », « sera », « devrait », « prévoir », « planifier », « anticiper », « croire », « avoir l'intention de », « estimer », « prédire », « potentiel », « continuer », « assurer » ou d'autres expressions de même nature à l'égard de sujets qui ne constituent pas des faits historiques. De manière plus précise, les énoncés concernant les projections financières, les résultats d'exploitation et la performance économique futurs de la Société, ainsi que ses objectifs et stratégies, représentent des énoncés prospectifs. Ces énoncés sont fondés sur certains facteurs et hypothèses, y compris en ce qui a trait à la croissance prévue, aux résultats d'exploitation, au rendement ainsi qu'aux perspectives et aux occasions d'affaires que Cogeco Câble juge raisonnables au moment de les formuler. Se référer plus particulièrement aux sections « Stratégies et objectifs de l'entreprise » et « Projections financières pour l'exercice 2016 » du rapport de gestion 2015 de la Société pour une analyse de certaines hypothèses économiques, de marché et opérationnelles clés adoptées dans la préparation des énoncés de nature prospective. Bien que la direction considère ces hypothèses comme raisonnables en fonction de l'information dont elle dispose au moment de les formuler, elles pourraient s'avérer inexactes. Les énoncés prospectifs sont aussi assujettis à certains facteurs, y compris les risques et incertitudes, qui pourraient faire en sorte que les résultats réels diffèrent considérablement des prévisions actuelles de Cogeco Câble. Ces facteurs comprennent certains risques, comme ceux liés aux changements technologiques, à l'évolution du marché et de la concurrence, à l'augmentation du nombre de clients qui adhèrent aux phénomènes appelés « cord-shaving » (raccourcir le cordon) et « cord-cutting » (couper le cordon), à la hausse des coûts liés à la programmation ou aux structures de soutènement, à la réalisation de nos stratégies d'affaires, aux développements sur le plan des politiques et de la réglementation, au non-renouvellement des licences ou des franchises, au non-renouvellement d'un bail essentiel, à l'interruption de l'approvisionnement de matériel ou de la prestation de services, à la défaillance des têtes de ligne de notre réseau, à l'impossibilité d'améliorer nos systèmes d'information, aux atteintes à la sécurité, aux pratiques Internet malveillantes ou abusives, aux sinistres et aux autres éventualités, à la conjoncture économique générale, aux fluctuations des taux de change, des taux d'intérêt et des marchés financiers, aux modifications de la politique fiscale, aux grèves et autres moyens de pression, à la perte de principaux dirigeants et au fait que l'actionnaire détenant le contrôle de la Société pourrait avoir des intérêts conflictuels avec les actionnaires ou autres parties prenantes, dont bon nombre de ces risques sont indépendants de la volonté de la Société. Pour de plus amples renseignements sur ces risques et incertitudes, la Société invite le lecteur à se reporter à la rubrique « Incertitudes et principaux facteurs de risque » du présent rapport annuel de Cogeco Câble pour l'exercice terminé le 31 août 2015 lequel est disponible sur sedar.com. Ces facteurs ne doivent pas être interprétés comme une liste complète des facteurs pouvant affecter la Société. Les événements et résultats futurs peuvent varier de façon significative en comparaison de ce que la Société anticipe. La Société invite le lecteur à ne pas s'appuyer outre mesure sur les renseignements de nature prospective figurant dans ce rapport sur la responsabilité sociale d'entreprise. Les énoncés de nature prospective contenus dans ce rapport représentent les attentes de la Société en date du présent rapport (ou à une autre date à laquelle il sont déclarés avoir été formulés) et sont sujets à des changements pouvant être survenus après cette date. Bien que la direction puisse décider de le faire, rien n'oblige la Société (et elle rejette expressément une telle obligation) à mettre à jour ni à modifier ces renseignements de nature prospective à tout moment, à la lumière de nouveaux renseignements, d'événements futurs ou d'autres facteurs, sauf si la loi l'exige.

Profil

Cogeco Câble est une société de communications. Elle est le 11e câblodistributeur en importance en Amérique du Nord. Au Canada, elle exerce ses activités sous le nom de Cogeco Câble Canada au Québec et en Ontario, et aux États-Unis, sous le nom d'Atlantic Broadband, dans l'ouest de la Pennsylvanie, le sud de la Floride, le Maryland/Delaware, la Caroline du Sud et l'est du Connecticut. Cogeco Câble fournit à sa clientèle résidentielle et d'affaires des services de vidéo, d'Internet et de téléphonie au moyen de ses réseaux de fibres bidirectionnels à large bande. Par l'intermédiaire de sa filiale Cogeco Peer 1, Cogeco Câble fournit à sa clientèle commerciale une gamme de services de technologies de l'information (colocation, connectivité réseau, hébergement géré, services d'informatique en nuage et services de TI gérés) grâce à ses 21 centres de données, à son vaste réseau FastFiber Network™ et à plus de 50 points de présence en Amérique du Nord et en Europe.

Le siège social de Cogeco Câble est situé à Montréal, Québec, Canada, et la Société a été constituée en vertu de la Loi canadienne sur les sociétés par actions. Les actions subalternes à droit de vote de Cogeco Câble sont inscrites à la Bourse de Toronto (TSX : CCA).

4 500
employés



2,0 milliards $
en produits nets

2 497 702
unités de service primaire

Services de câblodistribution canadiens et américains

- Vidéo
- Internet
- Téléphone
- Services d'affaires

Services de données aux entreprises

- Colocation
- Connectivité réseau
- Hébergement géré
- Informatique en nuage
- Services de TI gérés

Au 31 août, 2015

Faits saillants des exercices 2014 et 2015

Emploie plus de **4 500** personnes en Amérique du Nord et en Europe de l'Ouest.

Lancement des services numériques avancés TiVo au Canada, après une arrivée remarquée aux États-Unis, couronnée du prix Lancement technologique de l'année chez les exploitants multiservices.

Atteinte des objectifs de performance financière pour l'exercice 2015 et hausse du dividende trimestriel admissible par action.

Plusieurs prix reçus pour la qualité et la vitesse des services Internet.

Contribution de plus de **4,7 millions $** en dons et commandites, et temps d'antenne offert pour des collectes de fonds.

Réalisation d'économie de carburant : **1 207 951 litres**, équivalant à 2 831 t d'émissions de CO_2e.

Construction à Montréal de la première phase d'un nouveau centre de données à la fine pointe, intégrant des technologies écoénergétiques.

Élaboration d'un Code de conduite des fournisseurs.

Sondage sur l'engagement auprès de nos parties prenantes internes et externes sur nos enjeux de développement durable les plus pertinents.

Hausse de la **24e à la 9e** position au palmarès *The Future 40 Responsible Corporate Leaders in Canada* de Corporate Knights.

Inscrit au *Jantzi Social Index* (JSI) depuis 2014.

Message aux parties prenantes

Chez Cogeco Câble, nous mettons l'accent sur l'augmentation de la valeur pour l'actionnaire. Par conséquent, nous centrons nos efforts sur l'optimisation de la rentabilité, tout en assurant une utilisation efficace des capitaux afin de poursuivre notre croissance dans l'avenir. Dans la poursuite de ces objectifs, nous reconnaissons qu'un engagement envers une saine gouvernance et un modèle d'entreprise citoyenne remarquable est essentiel à notre succès. Ainsi, nous sommes fiers de publier notre troisième « Rapport sur la responsabilité sociale d'entreprise » (RSE), qui se veut un examen approfondi de la façon dont nous passons de la parole aux actes.

Depuis notre premier rapport il y a de cela quatre ans, nous avons accompli des progrès significatifs dans le développement de notre programme de RSE et son intégration au sein de nos activités quotidiennes. Au cours des dernières années, la Société a grandi et a étendu son marché, et notre programme de RSE a suivi la même évolution. Gouverné par notre Politique de RSE à l'échelle de l'entreprise, le programme de RSE s'applique maintenant à nos activités au Canada, aux États-Unis et en Europe de l'Ouest. Durant les deux dernières années, nous avons :

- Intégré nos unités d'exploitation, Atlantic Broadband et Cogeco Peer 1, à notre programme de RSE.
- Élaboré un Code de conduite des fournisseurs pour gérer les risques relatifs à la RSE associés à la chaîne d'approvisionnement.
- Fixé des engagements et des objectifs en matière de RSE pour les trois à cinq prochaines années.
- Soutenu des organismes locaux directement au moyen de dons en espèces et de commandites totalisant 4,7 millions $.
- Investi un total de 599,1 millions $ pour actualiser et développer nos réseaux et nos services, tout en augmentant, d'une moyenne annuelle de 16 %, les dividendes versés aux actionnaires.

Nous croyons que la technologie et l'innovation doivent constamment améliorer la vie de nos clients et des collectivités que nous desservons. Nous avons le privilège d'offrir des services de communication fiables à notre clientèle résidentielle et commerciale. De plus, nous nous engageons activement auprès de nos collectivités au moyen de dons et de commandites, contribuant ainsi au développement de nombreux organismes locaux et leur permettant de jouer leur rôle efficacement. Les sections traitant de la performance économique et de la performance sociale du présent rapport offrent un survol de notre contribution envers ces collectivités locales que nous sommes fiers de partager avec vous.

Les efforts que nous déployons pour être une entreprise citoyenne remarquable ne sont pas passés inaperçus. En 2015, nous nous sommes classés au 9e rang du second palmarès *The Future 40 Responsible Corporate Leaders in Canada* de Corporate Knights, en hausse depuis la 24e position l'année précédente. Cette nette amélioration reflète les efforts que nous déployons pour adopter de meilleures pratiques en matière de RSE. Depuis deux ans, nous faisons partie du *Jantzi Social Index* (JSI), composé de 60 sociétés canadiennes qui respectent une série de critères généraux relatifs aux volets environnemental, social et de gouvernance.

Nous sommes engagés à exercer nos activités de façon responsable et durable, tout en continuant de croître et d'offrir des produits et des solutions de communication à la fine pointe de la technologie. Nous croyons que c'est ce que les entreprises innovantes font.

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

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

Jan Peeters
Président du conseil
Cogeco Câble inc.

RSE chez Cogeco Câble : Gouvernance et surveillance

Conseil d'administration
La gestion de la Société est supervisée par un conseil d'administration élu par les actionnaires. Le Conseil d'administration de Cogeco Câble (le « Conseil ») est formé de huit administrateurs dont sept, représentant une majorité considérable, sont des administrateurs indépendants.

Le Conseil a établi quatre comités permanents – audit, gouvernance, ressources humaines et perspectives stratégiques – et leur délègue certaines de ses fonctions et responsabilités. Comme l'exige la réglementation sur les valeurs mobilières canadiennes, tous les membres des comités d'audit, des ressources humaines et de la gouvernance d'entreprise du Conseil sont indépendants

Au nombre de ses responsabilités, le Conseil revoit et supervise la mise en œuvre du plan stratégique global, analyse les principaux risques auxquels l'entreprise fait face, notamment les risques environnementaux, et s'assure de la mise en place par la direction des mesures appropriées de réduction des risques. Le Conseil est également responsable de recevoir et d'approuver les politiques clés élaborées par la direction, dont la politique de responsabilité sociale d'entreprise (la « Politique de RSE »).

Dans l'exercice de son rôle de surveillance, notre Conseil porte particulièrement attention au maintien de la Société en voyant avec le soin nécessaire aux intérêts de ses actionnaires, de façon générale, et d'autres parties prenantes. La qualité de notre Conseil, de nos principes et lignes directrices en matière de gouvernance, et de notre historique de conformité à l'égard des lois et règlements applicables en matière de valeurs mobilières qui régissent les sociétés ouvertes au Canada, dont les exigences relatives à la communication de l'information, assure à nos actionnaires et aux autres parties prenantes l'intégrité et la rigueur de la Société.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur nos pratiques de gouvernance d'entreprise, visitez le : http://corpo.cogeco.com/cca/fr/gouvernance.

NOTRE STRUCTURE DE GOUVERNANCE RSE

Conseil d'administration
↑
Comité de gouvernance
↑
Comité directeur de la RSE
↑
Fonction RSE

Classement en matière de gouvernance
En 2015, nous nous sommes classés au 55e rang sur 234 entreprises (en comparaison du 75e en 2014), dans le cadre des *Board Games* annuels organisés par le journal *The Globe and Mail*, lesquels évaluent la qualité des pratiques de gouvernance des conseils d'administration au Canada. Nous étions également la première parmi les sociétés familiales de double catégorie.

Composition du Conseil d'administration
(En pourcentage de membres)

	Exercice 2014	Exercice 2015
Indépendants	88 %	88 %
Non indépendants	13 %	13 %
Femmes	25 %	38 %
Hommes	75 %	63 %
Dirigeants	13 %	13 %
Non-dirigeants	88 %	88 %
Minorités visibles	0 %	0 %

NOTRE ENGAGEMENT RSE

Demeurer en tête des sociétés familiales de double catégorie inscrites à une bourse canadienne, selon le classement de gouvernance d'entreprise des *Board Games* du journal *The Globe & Mail*.

Comité directeur de la RSE

Le comité directeur de la RSE (le « Comité RSE ») formé de cadres supérieurs de la Société et de ses unités d'exploitation, guide notre programme de RSE et ses initiatives connexes. Ce comité sélectionne les indicateurs de rendement clés, établit des objectifs d'amélioration et utilise les données obtenues pour superviser nos progrès. Il est également responsable de l'examen périodique de notre Politique de RSE. Le comité se rencontre au moins deux fois par année.

Depuis 2014, la fonction de RSE au sein de l'entreprise a facilité l'intégration de toutes les unités d'exploitation dans notre programme de RSE. La vice-présidente, Audit interne et gestion des risques, dirige cette fonction. Elle est responsable du déploiement des stratégies et initiatives d'entreprise, dans le but de promouvoir les principes de RSE et, ultimement, d'atteindre l'objectif de la Société qui consiste à réduire son empreinte environnementale et à avoir un impact positif sur la collectivité.

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

Politique de RSE

La Politique de RSE est le fondement de notre programme de développement durable. Elle a été adoptée en 2013 et intègre nos objectifs de RSE, articulés autour de six piliers. Elle fournit à toutes les unités d'exploitation les mêmes cadres et principes directeurs de RSE. Ces piliers sont :

- Gérer notre empreinte environnementale.
- Contribuer au développement des collectivités.
- Contribuer au développement de nos employés.
- Adopter les meilleures pratiques de RSE.
- Communiquer de façon transparente nos activités de RSE.
- Veiller à ce que la croissance de la Société soit soutenue par de solides pratiques de gouvernance.

Mission de RSE et valeurs de Cogeco Câble

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

MISSION DE RSE

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

- **Étant des protecteurs efficaces de l'environnement;**
- **Apportant une contribution positive aux collectivités dans lesquelles nous vivons et travaillons;**
- **Ajoutant une valeur importante pour nos actionnaires.**

VALEURS

- **Engagement envers le service**
- **Travail d'équipe**
- **Innovation**
- **Respect**
- **Confiance**

Palmarès Corporate Knights

En 2015, nous nous sommes classés au 9e rang du second palmarès annuel *The Future 40 Responsible Corporate Leaders in Canada* de Corporate Knights, en hausse depuis la 24e position l'année précédente. Cette nette amélioration reflète les efforts que nous déployons pour adopter de meilleures pratiques en matière de RSE.

Corporate Knights 2015 FUTURE 40 Responsible Corporate Leaders in Canada

Indice social Jantzi

Depuis deux ans, nous faisons partie du *Jantzi Social Index*, composé de 60 sociétés canadiennes qui respectent une série de critères généraux relatifs aux volets environnemental, social et de gouvernance. L'analyse fait état des politiques et des systèmes de gestion robustes mis en place afin d'assurer la sécurité et la confidentialité des données sur les clients. Elle souligne également notre engagement envers nos principaux fournisseurs à l'égard de leur performance sociale et environnementale.

JSI JANTZI SOCIAL INDEX

Sensibilisation du personnel

Dans le but de sensibiliser notre personnel à l'importance de notre programme de RSE, nous avons publié le premier bulletin intitulé *Parlons responsabilité sociale d'entreprise* au printemps 2015 et nous prévoyons en publier deux éditions par année. Nous avons également offert aux employés, sur une base volontaire, un webinaire présentant plus en détails notre programme de RSE et la mise en œuvre de notre Politique de RSE.

RSE chez Cogeco Câble : Intégrité et conformité

Normes élevées

Notre culture d'intégrité est le reflet de nos normes éthiques élevées et de notre respect des lois et règlements. Bien avant que l'on accorde de l'importance à la responsabilité sociale d'entreprise, nos valeurs, politiques et pratiques d'entreprise guidaient la façon dont nous exercions nos activités. Dans les dernières années, nous avons mis sur pied de nouveaux programmes, et de nouvelles politiques et procédures pour nous aider à gérer les enjeux et risques émergents. Lorsque requis, nous avons également actualisé des politiques et programmes existants pour nous assurer de leur pertinence au fil du temps.

Conformité

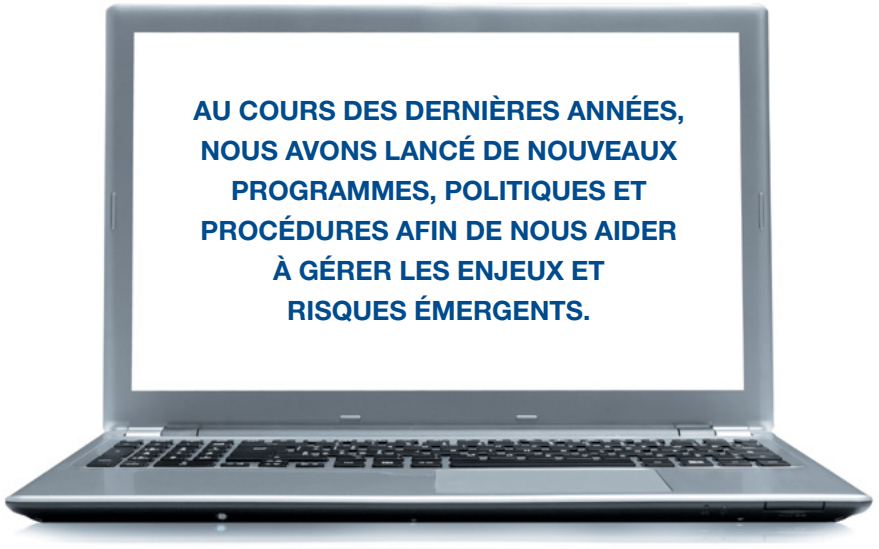
Nous évoluons dans un environnement hautement réglementé et nous nous efforçons de nous conformer à la réglementation dans chaque aspect de notre entreprise, et ce, dans toutes les juridictions où nous exerçons nos activités. Nous sommes régis par des lois couvrant de nombreux domaines d'activité, allant de la protection de la vie privée des clients à la publicité et aux pratiques de travail. Chaque unité d'exploitation s'assure de respecter ses obligations et ses engagements légaux. La conformité est non seulement conforme à notre éthique, elle permet aussi de réduire notre exposition à des amendes et à des litiges potentiels, tout en donnant confiance aux clients et aux fournisseurs lorsqu'ils font affaire avec nous. Lorsqu'une situation de non-conformité survient, nous prenons les mesures appropriées pour y remédier le plus rapidement possible. Au cours des exercices 2014 et 2015, aucune action légale n'a été entreprise contre la Société à l'égard d'un comportement anticoncurrentiel, antitrust ou de pratiques monopolistiques. La Société n'a pas non plus été mise à l'amende.

Programme de gestion du risque d'entreprise

Au cours de l'exercice 2015, nous avons mis en place un programme officiel de gestion du risque à l'échelle de l'entreprise (le « Programme GRE ») qui s'applique à toutes les unités d'exploitation. Il est soutenu par une structure de gouvernance dirigée par le comité de risque d'entreprise, composé de notre président et chef de la direction et des personnes relevant directement de lui. Chaque trimestre, le comité d'audit est informé des développements afin d'en faire rapport au Conseil. Le Programme GRE comprend l'identification et l'évaluation semestrielle systématique des risques, notamment des risques propres à la RSE, ainsi que l'identification, la mise en œuvre et le contrôle des mesures d'atténuation des risques. Nous nous efforçons de déceler les principaux risques d'entreprise ayant un impact potentiel significatif sur notre situation financière, nos revenus ou nos activités, et de les atténuer de la façon la plus proactive et la plus raisonnable possible en fonction des circonstances.

Programme antifraude

Notre programme antifraude vise à détecter, à prévenir et à empêcher la fraude. Les évaluations effectuées dans le cadre de ce programme nous permettent de détecter la corruption que pourrait exercer des employés, des fournisseurs ou d'autres tiers. Nous transmettons des communications ciblées aux équipes liées à ce programme afin d'accroître la sensibilisation à d'éventuels stratagèmes frauduleux. Lorsque des occurrences potentielles de fraude ou de corruption sont décelées et signalées, nous menons des enquêtes le plus rapidement possible.



Code et ligne d'éthique

Notre code d'éthique (le « Code ») définit les principes et les règles qui doivent guider le comportement de nos administrateurs, des dirigeants, des employés, des représentants et des mandataires, de même que des consultants et des sous-traitants. Le Code traite de questions comme les conflits d'intérêts, la protection et l'utilisation appropriée de l'actif de la Société, la confidentialité des renseignements, le respect des lois et règlements, la dénonciation de comportements illégaux ou contraires à l'éthique, et le traitement équitable des actionnaires, des clients, des fournisseurs et des employés.

Le Code est une référence pour la promotion de l'éthique et du respect des droits humains en milieu de travail. Il sert également à prévenir les incidents de fraude ou de corruption dans l'ensemble de la Société et à décourager leur perpétration. Le Code promeut spécifiquement l'adoption des pratiques commerciales et des politiques d'entreprise, ainsi que la prédominance de l'honnêteté, de la transparence, de la loyauté et de l'efficacité dans nos échanges avec les personnes et les entreprises. Le défaut d'adhérer au Code peut entraîner des mesures disciplinaires allant jusqu'à la cessation d'emploi et/ou une action en justice.

Une ligne d'éthique, à la fois anonyme et confidentielle, permet aux employés et à quiconque de signaler toute violation perçue ou réelle du Code. Les employés sont également encouragés à utiliser ce service pour demander conseil sur les comportements éthiques et légaux à adopter. La ligne d'éthique est disponible 24 heures par jour, 7 jours par semaine, pour tous les employés, par téléphone et en ligne, en français et en anglais. Toute personne qui soumet un rapport de bonne foi sera protégée d'un congédiement ou de représailles de quelque nature que ce soit.

La vice-présidente, Audit interne et gestion des risques, soulève rapidement les questions importantes liées à la comptabilité ou à l'audit avec le président du comité d'audit. Par ailleurs, le comité d'audit est informé du nombre et de la portée de tout cas signalé en lien avec ces questions sur une base trimestrielle.

Les faits rapportés sur des questions ne touchant ni la comptabilité, ni la vérification interne sont rapidement soulevés auprès du président du comité de gouvernance par la vice-présidente, Audit interne et gestion des risques. Celle-ci présente aussi un sommaire annuel des violations ou des préoccupations et de leur résolution au comité de gouvernance qui fait ensuite rapport au Conseil, chaque année, sur l'application du Code.

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

Le comité d'éthique est composé de représentants des Ressources humaines, des Affaires juridiques, des Finances et de l'Audit interne. Créé durant l'exercice 2015, son mandat prévoit une surveillance par la haute direction de l'ensemble de notre programme d'éthique, y compris l'examen du Code et des politiques connexes, au besoin. Nous avons également élaboré un processus de divulgation des conflits d'intérêts, mis en place au début de l'exercice 2016.

Nous avons proposé à toutes les unités d'exploitation diverses activités et initiatives pour sensibiliser les employés au Code et à la ligne d'éthique, notamment des séances de formation en direct animées par la vice-présidente, Audit interne et gestion des risques. De plus, un bulletin éthique a été publié à l'attention de tous les employés au cours de l'exercice 2015 et sera dorénavant suivi de deux éditions par année.

NOTRE ENGAGEMENT RSE

100 % de nos employés suivront la formation sur le Code d'éthique.

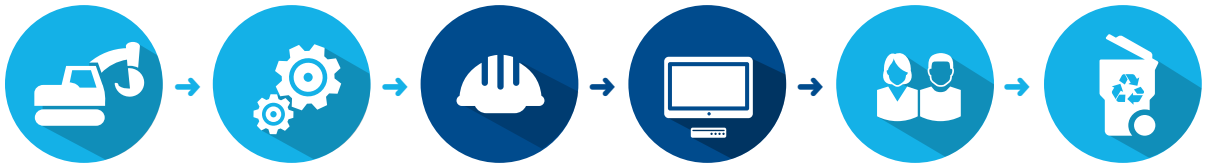
Politiques concernant la chaîne d'approvisionnement
Nous gérons notre chaîne d'approvisionnement à l'aide de notre Politique d'approvisionnement, ainsi que de notre Code de conduite des fournisseurs qui sera mis en place progressivement au cours de l'exercice 2016.

Notre Politique d'approvisionnement définit le cadre de gestion des acquisitions de biens et services, et s'assure que nous adoptons les meilleures pratiques. Une section consacrée à la RSE et à l'éthique a été ajoutée à la politique en 2014 pour souligner le rôle important que les fournisseurs exercent dans nos efforts de développement durable. Nous favorisons les fournisseurs qui démontrent une saine gestion de leur incidence environnementale et sociale. Nous entendons ajouter nos exigences en matière de RSE à nos demandes d'offres de service dès le début de l'exercice 2016.

Afin de promouvoir l'engagement de nos fournisseurs dans nos démarches de développement durable, nous avons rédigé le Code de conduite des fournisseurs qui sera appliqué à nos principaux fournisseurs d'ici 2018. Il définit nos attentes envers eux et les encourage à *« aller au-delà du respect du droit en s'inspirant de normes internationalement reconnues, de façon à faire progresser la responsabilité sociale et environnementale, ainsi que l'éthique dans la conduite des affaires »*.[1]

Notre Code de conduite des fournisseurs s'est inspiré du code de conduite de l'Electronic Industry Citizenship Coalition (EICC). Conformément aux principes directeurs de l'Organisation des Nations Unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme, les attentes et les principes de ce Code des conduite des fournisseurs sont tirés des principales normes internationales en matière de droits de l'homme, notamment la Déclaration de l'Organisation internationale du Travail (OIT) relative aux principes et droits fondamentaux au travail, et à la Déclaration universelle des droits de l'homme des Nations Unies.

Ces principes sont les suivants :
- Respect des droits de l'homme
- Conditions de travail favorables
- Valorisation de la santé et de la sécurité en milieu de travail
- Respect de l'environnement
- Conduite éthique et responsable



NOTRE ENGAGEMENT RSE

D'ici 2018, nous appliquerons notre Code de conduite des fournisseurs aux principaux d'entre eux. Nous approfondirons aussi l'évaluation de nos fournisseurs les plus essentiels.

1 Electronic Industry Citizenship Coalition (EICC)
www.eiccoalition.org/media/docs/EICCCodeofConduct5_French.pdf

RSE chez Cogeco Câble : Évaluation des enjeux significatifs

Au cours de l'exercice 2015, nous avons engagé un second dialogue avec les parties prenantes afin de relever les enjeux de RSE les plus pertinents pour elles et pour la Société. Nous avons également effectué un examen approfondi de la documentation portant sur les tendances en RSE dans le secteur des technologies de l'information et des communications (TIC).

Nous dialoguons avec les parties prenantes – employés, clients et organismes communautaires sélectionnés – au moyen d'un sondage afin de cerner les secteurs de RSE qui importent le plus pour elles et pour la Société. Le Comité RSE a approuvé la liste de parties prenantes, les modalités du dialogue et la liste finale des enjeux importants. De plus, les résultats de ce dialogue ont été communiqués au comité de la gouvernance.

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

Le tableau, ici-bas et sur la page suivante, dresse la liste des enjeux significatifs pour nos parties prenantes en vertu des trois aspects de la RSE – environnemental, économique et social – et selon l'ordre d'importance qu'elles leur accordent. Nous leur avons demandé de relever les enjeux et de les noter sur une échelle de 0 à 4, 4 étant la note la plus élevée. Tous les enjeux qui ont obtenu une note d'au moins 3 y sont mentionnés. Le tableau indique également les parties prenantes les plus touchées et/ou concernées par chaque enjeu. De plus, on y trouve des liens menant à de plus amples renseignements à ce sujet au sein du rapport.

NOTRE ENGAGEMENT RSE

Nous engagerons un dialogue avec les parties prenantes tous les deux ans.

PARTIES PRENANTES

- dirigeants
- employés
- clients
- collectivités
- experts
- concurrents
- investisseurs
- industrie des télécommunications

Enjeux significatifs	Note	Principales parties prenantes	Renseignements pertinents dans le présent rapport
Environnementaux			
Consommation énergétique et émissions de gaz à effet de serre (GES)	3,6	Collectivités, gouvernements, investisseurs	- Énergie et carbone - Calcul des GES - Émissions de GES
Efficacité énergétique des produits et services	3,4	Clients, gouvernements, fournisseurs	- Centres de données - Énergie et carbone - Impact environnemental de nos produits et services
Gestion des déchets et des déchets électroniques	3,3	Clients, fournisseurs, gouvernements	- Gestion des déchets - Déchets électroniques
Solutions des TIC pour une économie à faible émission de carbone	3,3	Clients, collectivités, gouvernements	- Empreinte des émissions des TIC - Outil de réduction du carbone
Conception de produit durable	3,3	Clients, fournisseurs	- Centres de données - Impact environnemental de nos produits et services
Incidences du réseau sur les humains et l'environnement	3,1	Clients, collectivités, employés, gouvernements, investisseurs	- Évaluations environnementales - Impact environnemental de nos produits et services - Déversements et fuites - Facturation électronique et gestion du papier - Politiques concernant la chaîne d'approvisionnement - Prévention du bruit

Enjeux significatifs	Note	Principales parties prenantes	Renseignements pertinents dans le présent rapport
Économiques			
Qualité du service à la clientèle	3,4	Clients, investisseurs	- Clients : Établir un lien de confiance et de loyauté - Écouter et comprendre
Incidence économique directe	3,3	Investisseurs, collectivités, gouvernements	- Avantages économiques
Marketing responsable	3,3	Clients	- Responsabilité envers le produit et la publicité
Qualité des produits et services	3,2	Clients, investisseurs	- Clients : Établir un lien de confiance et de loyauté - Écouter et comprendre
Incidence économique indirecte (comment la vitesse influe sur la productivité et la compétitivité des économies)	3,2	Collectivités, gouvernements	- Performance économique : Créer de la valeur - Initiatives régionales importantes - Avantages économiques
Sociaux			
Santé et sécurité	3,6	Employés, gouvernements, investisseurs	- Santé et sécurité en milieu de travail - Bien-être
Sécurité et confidentialité des données et des renseignements personnels	3,6	Clients, gouvernements, investisseurs	- Protection de la vie privée des clients
Embauche et formation des employés	3,5	Employés, gouvernements, investisseurs	- Contribuer au développement de nos employés
Évaluation de la chaîne d'approvisionnement	3,5	Fournisseurs, investisseurs	- Examen de la documentation sur les tendances de l'industrie
Égalité des chances et diversité	3,5	Employés, investisseurs	- Diversité et équité en matière d'emploi
Conditions de travail	3,5	Employés, gouvernements, investisseurs	- Contribuer au développement de nos employés
Dialogue avec les employés	3,3	Employés, investisseurs	- Sensibilisation du personnel
Minéraux de conflit	3,3	Fournisseurs, gouvernements, investisseurs	- Examen de la documentation sur les tendances de l'industrie
Liberté d'expression	3,3	Clients, employés, gouvernements	- Protection de la vie privée des clients - Défendre la liberté sur Internet
Relations avec les collectivités et répercussions	3,3	Collectivités, gouvernements	- Contribuer au développement de nos collectivités
Relations avec les autorités policières	3,3	Gouvernements, clients, investisseurs	- Transparence - Utilisation acceptable de nos services
Prévention de la corruption	3,2	Fournisseurs, employés, gouvernements, investisseurs	- Code et ligne d'éthique - Programme antifraude
Amendes de non-conformité (comportement anticoncurrentiel, sécurité des données, environnement, etc.)	3,1	Gouvernements, investisseurs	- Conformité - Clients : Établir un lien de confiance et de loyauté - Responsabilité envers le produit et la publicité - Performance en respect de la vie privée - Amendes
Liberté d'association et de négociation collective	3,1	Employés, gouvernements, investisseurs	- Relations entre la direction et les salariés

Examen de la documentation sur les tendances de l'industrie

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

Efficacité énergétique des produits et services : Les installations, comme les centres de données et les têtes de réseaux, sont énergivores, et les centres de données font l'objet d'une attention particulière. Au Royaume-Uni, les propriétaires de centres de données doivent établir des objectifs d'efficacité énergétique et sont admissibles à des réductions ou à des exonérations de la taxe sur le carbone. Aux États-Unis, l'Environmental Protection Agency (Agence pour la protection de l'environnement) met au point un système de notation Energy Star qui permettra aux clients de comparer l'efficacité énergétique des centres de données du pays. La Commission européenne a quant à elle élaboré le Code de conduite européen pour l'efficacité énergétique des centres de données. De nouveaux règlements en matière de consommation énergétique et d'émissions de carbone sont aussi à l'étude. Dans l'industrie de la câblodistribution, on constate une pression grandissante de la part des gouvernements pour offrir des produits écoénergétiques aux clients. Au Canada et aux États-Unis, l'industrie a répondu en concluant des ententes sur une base volontaire.

Chaîne d'approvisionnement mondiale : Nos principales catégories de fournisseurs touchent l'équipement de réseaux, l'équipement des technologies de l'information (notamment les modems et les décodeurs), les services de construction et les services professionnels. Selon le Sustainable Purchasing Leadership Council, organisme voué à l'approvisionnement durable, les enjeux de développement durable les plus significatifs sont associés aux trois premières catégories. Nos fournisseurs sont responsables des activités en aval et en amont, comme l'approvisionnement en matières premières, la fabrication de l'équipement que nous utilisons pour nos réseaux ou que nous fournissons à nos clients, l'entreposage et la distribution de nos produits, la construction de nos installations et de nos réseaux, la promotion de nos services et l'élimination de nos déchets.

La chaîne d'approvisionnement de l'équipement des réseaux et des technologies de l'information est mondiale et complexe. Parmi les enjeux qui y sont associés, on retrouve la transparence de l'approvisionnement en matières premières, le respect des droits de l'homme (y compris la santé et la sécurité, le travail des enfants et le travail forcé dans les exploitations minières et manufacturières), l'utilisation de matières et de ressources dangereuses, et la consommation énergétique durant la production et l'utilisation.

En particulier, l'enjeu des minéraux de conflits – principalement l'étain, le tantale et le tungstène extraits en République démocratique du Congo et dans les pays limitrophes – a attiré davantage l'attention ces dernières années en raison de la législation adoptée aux États-Unis et en Europe exigeant des entreprises qu'elles divulguent leur processus de diligence raisonnable pour tout approvisionnement de matières premières. Bien que la loi ne l'exige pas, nous nous engageons à surveiller, dans la mesure du possible, la présence de ces minerais dans les produits que nous achetons et nous nous attendons à ce que nos fournisseurs mettent en place des processus de diligence raisonnable afin d'évaluer l'origine de leurs matières premières. Concernant la construction, les principaux enjeux de développement durable sont la consommation énergétique et les matériaux utilisés au cours des activités d'exploitation, l'utilisation de l'eau durant la construction, la biodiversité locale, l'incidence sur les habitats et le territoire des choix d'implantation des chantiers de construction, les pratiques de travail durant la construction des bâtiments et les activités d'exploitation, ainsi que la gestion des déchets de construction.

Sécurité et confidentialité des renseignements : La protection de la vie privée des utilisateurs, la sécurité de l'information et les demandes d'accès aux données par les autorités gouvernementales sont des enjeux de plus en plus significatifs. Certaines de nos infrastructures étant considérées comme des « infrastructures essentielles » par de nombreuses autorités gouvernementales, elles font l'objet d'examens supplémentaires relativement à la cybersécurité. À cet effet, de nombreux gouvernements ont adopté des lois sur la protection des renseignements personnels et les sociétés ont commencé à divulguer officiellement leurs pratiques de transparence.

Déchets électroniques : L'équipement de TIC a une durée de vie relativement courte et le volume grandissant de déchets électroniques dans le monde est un enjeu significatif. Comme ces

déchets contiennent du matériel réutilisable et des substances dangereuses, il est important d'en disposer correctement afin de protéger la santé et la sécurité des travailleurs et l'environnement. Au Canada, des programmes de responsabilité élargie des producteurs ont été mis en place par diverses provinces. Ceux-ci imputent aux fabricants ou importateurs la responsabilité de la gestion des produits à la fin de leur vie utile. En Europe, la directive relative aux déchets d'équipements électriques et électroniques a été adoptée en 2012.

Initiatives externes

Nous participons à diverses audiences réglementaires devant le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) et la Federal Communications Commission (FCC) des États-Unis. Nous participons aussi à des forums de consultation auprès d'Industrie Canada et du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada, notamment, et faisons des représentations devant des commissions parlementaires et d'autres organismes fédéraux, comme le Bureau de la concurrence. Tous nos employés exerçant des activités de lobbying sont dûment inscrits, lorsque requis. 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 centres de données et de câblodistribution, nous participons indirectement aux activités de lobbying qu'elles entreprennent au nom de leurs membres. Nous sommes également membres, participants ou abonnés à plusieurs autres associations et initiatives liées à notre rôle d'entreprise et d'entreprise citoyenne.

Associations et initiatives externes

Développement durable
Global Reporting Initiative
CDP
BOMA Canada
Business Council for Sustainability, Conference Board du Canada
Initiative pour la finance durable
Sustainable Hamilton and Burlington
Conservation de la nature Canada
Sociales
Centraide
Mission Old Brewery (président de la campagne de financement de la Fondation)
Normes concernant les canaux communautaires de télévision par câble
Les Femmes en communication et technologie (membre du conseil d'administration)
YMCA
Principes de Manille
Internet Infrastructure Coalition
Centre for Internet Security
Déclaration des libertés sur Internet
Économiques et industrielles
Chambre de commerce de Burlington (membre du conseil d'administration)
Chambre de commerce d'Oakville (membre du conseil d'administration)
CTAM – Association Marketing pour le secteur de la câblodistribution et des télécommunications (membre du conseil d'administration)
Council of Chief Privacy Officers, Conference Board du Canada
CableLabs
Society of Cable Telecommunications Engineers
Forum économique international des Amériques
American Cable Associations
National Cable Television Cooperative (membre du conseil d'administration)
Culture
Fonds des médias du Canada
Fonds pour l'amélioration de la programmation locale
Fonds COGECO de développement d'émissions
Orchestre Symphonique de Trois-Rivières (membre du conseil d'administration)
Domaine Forget (membre du conseil d'administration)

RSE chez Cogeco Câble : Engagements en RSE

La portée de notre programme de RSE a été grandement élargie au cours des deux dernières années, grâce à l'intégration de Cogeco Peer 1 et d'Atlantic Broadband.

Nous avons élaboré des plans d'action pour nous assurer que toutes les unités d'exploitation intègrent efficacement les piliers de notre Politique de RSE dans leurs activités. Ces plans sont devenus notre feuille de route en matière de RSE pour les trois à cinq prochaines années. Ensemble, ils représentent les engagements de responsabilité sociale d'entreprise de Cogeco Câble, remplaçant ceux communiqués précédemment.

En concrétisant nos engagements environnementaux et sociaux, nous contribuerons au succès de la Société.

Gérer notre empreinte environnementale	
Gestion des déchets électroniques	Viser la production de zéro déchets électroniques dans nos installations d'ici 2018.
Calcul des GES	Intégrer toutes les unités d'exploitation à nos calculs de GES d'ici 2018.
Initiatives de réduction des GES	Réduire nos émissions de GES de 10 % d'ici 2020 (sur la base des revenus) par rapport aux émissions de l'exercice 2014.
Facturation électronique	Augmenter le pourcentage de factures envoyées électroniquement par rapport à l'exercice 2015.
Gestion énergétique dans nos centres de données	Viser à ce que l'Indicateur d'efficacité énergétique des centres de données que nous exploitons (dont nous gérons et entretenons l'infrastructure) soit égal ou inférieur à la moyenne de notre industrie.
Efficacité énergétique de nos produits	Fournir de l'équipement écoénergétique à nos clients, conformément aux ententes volontaires conclues dans nos juridictions.
Participer au développement des collectivités	
Dons et commandites	Élaborer une politique concernant les dons et les commandites d'entreprise et la publier sur notre site Web d'ici la fin de l'exercice 2016.
Participer au perfectionnement de nos employés	
Santé, sécurité et bien-être	Santé et sécurité : Maintenir une fréquence et une gravité des incidents liés au milieu de travail égales ou inférieures à la moyenne dans les juridictions où nous exerçons nos activités. Bien-être : Continuer de promouvoir des initiatives de bien-être dans toutes les unités d'exploitation.
Égalité des chances	Demeurer un employeur qui offre des chances égales à tous, partout où nous exerçons nos activités et poursuivre l'évaluation de la diversité dans chaque unité d'exploitation.
Dialogue avec les employés	Améliorer constamment les résultats obtenus dans les sondages de mobilisation, en comparaison des éditions précédentes. Atteindre, d'ici 2018, notre objectif qu'au moins 75 % des employés estiment que nous sommes une entreprise citoyenne.
Intégrer les meilleures pratiques en matière de RSE	
Chaîne d'approvisionnement	Mettre en place notre Code de conduite des fournisseurs auprès de nos principaux fournisseurs d'ici 2018. Approfondir l'évaluation de nos fournisseurs les plus essentiels.
Agir avec transparence dans la communication de nos activités de RSE	
Rapport sur la RSE	Publier un rapport sur la RSE conforme aux lignes directrices de la GRI tous les deux ans.
Rapport CDP	Maintenir notre position parmi les trois meilleures sociétés de l'industrie canadienne des télécommunications.
Dialogue avec les parties prenantes	Engager un dialogue avec les parties prenantes tous les deux ans.
Assurer la croissance de la Société par le biais de saines pratiques de gouvernance d'entreprise	
Éthique	S'assurer que 100 % de nos employés suivent la formation sur le Code d'éthique.
Entreprise citoyenne	Sonder les clients et les employés pour déterminer s'ils estiment que nous sommes une entreprise citoyenne.
Gouvernance	Demeurer au premier niveau des sociétés familiales de double catégorie inscrites à une bourse canadienne, selon le classement de gouvernance d'entreprise *Board Games* du journal *The Globe & Mail*.

Performance économique

Créer de la valeur

Complété la première phase d'un nouveau centre de données de **100 000 pi²** à Montréal.

Hausse de notre offre de **bornes WiFi** à 1 600 points d'accès.

Atteinte de toutes nos cibles de performance financière pour l'exercice 2015 et augmentation du dividende trimestriel admissible par action.

Emploie plus de **4 500** personnes en Amérique du Nord et en Europe de l'Ouest.

L'incidence économique positive du secteur des technologies de l'information et des communications (TIC) est considérable. Notre industrie joue un rôle de catalyseur sur les plans de la croissance économique et sociale, de la productivité, de la création d'emploi, de l'innovation et du développement de l'éducation et des soins de santé, parmi d'autres. À titre de 11e plus important câblodistributeur en Amérique du Nord et de 2e en Ontario et au Québec, Cogeco Câble est parmi les chefs de file dans la prestation de services à large bande abordables et de qualité supérieure sur nos marchés.

Objectifs et stratégies de l'entreprise

Une solide performance financière est essentielle à notre croissance continue. Cette performance soutenue nous permet d'accéder aux marchés financiers de façon concurrentielle, d'investir dans une infrastructure et des services de réseaux à la fine pointe de la technologie, et d'accroître la valeur pour l'actionnaire. Toutes nos parties prenantes bénéficient de notre croissance et de notre succès financier.

Nous nous concentrons sur l'optimisation de la rentabilité tout en assurant une utilisation efficace des capitaux afin de poursuivre notre croissance dans l'avenir. Pour atteindre ces objectifs, nous avons élaboré les stratégies suivantes :

Services de câblodistribution canadiens et américains

- Élargir l'offre de services, améliorer les services existants en les fournissant à des prix intéressants et rechercher des acquisitions à valeur ajoutée.
- Améliorer les réseaux à l'aide de technologies avancées à la fine pointe.
- Améliorer l'expérience client et les processus d'affaires pour renforcer la fidélisation et la rétention des clients.
- Maintenir une gestion solide du capital et un contrôle rigoureux des dépenses.

Services de données aux entreprises

- Regrouper les activités de Cogeco Services Réseaux et de Peer 1 Hosting (« Cogeco Peer 1 ») pour faire la promotion d'une marque unique dotée d'une approche centrée sur les gens.
- Accroître notre bassin de clientèle à l'aide d'une stratégie de mise en marché améliorée qui vise particulièrement certains marchés horizontaux et verticaux.
- Rationaliser et élargir notre gamme de produits pour mettre en marché des solutions pertinentes qui seront soutenues par un service à la clientèle exceptionnel.
- Renforcer les processus et les systèmes internes afin d'améliorer l'efficience opérationnelle, d'optimiser les infrastructures et de réduire les charges d'exploitation.
- Optimiser l'utilisation des actifs courants afin de réduire les charges d'exploitation

Performance de l'exercice financier 2015
Durant l'exercice 2015, nous avons poursuivi notre croissance en nous appuyant sur nos assises solides pour améliorer et accroître notre position dans les marchés que nous desservons. En maintenant une discipline rigoureuse en matière de contrôle des coûts par la façon dont nous tirons parti de nos dépenses, nous avons généré une croissance et une rentabilité soutenues tout en continuant de saisir les occasions qui se présentaient et de renforcer notre capacité à créer de la valeur au cours des années à venir.

Les produits consolidés ont augmenté de 4,9 %, pour s'élever à 2,0 milliards $, tandis que le BAIIA ajusté a atteint 930,5 millions $, ce qui représente une hausse de 4,2 %. Le bénéfice de l'exercice s'est élevé à 257,8 millions $ et les flux de trésorerie disponibles générés par la Société ont été de 286,0 millions $. Les dividendes versés à nos actionnaires ont augmenté de 17,0 % pour atteindre 68,4 millions $.

Notre rendement stable a principalement été stimulé par les excellents résultats de notre secteur des Services de câblodistribution américains, ainsi que par les mesures de contrôle des coûts efficaces mises en œuvre au sein de nos trois secteurs opérationnels, soit les Services de câblodistribution canadiens, les Services de câblodistribution américains et les Services de données aux entreprises. Nous avons continué à démontrer notre capacité de croître de façon rentable et d'adapter nos offres de produits et services, ainsi que notre structure malgré les défis présents sur nos marchés où nous devons composer avec une vive concurrence de joueurs nouveaux et existants, avec l'évolution de la dynamique de marché et avec de rapides progrès technologiques. Nous avons continué d'accroître et de consolider notre présence sur le marché nord-américain de la câblodistribution, notamment grâce à une deuxième acquisition aux États-Unis. Dans le secteur des Services de données aux entreprises, nous avons regroupé nos unités d'exploitation et nos offres de produits, ce qui nous place en bonne position pour améliorer notre efficacité opérationnelle et tirer parti de la zone de couverture mondiale. Dans tous nos secteurs opérationnels, nos solides équipes de direction s'efforcent de renforcer et d'améliorer davantage notre position sur le marché.

Vous trouverez des renseignements détaillés sur la performance financière et les activités de Cogeco Câble inc. dans notre rapport annuel et notre notice annuelle pour l'exercice financier terminé le 31 août 2015, en visitant le : http://corpo.cogeco.com/cca/fr/investisseurs/rapports-financiers.

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

Nos marchés couvrent un grand nombre de régions rurales et de plus petits centres. En offrant des services à large bande abordables à ces marchés peu desservis, nous apportons une importante contribution à leur développement économique et social. La disponibilité des services à large bande à prix concurrentiel contribue à la création d'emploi par les entreprises locales en les

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

	2015	2014	2013	2012
Valeur économique directe créée				
Produits	2 043 316	1 947 591	1 692 466	1 277 698
Valeur économique distribuée				
Charges d'exploitation	1 102 960	1 044 560	902 174	679 161
Paiements aux fournisseurs de capitaux				
Charges financières	142 062	130 221	128 770	64 007
Dividendes	68 446	58 501	50 591	48 656
Paiements au gouvernement				
Impôts sur le résultat	77 433	53 184	62 774	78 656
Capitalisation consolidée totale				
Endettement	3 261 908	2 744 746	2 944 182	1 069 112
Capitaux propres	1 758 972	1 508 256	1 342 940	1 188 431

aidant à devenir plus concurrentielles sur les marchés régionaux, nationaux et mondiaux. Nos investissements dans les réseaux aident les entreprises à établir leurs activités, à prendre de l'expansion et à se diversifier et, en conséquence, à renforcer leurs collectivités.

Soutenir le contenu canadien

Le Fonds Cogeco de développement d'émissions soutient le développement et la production de nouvelles émissions dramatiques écrites par des auteurs canadiens et devant être produites par des producteurs canadiens indépendants, en français ou en anglais, ou, de préférence, dans ces deux langues. Depuis sa création en 1992, le Fonds a investi plus de 44 millions $ en séries dramatiques indépendantes pour la télévision canadienne.

Le Fonds gère deux programmes. Le programme de développement soutient les séries de fiction numériques, tandis que le programme de production investit dans la production de téléfilms, de miniséries et d'émissions pilotes, ainsi que dans la production de séries dramatiques à la télévision.

Améliorations du réseau

Au cours de l'exercice 2015, notre secteur des Services de câblodistribution canadiens a investi 237,0 millions $, principalement dans le but d'accroître notre infrastructure évolutive, d'étendre et d'améliorer la capacité de notre réseau, et de déployer des technologies avancées. Nous avons continué à accroître la technologie DOCSIS 3.0, qui nous permet de fournir des vitesses Internet plus rapides à l'aide de forfaits allant jusqu'à 250 Mbps au Canada, augmentant ainsi notre couverture à 97 % des foyers câblés. Atlantic Broadband a investi 76,0 millions $ pour augmenter la capacité utile de nos réseaux, accroître notre capacité dans certains marchés mal desservis, et étendre et relier notre réseau.

Cogeco Peer 1 a achevé la construction de tous les autres modules (soit les modules 2, 3 et 4) au centre de données de Barrie, en Ontario. En outre, Cogeco Peer 1 a continué d'étendre notre couverture avec la construction du premier module d'une nouvelle installation d'une superficie brute d'environ 9 300 m^2 (100 000 pi^2) à Montréal, au Québec, qui a officiellement ouvert ses portes en septembre 2015. Cette nouvelle installation sera construite en différentes étapes sur plusieurs années, en fonction de la croissance de la clientèle.

Nouveaux services améliorés

Nous avons lancé la plateforme numérique TiVo aux États-Unis et au Canada, pour offrir à nos clients une expérience télévisuelle bonifiée. Cette importante plateforme intègre complètement l'application Netflix et fournit aux téléspectateurs un outil universel et simple de recherche, de découverte, de visionnement et d'enregistrement à partir de n'importe quel appareil.

En outre, nous avons amélioré nos vitesses Internet pour être en mesure d'offrir des vitesses parmi les plus rapides sur le marché. Dans le cadre de cette stratégie, nous avons introduit dans la région de Burlington/Oakville notre service Internet illimité d'une vitesse de 250 Mbps en aval et de 20 Mbps en amont qui s'adresse à notre clientèle d'affaires. Pour renforcer davantage notre position concurrentielle, nous avons lancé de nouveaux tarifs forfaitaires de services Internet, ce qui a donné lieu à une hausse du nombre de clients d'affaires abonnés à plusieurs produits. De plus, des entreprises situées dans plus de dix villes de l'Ontario et plus de cinq villes du Québec ont bien accueilli le lancement des nouveaux services Internet améliorés s'appuyant sur la technologie DOCSIS 3.0. Ces entreprises ont maintenant accès à nos vitesses Internet les plus rapides, ce qui comprend des vitesses de téléchargement de 120 Mbps et de téléversement de 20 Mbps, ainsi que le transfert de données illimité, l'accès à des adresses IP fixes et des licences de sécurité. Sur nos marchés américains, nous avons augmenté nos vitesses Internet des services résidentiels et affaires jusqu'à 120 Mbps/10Mbps, soit des vitesses de téléchargement presque deux fois plus rapides qu'auparavant (75 Mbps/5 Mbps).

INVESTISSEMENTS DANS LE RÉSEAU

Au cours des exercices 2014 et 2015, les investissements ayant servi à actualiser et à élargir nos réseaux totalisaient 599,1 millions $.

Dans le cadre de notre plan à long terme, nous avons élargi notre offre de bornes Wi-Fi à plus de 1 600 points d'accès dans près de 50 collectivités en Ontario, ainsi qu'au Québec et sur certains marchés américains. Ce réseau fournit à nos clients un accès gratuit à Internet ailleurs qu'à la maison. Les personnes qui ne sont pas clientes de la Société bénéficient d'un accès restreint au réseau, ce qui permet aux entreprises locales de répondre facilement aux besoins de leur clientèle locale et des clients de passage.

Clients

Établir un lien de confiance et de loyauté

Lancement des services numériques avancés TiVo au Canada, après une arrivée remarquée aux États-Unis, couronnée du prix Lancement technologique de l'année chez les exploitants multiservices.

Selon les sondages J. D. Power, nous nous classons constamment 2e parmi les six principaux fournisseurs de service pour la satisfaction des clients envers les services Internet haute-vitesse, et 3e pour la câblodistribution dans tout l'est du Canada.

Reconnus par les Prix d'excellence nord-américains en centres d'appels 2014 du Service Quality Measurement (SQM) Group pour notre excellence en service à la clientèle, pour une sixième fois en huit ans.

Classés 3e des 10 principaux fournisseurs Internet au Canada dans une publication de 2014 de la faculté de l'Information de l'Université de Toronto, *Keeping Internet users in the know or in the dark: A report on data privacy transparency of Canadian Internet carriers.*

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

Approche de gestion et politique

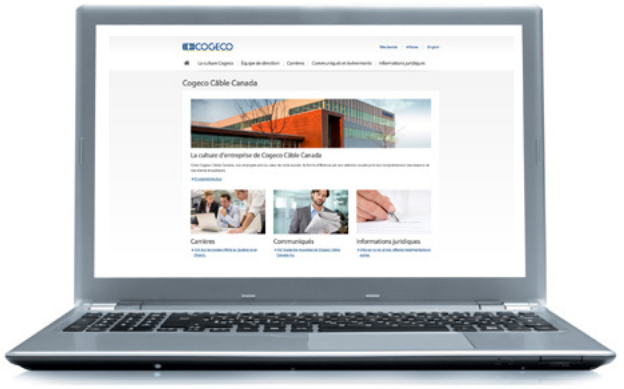
Le respect des clients est l'un des principes fondamentaux qui sous-tendent notre Code d'éthique. Il est motivé par la profondeur des liens qui nous unissent à nos clients et il se traduit par la clarté, l'honnêteté, l'intégrité, la diligence, l'attention, l'efficacité et la courtoisie. Nos actions sont dictées non seulement par les lois, règlements et normes de service applicables, mais aussi par notre engagement à fournir une expérience client supérieure. L'excellence du service à la clientèle est la responsabilité de tous, mais chaque unité d'exploitation compte une équipe de professionnels dévoués qui en assure la qualité. Nos performances à ce chapitre sont surveillées de près et partagées avec les équipes de direction et de gestion.

Écouter et comprendre

L'écoute de nos clients est la pierre angulaire de notre engagement à offrir le meilleur service possible. Nous cherchons constamment à bien comprendre les besoins de nos clients et à trouver les solutions qui leur conviennent vraiment. Au cours des deux dernières années, nous avons mis en place bon nombre de nouvelles initiatives afin d'augmenter la diligence avec laquelle nous offrons nos services et d'appuyer la promesse de nos marques centrées sur le client.

Parmi ces projets, nous avons conçu de nouvelles versions de certains de nos sites Web destinés aux clients actuels et futurs, afin d'offrir une expérience homogène tant sur les tablettes, que les téléphones intelligents et les navigateurs. Nous avons également amélioré notre relation avec nos nouveaux clients grâce à la création d'une série de courriels d'accueil comprenant un message de bienvenue, un courriel explicatif de la première facture, ainsi que des courriels de renseignements sur les produits et services que les clients ont choisis. Cette initiative a fait l'objet d'excellentes rétroactions depuis son lancement.

En Ontario, nous avons lancé un projet pilote visant à réduire le temps d'attente des clients à trois heures lors de rendez-vous pour des appels de service avec nos techniciens. Ce projet a reçu une rétroaction très positive de la part des clients et est déployé à l'échelle de l'Ontario. Aux États-Unis, nous avons mis l'accent principalement sur la conception, l'essai et l'exécution de processus qui nous permettent d'offrir aux clients une fenêtre de temps d'attente lors de rendez-vous de deux heures pour l'installation et les appels de service, ce que nous avons réussi à la fin de l'exercice 2015, dans la totalité des régions que nous desservons. En ce qui concerne l'installation, la cible de temps d'attente de deux heures n'est pas encore pleinement déployée dans l'ensemble des régions, mais l'attente n'excède pas trois heures. Ces initiatives offrent aux clients une plus grande souplesse dans la gestion de leur horaire au quotidien.



Depuis 2013, nous avons participé à l'étude de J.D. Power sur la satisfaction des clients à l'égard des fournisseurs de services de télévision et d'Internet dans l'est du Canada. Des six principaux fournisseurs, nous nous classons au 2e rang pour la satisfaction de la clientèle relativement aux services d'Internet haute vitesse et au 3e rang pour les services de télévision par câble dans tout l'est du Canada. Au cours des deux dernières années, nous avons maintenu notre rang tout en améliorant notre classement sur l'indice, notre performance demeurant supérieure à la moyenne de la région de l'Est. Les principaux facteurs de cette réussite sont le coût et la fiabilité des services, le service à la clientèle et la facturation. Nous avons également tiré de précieux renseignements du sondage sur les domaines où nous devons nous concentrer et nous améliorer.

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

Plusieurs indicateurs, dont le *Net Promoter Score* (NPS) et la fiabilité du système, sont évalués par chaque unité d'exploitation afin de s'assurer que nos clients reçoivent un bon service. Par exemple, au cours de la dernière année, malgré la croissance record de la clientèle aux États-Unis, nos niveaux de service à la clientèle ont augmenté à 80 %. Notre objectif étant de conserver notre NPS entre 35 % et 40 %, comme nous l'avons fait ces quatre dernières années.

Dans le secteur des Services de données aux entreprises, la qualité et le niveau de soutien que nous offrons nous permettent de nous démarquer. Le cœur de notre expérience client repose sur notre soutien efficace de « technicien à technicien » et notre capacité à relier chaque problème technique à l'expert concerné pour le résoudre rapidement et professionnellement. Comme le marché des réseaux et des services d'hébergement devient de plus en plus axé sur les produits de base et dominé par de grands fournisseurs offrant une « infrastructure de gros », les clients peinent à soutenir leurs solutions sans avoir à conclure des contrats de soutien coûteux. Notre hébergement géré se démarque en offrant du matériel, de la connectivité, des systèmes d'exploitation et du soutien des applications prêtes à l'emploi. À ce titre, il est essentiel que notre service à la clientèle soit de calibre mondial pour assurer le soutien de ces produits. À cette fin, nous avons mis en place des processus d'assurance qualité et plusieurs initiatives visant à mesurer notre succès. La note de satisfaction de la clientèle recherchée dans ce secteur est de 85 %. À la fin de l'exercice 2015, nous avions atteint notre objectif.

PRIX DU SQM

Cogeco Câble Canada est fière d'avoir été reconnue en février 2015 pour son niveau de service à la clientèle, le plus élevé dans l'industrie canadienne des télécommunications et de la télévision, et d'avoir ainsi été honorée lors de la remise des Prix nord-américains pour les centres d'appel 2014 du Service Quality Measurement Group (SQM). Au cours des 8 dernières années, Cogeco Câble Canada a été reconnue six fois par le SQM Group pour l'excellence du service à la clientèle en centre d'appel.

PRIX ET RECONNAISSANCES

- **Atlantic Broadband a gagné pour TiVo le prix de Lancement de l'année chez les exploitants multiservices (MSO).**

- **Les centres d'appels de Cogeco Câble Canada ont été reconnus pour la qualité de leur service à la clientèle la plus élevée au sein de l'industrie canadienne des télécommunications et de la télévision en 2014, pour une sixième fois en huit ans.**
- **Cogeco Câble Canada a remporté le Prix du service de la Chambre de commerce de Burlington (Grandes entreprises) pour l'exercice 2014.**
- **Cogeco Câble Canada a reçu de nombreux prix dont le *Meilleur fournisseur Internet* et d'autres prix équivalents dans les diverses régions qu'elle dessert, tant pour l'exercice 2014 que 2015.**
- **Cogeco Câble Canada a remporté la médaille de bronze des Meilleures pratiques en centre d'appel du SQM Group pour la résolution au premier appel, dans la catégorie Soutien en temps réel des représentants des services à la clientèle.**

Responsabilité envers le produit et la publicité

Nous nous assurons que l'étiquetage de nos produits et que nos pratiques de commercialisation soient justes et non trompeuses. Nous déployons des efforts considérables pour fournir les renseignements appropriés sur nos produits et services. Lorsque nous les vendons, nous adoptons dans nos communications une approche centrée sur le client et transigeons avec lui de façon équitable, fidèle, transparente et pertinente. Les pratiques de publicité et de commercialisation sont soumises à des règles très strictes. Nous agissons en conformité avec la réglementation touchant l'étiquetage, la commercialisation et la protection du consommateur sur tous nos marchés.

En outre, nous respectons la législation relative aux pourriels et aux appels ou messages non sollicités, et notamment la Loi canadienne anti-pourriel (LCAP) et son équivalent américain. Nous avons également mis en

place des politiques et des procédures internes et pris des engagements pour nous assurer que nos clients, ainsi que les autres tiers qui interagissent avec nous, ne reçoivent pas de messages publicitaires non sollicités de notre part. De plus, nous offrons l'option de retrait de nos listes de courriels de sollicitation.

Nous n'avons reçu que peu de plaintes à l'égard de nos pratiques de publicité et de commercialisation. Les plaintes liées à la publicité déposées auprès des Normes canadiennes de la publicité ou du Bureau d'éthique commerciale (BBB), en Floride, ont été traitées et les problèmes, résolus, à la satisfaction de toutes les parties. Au Québec, l'Office de la protection du consommateur a reçu une plainte en 2014, pour laquelle nous avons plaidé non-coupable; l'affaire est en instance. Aucun autre incident de non-conformité n'a été rapporté au cours des exercices 2014 et 2015.

Contrôle parental et caractéristiques d'accessibilité

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

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

Ces fonctions permettent aux parents d'éviter que leurs enfants n'aient accès à du contenu sur la base de critères définis. Nous utilisons le système de classement du Conseil canadien des normes de la radiotélévision (CCNR) fourni par les télédiffuseurs (adopté par le CRTC) au Canada, ainsi que le système de classement *TV Parental Guidelines* de la Federal Communications Commission (FCC) aux États-Unis. Les clients exercent ainsi un contrôle total de cette fonction, selon leurs propres préférences. Dans nos choix de programmation en VSD, nous respectons notre code de déontologie volontaire qui traite de questions comme la violence, les stéréotypes sexistes, l'éthique et la publicité destinée aux enfants. Nous adhérons également au code de la télévision à la carte à l'égard de la violence.

Tous les modèles récents de décodeurs permettent l'affichage du sous-titrage codé pour personnes malentendantes. Au Canada, la totalité de notre VSD est rendue accessible aux personnes malentendantes, alors qu'aux États-Unis, le contenu est rédigé par les fournisseurs de contenu (programmeurs).

Protection de la vie privée des clients

Nous reconnaissons l'importance de la confidentialité et de la sécurité des données pour nos clients. Dans le cadre de nos activités, nous recueillons des renseignements personnels et nos clients nous confient leurs données. Pour cette raison, nous avons pris des mesures pour nous assurer de ne recueillir que les renseignements personnels absolument nécessaires qui nous permettent de leur offrir nos services. Nous nous assurons que ces renseignements soient protégés par un ensemble de procédures et de protections sécuritaires – physiques, technologiques et organisationnelles. Ces mesures sont conçues pour assurer aux clients que leurs renseignements demeurent confidentiels et en sécurité, et qu'ils ne sont utilisés qu'aux seules fins pour lesquelles ils ont été recueillis. À titre de fiduciaires des renseignements personnels confiés par nos clients, nous voulons aller au-delà des exigences légales et réglementaires pour nous assurer que ces renseignements soient traités de la façon la plus sécuritaire possible.

Approche de gestion et politique

La transparence et la compétence sont les clés pour établir un lien de confiance. Nous cherchons à en faire la pierre angulaire de nos services en élaborant nos meilleures pratiques autour de pratiques de sécurité et de protection de la vie privée, et au moyen de notre processus de conformité. À cette fin, nous avons rédigé des politiques en matière de protection de la vie privée que l'on retrouve sur le site Web de chaque unité d'exploitation.

Nous avons nommé des responsables de la protection des renseignements personnels pour garantir une conformité totale envers les lois et règlements en la matière, pour superviser notre conformité à ceux-ci, et pour répondre de façon appropriée aux questions, aux demandes et aux préoccupations de nos clients. Aux États-Unis, nous avons également offert une formation sur les renseignements des clients relatifs à l'utilisation des réseaux (Customer proprietary network information, CPNI) et déposé une attestation annuelle de conformité auprès de la FCC.

Nous passons en revue et actualisons, au besoin, nos politiques, procédures et documents sur la protection de la vie privée, afin de demeurer au courant des règles, des normes, des nouvelles technologies, des normes relatives aux risques émergents et des préoccupations des clients. De plus, nous nous efforçons de sensibiliser, par différents moyens, nos clients et nos employés à la

gestion des renseignements personnels et en discutons avec eux. Pour accroître la sensibilisation de nos clients, nous publions nos diverses politiques en la matière sur nos sites Web et nous ajoutons des messages sur nos factures. Nos équipes sont également formées sur les différentes politiques et lignes directrices. De plus, nous préparons actuellement des modules plus ciblés, destinés à des groupes précis d'employés. Nos initiatives de sensibilisation à la protection de la vie privée se traduisent par notre participation à la Journée internationale de la protection des données, une initiative annuelle axée sur le respect de la vie privée, la protection des données et le renforcement de la confiance.

Sécurité des données et certifications

Afin d'assurer la sécurité des données de nos clients, nous avons mis sur pied différents programmes et obtenu des certifications. Nos centres de données sont physiquement sécuritaires, résilients et munis de pare-feu pour en assurer une protection supplémentaire. Nous sommes à l'affût des menaces d'intrusion et travaillons à la gestion de tels risques. En outre, nous avons élaboré notre Politique relative aux renseignements et à la cyber-sécurité, ainsi que des normes de sécurité connexes, afin de protéger tant les données de nos clients que les nôtres.

Adoptée au début de l'exercice 2016, cette politique définit les objectifs, principes et moyens généraux pour assurer la protection de nos actifs en renseignements numériques. Cette politique ajoute à la précédente Politique sur la sécurité de l'information électronique, en vigueur depuis 2005, et elle est une composante clé de notre engagement à gérer les risques liés à la sécurité des renseignements. La politique s'inspire des meilleures pratiques de l'industrie et les normes internationales reconnues en la matière, comme la norme ISO27001 et le National Institute of Standards and Technology.

Dans notre secteur des Services de données aux entreprises, nous offrons des produits et services conformes à la version 3.1 de la certification PCI DSS et nous avons obtenu les rapports de conformité SOC 1 de type II (SSAE 16, CSAE 3416, ISAE 3402). Ces initiatives portent sur la sécurité logicielle et physique, la détection d'intrusion et la sécurité technologique. Elles touchent également les contrôles liés à la prestation des services à nos clients, notamment les politiques et procédures entourant la gestion du changement, la notification des incidents, les activités, la surveillance, etc. Ces certifications et rapports de conformité assurent les clients qu'ils peuvent nous faire confiance pour protéger leurs données. Nous évaluons en ce moment nos certifications et prévoyons élaborer une nouvelle feuille de route, qui identifiera d'éventuelles certifications supplémentaires.

Transparence

Nous nous engageons à faire preuve d'une transparence totale envers nos clients à l'égard de nos pratiques de traitement de leurs renseignements personnels. À cette fin, les politiques sur la protection de la vie privée sont des énoncés formels des droits pour nos clients et établissent des pratiques transparentes pour la gestion des renseignements personnels. Puisque les autorités policières peuvent communiquer avec nous pour obtenir des renseignements personnels, nous avons déclaré de façon détaillée notre démarche pour traiter ces demandes dans nos diverses politiques de protection de la vie privée. Nous exerçons nos activités dans de nombreux pays où les lois à l'égard de la technologie, de la vie privée et de l'accès à l'information diffèrent, et sont en constant changement. Cependant, nous suivons le même principe dans chaque pays dans lequel nous exerçons nos activités.

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

Au cours des exercices 2014 et 2015, nous avons reçu 37 plaintes relatives à la vie privée de la part de nos clients ou d'organismes de réglementation. Les plaintes étaient considérées justifiées si le plaignant alléguait une violation, une omission ou un agissement de notre part, soutenu par des faits et des détails suffisants. Toutefois, cela ne signifie pas que toutes les plaintes étaient fondées ou justifiées. Quoi qu'il en soit, toutes les plaintes ont été réglées à la satisfaction des plaignants.

NOTRE PRINCIPE

Lorsque nous traitons des demandes d'accès à des données de la part d'autorités gouvernementales, nous ne divulguerons les renseignements qu'au moment et dans les limites où nous sommes tenus de le faire en vertu d'une loi applicable.

Défendre la liberté sur Internet

Nous avons toujours été un ardent défenseur de la protection des données sur Internet et, en 2014, Cogeco Peer 1 est devenu un pionnier des Principes de Manille sur la responsabilité des intermédiaires. Les politiques gouvernant la responsabilité légale des intermédiaires pour le contenu des communications numériques ont une

incidence sur les droits des utilisateurs, notamment leur liberté d'expression et d'association ainsi que leur droit à la vie privée. Nous avons également signé la Déclaration sur la liberté de la communication sur Internet. Nous sommes membre actif de l'*Internet Infrastructure Coalition* (Coalition des entreprises d'infrastructure Internet), une organisation qui défend la promotion et l'expansion d'Internet en mettant l'accent sur la sauvegarde du droit des particuliers à préserver leur vie privée et à communiquer librement. En prenant la parole lors de conférences, en rédigeant des blogues et des articles dans les journaux, et en rencontrant des élus, nous défendons la confidentialité des renseignements sur Internet. Durant l'exercice 2014, nous avons remporté un *Best in Biz Award* (prix du meilleur de l'industrie) pour notre campagne de sensibilisation sur la souveraineté et la sécurité des données, à la suite de la divulgation des activités de surveillance de la *National Security Agency* des États-Unis.

Utilisation acceptable de nos services

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

Nous avons mis en place des équipes responsables de l'adoption de ces politiques et de leur contrôle en continu. Nous nous assurons de respecter les exigences légales pour le contenu et nous protégeons les intérêts de nos clients et des tiers, notamment sur le plan des droits de propriété intellectuelle. Nos équipes peuvent être jointes pour le signalement de violations de droits d'auteur, en relation avec certaines non-conformités ou en vertu de la *Digital Millennium Copyright Act* (Loi du droit d'auteur du millénaire numérique), aux États-Unis, de la Loi sur la modernisation du droit d'auteur, au Canada, et de la législation applicable en Europe. Lorsque des violations sont signalées, nous prenons les mesures proportionnelles à la gravité et à la durée de la violation.

Sanctions commerciales

Nous avons l'obligation de nous conformer aux lois et règlements des États-Unis, du Canada, du Royaume-Uni et de l'Union européenne en matière de contrôle des avoirs étrangers, des régimes de sanction économique et de lutte au blanchiment d'argent. L'objectif de ces lois est d'« imposer des programmes de sanctions économiques contre les pays et les groupes de personnes, comme les terroristes et les narcotrafiquants, et de restreindre les relations commerciales (embargos) avec ces derniers[2] ». Pour se conformer à celles-ci, nous avons mis en place un processus de diligence raisonnable afin de procéder aux identifications et aux vérifications appropriées et de suivre, sur une base trimestrielle, les modifications apportées aux listes afférentes. De plus, nous offrons une formation aux employés responsables de la conformité.

Amendes

Nous nous efforçons d'agir conformément aux lois et règlements applicables dans tous les pays dans lesquels nous exerçons nos activités. Lorsque nous identifions des situations de non-conformité, nous les corrigeons dans des délais raisonnables. Au cours des exercices 2014 et 2015, nous n'avons fait l'objet d'aucune amende pour infraction de nature significative à toute loi ou tout statut dans la fourniture ou l'utilisation de nos produits et services.

PERFORMANCE EN RESPECT DE LA VIE PRIVÉE

Cogeco Câble Canada a franchi des étapes importantes dans le domaine de la protection de la vie privée au cours des dernières années et, plus précisément, depuis la nomination de son chef de la protection des renseignements personnels. Dans un rapport publié en mars 2015, intitulé « *Keeping Internet users in the know or in the dark: A report on data privacy transparency of Canadian Internet carriers* » (Tenir les internautes informés ou pas : Rapport sur la transparence de la confidentialité des données des fournisseurs d'Internet canadiens), Cogeco Câble Canada s'est classé au 3e rang (aux côtés d'un autre fournisseur de service Internet) parmi les 10 principaux fournisseurs au Canada, et au 3e rang (de concert avec 2 autres fournisseurs) parmi les 43 fournisseurs canadiens évalués.

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

Performance environnementale

Gérer notre empreinte

Diminution de la consommation de la flotte de véhicules de **1 207 951 litres**, représentant des émissions de 2 831 t de CO_2e.

Obtention de la certification BOMA BESt par notre bureau régional de Trois-Rivières.

Le Carbon Disclosure Project (CDP) classe Cogeco 5e de 12 entreprises, dans la catégorie Consommation discrétionnaire, et 3e parmi 7 fournisseurs canadiens de services de télécommunications.

Nous nous engageons à réduire nos émissions de gaz à effet de serre de **10 %** d'ici 2020.

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

Approche de gestion et politique

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

- Encourager l'utilisation optimale et efficace des ressources naturelles – énergie, eau, matières premières et papier.
- Aider à combattre les changements climatiques en mesurant, gérant et réduisant nos émissions de polluants et de gaz à effet de serre (GES).
- Réduire les déchets – particulièrement les déchets électroniques – et en assurer la cueillette et l'élimination adéquates.
- Surveiller les risques environnementaux et mettre en place des mesures de réduction, au besoin et en temps opportun.

L'une de nos priorités au cours des exercices 2014 et 2015 était d'intégrer Atlantic Broadband et Cogeco Peer 1 à nos initiatives environnementales et de les aider à mettre en œuvre notre Politique de RSE. Nous avons établi des cibles et des objectifs communs pour l'avenir qui remplacent les objectifs précédents, et nous travaillons à les atteindre.

Nous mettons également en place un système interne de gestion environnementale pour évaluer, contrôler et réduire l'impact de nos activités, produits et services. Nous comptons achever son déploiement au cours de l'exercice 2017. Ce système nous aidera à traiter les situations de non-conformité et à fournir des processus pour respecter et surpasser les exigences réglementaires.

Comités d'employés

Les comités locaux contribuent à créer et à promouvoir des activités et des initiatives environnementales dans certains de nos établissements. Ces comités, formés de bénévoles provenant de divers services, organisent des activités de sensibilisation aux questions environnementales par l'entremise de conférences et de concours, et collectent des fonds pour des organismes locaux. Ils nous aident également à célébrer le Jour de la Terre chaque année.

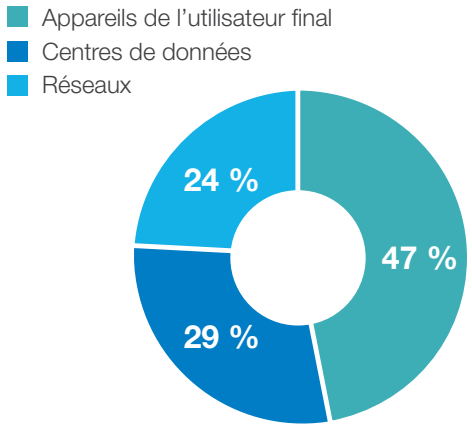
Énergie et carbone

Les émissions de GES liées à l'énergie que nous utilisons dans nos installations et à l'essence consommée par notre flotte de véhicules sont les principaux impacts environnementaux de nos activités. Les serveurs et systèmes que nous utilisons pour l'exploitation de nos réseaux et de nos centres de données fonctionnent en continu, 24 heures par jour, 7 jours par semaine, générant la majeure partie de nos besoins en énergie.

Empreinte des émissions des TIC

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

Émissions de GES – Empreinte des TIC (2030)



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

Outil de réduction du carbone

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

Nos produits et services aident les clients résidentiels et commerciaux à réduire leur empreinte carbone de plusieurs façons. Le mode de vie et de travail des gens peut changer en utilisant nos services de télécommunications virtuelles pour communiquer et envoyer des données. Les télécommunications aident à dématérialiser l'économie en remplaçant un produit ou service à émissions plus élevées par un autre ayant des émissions plus faibles. Nos produits et services réduisent également les déplacements des gens et des biens. Les plus fortes réductions d'émissions proviennent des applications de virtualisation, de vidéoconférence et de gestion de la flotte de véhicules.

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

Calcul des GES

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

Depuis l'exercice 2014, nous avons intégré nos unités d'exploitations Atlantic Broadband et Cogeco Peer 1 à notre calcul des GES. Afin de refléter l'augmentation, nous avons rétabli notre exercice de référence à l'exercice 2014. Par conséquent, nous avons redressé le calcul des émissions des exercices 2011, 2012 et 2013 afin de les rendre conformes à la portée actuelle de notre rapport.

Nous utilisons l'approche de contrôle opérationnel pour déterminer la portée des rapports. La limite opérationnelle est celle de notre organisation, soit les immeubles, les installations et la flotte de véhicules que nous détenons ou sur lesquels nous avons les pleins pouvoirs pour y intégrer et y adopter nos politiques au niveau opérationnel. Nous nous efforçons de tenir compte des émissions des installations dont nous sommes propriétaires et locataires.

Le Protocole de GES exige que toutes les sources d'émissions soient incluses dans le calcul, mais nous excluons actuellement les gaz réfrigérants. De plus, il est difficile d'obtenir des données concernant nos installations louées. Il s'agit d'un secteur dans lequel nous voulons nous améliorer pour les prochains calculs.

Depuis l'exercice 2012, nous soumettons nos rapports au CDP et nous sommes ravis du progrès constant de notre note, reflétant les améliorations de la qualité de notre transparence. Nous sommes classés dans la catégorie de la consommation discrétionnaire, en 5e position sur les 12 sociétés canadiennes comprises dans cette catégorie. En comparaison avec les autres sociétés de télécommunications canadiennes, nous nous sommes classés au 3e rang sur sept, soit la même position depuis le début de nos démarches.

NOTRE ENGAGEMENT RSE

Nous resterons dans les trois premières positions pour le rapport au CDP dans le secteur des télécommunications au Canada.

NOTRE ENGAGEMENT RSE

Nous réduirons nos émissions de GES de 10 % (sur la base des revenus) d'ici 2020, en comparaison de l'année de référence 2014.

Émissions de GES

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

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

La forte augmentation d'émissions de GES de l'exercice 2013 à l'exercice 2014 est attribuable à l'intégration à notre calcul des deux unités d'exploitation.

Au cours de l'exercice 2015, la Société a émis un total de 60 872 t de CO_2e. La plus importante source d'émissions provenait de la consommation d'électricité (Catégorie II), qui représentait 81 % de nos émissions de GES. La consommation de carburant (Catégorie I), tant pour les installations que pour la flotte de véhicules, comptait pour 17 %. Les émissions totales provenant des voyages d'affaires (Catégorie III) totalisaient 2 %.

Individuellement, Cogeco Peer 1 produit la plus forte quantité d'émissions, soit 53 % de nos émissions totales. Ce pourcentage élevé est dû à sa consommation d'électricité, principalement aux États-Unis, où la valeur d'émission est plus élevée que pour l'électricité canadienne, puisqu'elle est principalement produite au moyen de charbon ou de gaz naturel. Atlantic Broadband se classe au deuxième rang. Ensemble, Atlantic Broadband et Cogeco Câble Canada cumulent 47 % des émissions totales de l'entreprise.

Le tableau ci-dessous présente l'équivalent énergétique de notre consommation d'énergie, en utilisant les mêmes sources que pour notre calcul des GES.

Émissions par catégorie

Les émissions sont exprimées en tonnes métriques de CO_2e

	Exercice 2011	Exercice 2012	Exercice 2013	Exercice 2014	Exercice 2015
Catégorie 1	5 520	6 225	6 517	10 539	10 424
Catégorie 2	8 023	8 019	7 637	49 988	49 208
Catégorie 3	613	812	698	1 602	1 240
Émissions brutes totales	14 156	15 056	14 852	62 129	60 872
Crédits d'émission de carbone	0	0	638	342	0
Émissions nettes totales	14 156	15 056	14 214	61 787	60 872

Consommation énergétique

En térajoules (TJ) équivalents

Carburant provenant de sources non renouvelables	Exercice 2014	Exercice 2015
Essence ordinaire	115	114
Diesel	14	16
Propane	0	1
Gaz naturel	26	23
Électricité	815	817
Total	**970**	**971**

Exclut l'énergie utilisée pour les voyages d'affaires

Consommation énergétique

En kWh équivalents

Carburant provenant de sources non renouvelables	Exercice 2014	Exercice 2015
Essence ordinaire	32 073 815	31 545 329
Diesel	3 997 901	4 555 255
Propane	80 604	292 438
Gaz naturel	7 120 739	6 462 970
Électricité	226 296 638	226 990 740
Total	**269 569 697**	**269 846 732**

Exclut l'énergie utilisée pour les voyages d'affaires

Même si nos émissions de GES ont diminué légèrement, notre consommation énergétique a augmenté. En dépit de cette hausse réelle, la consommation par revenu et par employé indique une baisse de l'intensité énergétique et de l'intensité des GES.

Intensité énergétique

	Exercice 2014	Exercice 2015	Changement en %
Par revenu (en millions de dollars)	138 383	132 084	-4,6 %
Par employé	67 392	59 966	-11 %

Intensité des GES

	Exercice 2014	Exercice 2015	Changement en %
Par revenu (en millions de dollars)	31,89	29,80	-6,6%
Par employé	15,53	13,53	-12,9%

Initiatives de réduction de la consommation d'énergie

Afin d'atteindre notre cible de réduction de 10 % de nos émissions de GES d'ici 2020, sur la base des revenus, nous adoptons des pratiques d'efficacité énergétique. Au Canada, nous avons mis sur pied le comité directeur de la gestion énergétique au cours de l'exercice 2015, dans le but d'élaborer une stratégie de gestion énergétique et d'assurer la mise en place d'initiatives de réduction de la consommation énergétique. Au cours des deux dernières années, nous avons mis en place ou entamé la mise en place d'au moins sept nouveaux projets qui réduiront nos émissions de GES d'un minimum de 1 943 tonnes métriques par an, en fonction des données des exercices 2014 ou 2015, tel que l'indique le tableau ici-bas.

Initiatives	Économies en kWh/an	Équivalent en GES t CO_2e/an
Diminution de la taille des véhicules – *Réduction du carburant*	588 678	180
Efficacité énergétique du centre de données de Montréal – *Réduction de la consommation électrique*	1 154 661	3
Objectifs de réduction du temps de marche au ralenti – *Réduction du carburant*	224 851	55
Installation de capteurs de luminosité – *Réduction de la consommation électrique*	46 865	32
Projet pilote de confinement d'une allée froide – *Réduction de la consommation électrique*	371 923	35
Auto-installation des équipements	5 994 945	1 503
Consolidation de l'empreinte des centres de données – *Réduction de la consommation électrique et du carburant*	1 457 872	135
Réductions totales	**9 839 795**	**1 943**

Exclut l'énergie utilisée pour les voyages d'affaires

D'autres initiatives et projets mis en place au cours des années précédentes contribuent également aux réductions de la consommation électrique et du carburant. Ceux-ci sont décrits dans les pages qui suivent.

Centres de données

Dans les centres de données, la consommation d'électricité de l'équipement des TI et la climatisation sont les deux principaux enjeux environnementaux, car ils consomment ensemble de grandes quantités d'énergie. Des calculs approximatifs ont évalué la consommation liée à la climatisation à environ 40 % de la consommation totale du centre de données. En gardant cela en tête, nos équipes ont lancé plusieurs initiatives pour réduire la consommation de nos principaux centres de données.

planetair.ca

CRÉDITS D'ÉMISSION DE CARBONE

Dans le but de sensibiliser les employés à l'impact environnemental des voyages d'affaires, Cogeco Câble Canada a volontairement acheté des crédits d'émission de carbone correspondant aux émissions de GES provenant des voyages d'affaires effectués au cours des exercices 2014 et 2015, soit un total de 980 tonnes métriques. Les crédits, fournis par Planetair, sont certifiés *Gold Standard* et *Gold Standard Transition*, soit les normes les plus élevées sur le marché du carbone. Les crédits achetés seront utilisés pour financer une gamme de projets de réduction des GES, comme du reboisement dans la région de Montréal et des projets d'efficacité énergétique dans les pays en développement.

Indicateur d'efficacité énergétique

L'indicateur d'efficacité énergétique (PUE, pour *Power Usage Effectiveness*) est un outil de mesure de l'efficacité énergétique lancé par le Green Grid. Il est le plus utilisé pour calculer l'efficacité énergétique des centres de données. Une étude publiée par l'Uptime Institute indique que le PUE moyen en 2014 s'élevait à 1,7. Nous contrôlons la consommation énergétique de nos centres de données, ainsi que notre PUE, pour chaque site. Nous nous engageons à comparer les PUE moyens des centres de données que nous gérons et à les maintenir à l'intérieur du PUE moyen de l'industrie dans le cadre de nos activités. Au cours de l'exercice 2015, notre PUE moyen s'élevait à 1,79.

Bon nombre de nos principaux centres de données ont été conçus et déployés de façon à ce qu'ils puissent profiter de la période plus froide de l'année. Ces installations sont équipées d'une infrastructure mécanique qui permet à la chaleur d'être rejetée et absorbée par l'air ambiant extérieur. Ceci contribue à l'efficacité énergétique, ainsi qu'à un PUE et à des coûts d'exploitation plus faibles. Nous appelons ce concept le refroidissement naturel.

À notre centre de Barrie, nous avons installé des unités Ecobreeze qui nous permettent d'utiliser le mode de refroidissement naturel, réduisant ainsi l'usure de notre système et sa consommation énergétique. À Montréal, notre plus récent centre de données possède une infrastructure de climatisation à la fine pointe de la technologie, qui comprend le confinement d'une allée chaude, des systèmes de planchers surélevés et des plénums de reprise d'air, lesquels contribuent tous à la réduction de la consommation énergétique. Les deux sites ont été conçus pour permettre un PUE de 1,35 lorsqu'ils fonctionnent à pleine capacité.

À Portsmouth, au Royaume-Uni, nous avons bâti l'immeuble le plus écoénergétique en son genre au pays. Il utilise un système adiabatique de marque Excool, qui exploite l'effet du refroidissement naturel de l'air et de l'eau grâce à un système d'échange de chaleur hyper efficace. Il atteint à pleine capacité un PUE d'environ 1,15 au cours des mois plus froids.

NOTRE ENGAGEMENT RSE

Viser à ce que l'Indicateur d'efficacité énergétique des centres de données que nous exploitons (dont nous gérons et entretenons l'infrastructure) soit égal ou inférieur à la moyenne de notre industrie.

Ayant un PUE entre 1,15 et 1,36 (la variation est saisonnière), notre centre de données de Toronto a été optimisé avec des échangeurs de chaleur qui permettent l'isolation des refroidisseurs durant les mois plus froids. En utilisant le mode de refroidissement naturel et en tirant parti des hivers froids canadiens, nous exerçons nos activités d'une façon beaucoup plus efficace et fiable. De plus, nous avons ajouté une membrane de toit froid qui réfléchit la chaleur et les rayons UV afin de les faire dévier du bâtiment, diminuant ainsi la consommation énergétique requise pour sa climatisation et, par conséquent, réduisant l'empreinte carbone.

D'autres projets, comme l'utilisation du confinement d'une allée froide et la consolidation de nos centres de données, contribueront également à la réduction de notre consommation d'électricité.

Accord sur les changements climatiques du Royaume-Uni

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

Flotte de véhicules

Nous surveillons la consommation de carburant des véhicules de toutes les unités d'exploitation munies d'une flotte. Nous utilisons la consommation moyenne par véhicule pour en évaluer la variation. Dans le cadre de nos activités de câblodistribution canadiennes, nous avons contrôlé notre consommation de carburant depuis l'exercice 2009 et notre flotte a graduellement diminué la quantité totale de carburant utilisé. Au 31 août 2015, nous avons réduit notre consommation de carburant de 2 376 575 litres depuis 2011, une réduction des GES émis de plus de 5 500 t CO_2e.

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

Temps de marche au ralenti

Au Canada, tous nos véhicules sont munis de systèmes de positionnement global (GPS) qui nous permettent de calculer le temps de marche au ralenti du véhicule de chacun de nos chauffeurs. Notre performance est suivie tous les mois. Afin de réduire le temps de marche au ralenti des véhicules de nos techniciens affectés à la clientèle (« TAC ») et de nos techniciens affectés au réseau (« TAR »), nous avons assuré le suivi et la divulgation des moyennes quotidiennes de temps de marche au ralenti depuis l'exercice 2011. Au cours de l'exercice 2015, un projet pilote similaire a été mené dans le comté de Aiken, en Caroline du Sud.

Batteries auxiliaires

De plus, la consommation de carburant a été réduite par l'installation de sources alternatives d'énergie pour l'opération des camions dotés d'équipements électriques. Une importante proportion de nos véhicules de service au Canada est maintenant équipée de batteries auxiliaires, utilisées pour alimenter certains des outils que nos employés utilisent au domicile de nos clients ou lorsqu'ils travaillent sur le réseau. Les techniciens peuvent ainsi utiliser leur équipement électrique sans avoir à laisser le moteur tourner. En outre, tous les nouveaux camions dotés d'élévateurs hydrauliques en Ontario sont maintenant équipés de batteries auxiliaires qui leur permettent de fonctionner à l'électricité. Cette initiative a largement aidé nos TAR à atteindre leurs objectifs de réduction du temps de marche au ralenti.

Réduction de la dimension des véhicules

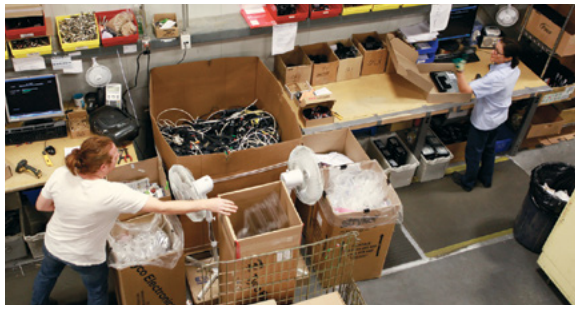
Depuis l'exercice 2010, nous avons réduit la dimension de nos véhicules de service, ce qui a permis de diminuer la consommation de carburant et les émissions. Selon le type de véhicules et l'utilisation visée, nous avons acheté des véhicules à 4 ou à 6 cylindres. À la fin de l'exercice 2015, environ 23 % de notre flotte aux États-Unis et au Canada était composée de véhicules à plus faible consommation d'essence.

Auto-installation des équipements

Nous avons mis en place un processus qui permet à nos clients de configurer eux-mêmes leurs équipements. Ils peuvent ainsi le faire lorsqu'ils le désirent, tout en évitant l'envoi d'un technicien à leur domicile. Nous estimons que cette mesure a permis d'éviter la consommation d'environ 1 282 806 litres d'essence au cours des exercices 2014 et 2015, correspondant à une réduction des émissions de 3 005 t de CO_2e. Cette évaluation est fondée sur la distance moyenne parcourue pour atteindre la résidence du client et la consommation d'essence associée à un tel déplacement.

Gestion des déchets

Nous nous efforçons de contrôler nos déchets et nous cherchons à développer des processus de gestion des déchets dans nos installations où travaillent des employés. Dans la plupart de nos unités d'exploitation, le papier, le verre, le plastique et le métal, ainsi que tous les déchets dangereux et l'équipement électronique sont recueillis et recyclés. Les déchets de construction sont généralement récoltés et triés par les entrepreneurs qui en disposent dans les endroits appropriés, conformément à nos exigences. Nous continuons à mettre en œuvre des mesures de surveillance et de contrôle des quantités de déchets détournés dans toutes nos opérations.



Le cas échéant et lorsque la loi l'exige, nous faisons rapport aux autorités compétentes du nombre d'équipements électroniques achetés, de la quantité de papier et d'emballage envoyée aux clients résidentiels et de la quantité de déchets dangereux générés, comme ceux provenant des batteries.

Compte tenu du nombre d'installations que nous exploitons ou louons, le suivi de la quantité de déchets générés dans chaque catégorie représente tout un défi que nous n'avons pas encore abordé. Pour produire cette donnée, nous devrions nous fier à nos nombreux fournisseurs, qui ont tous recours à des méthodologies et des capacités différentes. Cependant, nous avons amélioré le suivi de nos déchets électroniques. Notre objectif étant de continuer à peaufiner notre suivi et à contrôler la capacité au fil du temps avec l'aide de nos fournisseurs.

Déchets électroniques

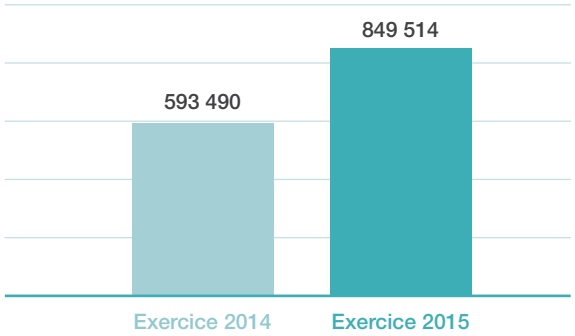
Nous sommes partisans des 3R – réutiliser, réaffecter, recycler – notamment pour les équipements électroniques. Comme leur demande est très élevée et qu'ils ont une durée de vie limitée, des déchets électroniques s'accumulent de plus en plus partout dans le monde. Puisqu'ils contiennent du matériel réutilisable et des substances dangereuses, il est très important d'en assurer la cueillette et l'élimination adéquates. Voilà pourquoi nous nous sommes engagés à atteindre d'ici la fin de l'exercice 2018 notre objectif de zéro déchets électroniques produits à nos installations.

L'équipement que nous fournissons à nos clients est récupéré, testé, réparé ou réusiné, puis redéployé. Au fil de ce processus, nous nous assurons également que la sécurité des données est protégée en effaçant minutieusement toutes les données des appareils. Les équipements qui ne peuvent être redéployés sont apportés à des organismes ou à des fournisseurs tiers qui se joignent à nous pour recycler et revendre nos équipements électroniques désuets. Au cours des exercices 2014 et 2015, plus de 1 443 004 livres de déchets électroniques ont été acheminés à des recycleurs.

NOTRE ENGAGEMENT RSE

Viser l'atteinte de notre objectif de zéro déchets électroniques produits à nos installations d'ici 2018.

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



Ces données ne comprennent pas toutes les installations de Cogeco Peer 1 puisque leurs données n'étaient pas accessibles.

Le cas échéant et lorsque la loi l'exige, nous faisons rapport aux autorités compétentes de la quantité d'équipements électroniques désignés que nous avons fournis à nos clients résidentiels.

Au cours des prochaines années, nous évaluerons les pratiques de nos fournisseurs pour nous assurer qu'ils respectent la Convention de Bâle, qui interdit l'envoi de déchets électroniques vers les pays en développement.

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

NOTRE ENGAGEMENT RSE

Accroître le nombre de clients abonnés à la facturation électronique au cours des prochaines années.

Nous encourageons nos clients à choisir ce mode de facturation plus écologique pour recevoir leur facture mensuelle. À la fin de l'exercice 2015, environ 15 % de nos clients recevaient leurs factures de cette façon. La facturation électronique nous aide à diminuer la quantité de papier utilisée et s'avère pratiquement sans carbone.

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

Le cas échéant et lorsque la loi l'exige, nous faisons rapport aux autorités compétentes de la quantité de papier et de carton envoyée à nos clients résidentiels.

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

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

Nous avons subi 14 fuites au cours des exercices 2014 et 2015, toutes liées à nos systèmes de refroidissement qui dégageaient des halocarbures dans l'atmosphère. Des 14 fuites, 6 ont été signalées aux autorités gouvernementales, comme l'exige la loi, et 8 étaient sous le seuil de déclaration légal. Un total de 189 kilos d'halocarbures a fui au cours de cette période. Nos équipes ont géré ces incidents et ont pris les mesures appropriées, notamment pour l'entretien et la réparation des équipements affectés. Au cours de l'exercice 2015, des plans d'action ont été élaborés pour la gestion des hydrocarbures halogénés et des incidents environnementaux, et seront par la suite déployés.

NOS IMMEUBLES CERTIFIÉS BOMA BEST

Nos deux principaux bureaux régionaux ont reçu la certification BOMA BESt (à Burlington et à Trois-Rivières). Le centre d'opérations régional de Burlington a reçu sa certification au cours de l'exercice 2013 et l'installation de Trois-Rivières, à l'exercice 2014. BOMA BESt est un programme national lancé au Canada pour répondre aux besoins de l'industrie en matière de normes réalistes pour la performance énergétique et environnementale d'immeubles existants, en se basant sur des renseignements exacts et vérifiés de façon indépendante. De plus, des postes de recharge pour les véhicules électriques ont récemment été installés à ces deux bureaux ou le seront sous peu.

Évaluations environnementales

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

Impact environnemental de nos produits et services

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

En Europe, aux États-Unis et maintenant au Canada, les gouvernements sont de plus en plus préoccupés par la consommation d'électricité des décodeurs. Des lois ou des accords volontaires ont été adoptés pour aborder cet enjeu. Puisque nous savons qu'il est important d'offrir

un produit ayant diverses capacités et options, tout en maintenant une consommation d'électricité optimale, nous participons à l'ébauche de la *Canadian Energy Efficiency Voluntary Agreement* (Entente volontaire sur l'efficacité énergétique du Canada). L'entente, à laquelle participent Ressources naturelles Canada, les fabricants et les entreprises de télécommunications, devrait être adoptée au cours de l'exercice 2016. Nous ne sommes pas signataires de l'entente volontaire aux États-Unis, mais nous nous sommes engagés à offrir à nos clients des produits qui respectent ses exigences.

NOTRE ENGAGEMENT RSE

Nous offrirons de l'équipement écoénergétique à nos clients, conformément aux ententes volontaires existantes dans les juridictions où nous exerçons nos activités.

Prévention du bruit

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

Changement climatique

Les changements climatiques présentent à la fois des risques et des occasions pour notre entreprise. Les taxes sur le carbone facturées sur l'électricité et le carburant que nous achetons, ainsi que les systèmes de plafonnement et d'échange de droits d'émission, ont déjà un impact sur nos coûts d'exploitation. Les démarches multilatérales actuelles à l'échelle mondiale pour combattre les changements climatiques pourraient occasionner de nouvelles hausses des coûts de l'énergie. De plus, les conditions météorologiques changeantes et extrêmes affectent nos installations et nos réseaux, exigeant notamment des systèmes de climatisation ou de chauffage plus puissants, et de l'entretien. Le nombre croissant de désastres naturels, comme les inondations et les ouragans dans certaines régions où nous nous trouvons, représentent également des risques.

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

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

Amendes

Nous nous efforçons d'agir conformément aux lois et règlements applicables dans tous les pays où nous exerçons nos activités. Lorsque nous identifions des situations de non-conformité, nous les corrigeons dans des délais raisonnables. Au cours des exercices 2014 et 2015, nous n'avons reçu aucune amende pour non-respect des législations et des réglementations environnementales. De plus, nous n'avons fait l'objet d'aucune plainte concernant l'impact environnemental de notre entreprise.

Performance sociale

Pour le développement des employés et des collectivités

Women in Cable Telecommunications (WICT) a nommé Atlantic Broadband l'une des meilleures entreprises pour les femmes, dans le secteur de la câblodistribution.

En 2015, les femmes composaient **38 %** des membres de notre conseil d'administration, **35 %** des membres de la direction et **31 %** de l'ensemble de l'effectif.

Inauguration de l'amphithéâtre Cogeco à Trois-Rivières, un centre culturel qui devrait générer des avantages économiques pouvant atteindre **12 millions $** tous les ans.

Contribution de plus de **4,7 millions $** en dons et commandites, et temps d'antenne offert pour des collectes de fonds.

Nous nous engageons à contribuer, chaque jour, au développement de nos employés et de nos collectivités. En incarnant nos valeurs, nous nous sommes taillé une réputation d'excellent employeur et de partenaire de confiance dans la collectivité. Notre programme de RSE nous aide à nous améliorer en ce sens.

Contribuer au développement de nos employés

Nos employés sont les éléments clés de notre réussite et nous leur offrons un environnement de travail stimulant, évolutif et diversifié, fondé sur la collaboration et le respect. Nous offrons un milieu de travail sécuritaire, combiné à des salaires et des avantages sociaux concurrentiels, tout en fournissant constamment des occasions d'apprentissage, de perfectionnement professionnel et de croissance au sein de l'entreprise. Nos employés sont encouragés à se responsabiliser et à prendre en charge leur développement de carrière. De notre côté, nous les aidons à réaliser leur plein potentiel.

Approche de gestion et politiques

Nos politiques et pratiques en matière de ressources humaines (« RH ») visent à soutenir les normes les plus élevées de relations entre la direction et les salariés. Afin de refléter notre croissance et nos besoins changeants, nous avons récemment créé un poste de direction des RH au siège social pour apporter un leadership et harmoniser les pratiques de RH au sein de l'organisation, en fonction des meilleures pratiques internationales.

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

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

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

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

COGECO PEER 1 A REMPORTÉ PLUSIEURS PRIX LIÉS AUX RH

Dont le prix des 50 entreprises les plus engagées, décerné par Achiever au Canada, et celui des 50 meilleurs milieux de travail au Royaume-Uni au cours des exercices 2014 et 2015.

GREAT PLACE TO WORK® Best Workplaces 2015 Category: Medium United Kingdom

Composition de notre effectif

	Exercice 2014	Exercice 2015
% des employés par contrat et par genre		
Permanent	97 %	96 %
Temporaire	3 %	4 %
Hommes	68 %	69 %
Femmes	32 %	31 %
% des employés par région		
Canada	73 %	71 %
États-Unis	25 %	26 %
Europe	2 %	3 %

Au cours des exercices 2014 et 2015, nous avons maintenu un taux de roulement d'environ 10 % de notre effectif. Le nombre de nouvelles embauches correspond au taux de roulement, représentant 11,4 % de notre effectif total.

Relations entre la direction et les salariés

Nos employés sont régis par une convention collective ou par une lettre d'emploi signée. Au 31 août 2015, nos trois unités d'exploitation totalisaient environ 4 500 employés. Certains employés de Cogeco Câble Canada et de Cogeco Peer 1 sont syndiqués et sont régis par des conventions collectives. Au 31 août 2015, 23 % de notre effectif était syndiqué.

Centres d'appel locaux

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

Rémunération et avantages sociaux

Nous offrons des régimes de rémunération complets afin d'attirer et de retenir des employés de haut calibre. Nos régimes de rémunération comprennent des salaires, des avantages sociaux et des programmes de fidélisation concurrentiels, y compris des primes, des commissions et des programmes annuels d'évaluation de la performance basée sur l'atteinte des objectifs et la contribution aux résultats de l'entreprise.

Nous contribuons à des régimes de retraite à prestation déterminée pour certains employés, qui prévoient le versement de prestations basées sur le nombre d'années de service et le salaire de chaque participant. Nous participons également à un régime à contribution déterminée, ainsi qu'à un REER collectif. Les régimes de retraite enregistrés à prestation déterminée sont financés selon les exigences de chaque régime. Nous offrons également une assurance collective concurrentielle, à laquelle nous contribuons, qui garantit à tous les employés permanents une assurance-vie, pour eux et pour leur famille. Sont aussi couverts le décès, l'invalidité de courte et de longue durée, l'assurance santé incluant une couverture pour les urgences survenant à l'étranger, ainsi qu'un régime de soins dentaires. Les employés peuvent également participer à un régime d'achat d'actions jusqu'à concurrence de 7 % de leur salaire annuel de base et de leurs commissions annuelles, lorsqu'applicable. L'employeur verse l'équivalent de 25 % de la contribution de l'employé et la portion de l'employeur est automatiquement acquise.

Santé et sécurité en milieu de travail

Par l'entremise de notre système de gestion de la santé et de la sécurité en milieu de travail et de l'engagement de la direction et des employés, nous sommes résolus à fournir et à maintenir un environnement de travail sain et sécuritaire, et à assurer le bien-être de tous les employés, des bénévoles de *TV*COGECO, des partenaires d'affaires et du public.

Tous les employés et les partenaires d'affaires sont tenus d'adopter des méthodes de travail sécuritaires, de respecter toutes les lignes directrices émises par l'entreprise, d'utiliser l'équipement de protection personnelle mis à leur disposition, et d'adhérer aux politiques, procédures et programmes de prévention actuels. Tous sont responsables et imputables de la santé et de la sécurité, et le travail d'équipe est essentiel.

Comités de santé et sécurité

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

Les comités de santé et sécurité en milieu de travail sont présents dans toutes les installations de Cogeco Câble Canada comptant plus de 25 employés. Dans les plus petits emplacements, un représentant de santé et sécurité joue le rôle de ces comités. Au cours de l'exercice 2015, environ 130 employés siégeaient aux comités de santé et sécurité. Chez Atlantic Broadband, chaque installation tient des réunions mensuelles qui s'inscrivent dans les activités des comités. Environ 80 % de l'effectif est représenté par un représentant de santé et sécurité. En ce qui concerne Cogeco Peer 1, nous en sommes aux premières étapes de la définition d'un programme mondial de santé et sécurité qui comprendrait des comités mixtes direction et employés dans toutes les installations.

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

Performance en santé et sécurité

Le tableau ci-contre présente le nombre et le taux de fréquence des accidents invalidants survenus au cours des exercices 2014 et 2015. Un accident invalidant (ou une blessure invalidante) est une blessure ou une maladie du travail provoquant une absence du travail dont la durée excède le jour ou le quart de travail pendant lequel il est survenu, ou pour lequel on doit modifier la tâche de l'employé. Le Programme du travail utilise le même indicateur pour produire ses statistiques pour les employeurs de compétence fédérale, ce qui nous fournit un bon indice de référence. On compte 16 différents secteurs de compétence fédérale dans l'industrie, dont les communications. Les données les plus récentes provenant du Programme du travail sont accessibles à : http://www.edsc.gc.ca/fr/rapports/sante_securite/statistique_2012.page?&_ga=1.110530629.1536119579.1450385480. Au Canada, dans le secteur des communications, le taux de fréquence des accidents invalidants (« TFAI ») était de 0,92 par cent employés à temps plein. Aux États-Unis, le taux global d'accident s'élevait à 1,09 par cent employés à temps plein (ou 109,4 par 10 000 employés à temps plein).

Nous avons légèrement dépassé les moyennes nationales, mais notre performance s'est améliorée de l'exercice 2014 à l'exercice 2015.

	Exercice 2014	Exercice 2015
Taux de blessure*	1,29	1,23
Taux de journées perdues	23,76	21,70
Décès liés au travail	0	0

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

NOTRE ENGAGEMENT RSE

Nous maintiendrons la fréquence et la gravité de nos accidents liés au milieu de travail égales ou inférieures aux moyennes nationales des juridictions où nous exerçons nos activités.

Bien-être

Les initiatives de bien-être complètent notre programme de santé et sécurité en milieu de travail. Dans certaines unités d'exploitation, nous avons organisé des campagnes de vaccination annuelles contre la grippe pour contribuer à la prévention des occurrences de grippe saisonnière. De plus, une campagne de sensibilisation à la santé mentale a été organisée pour faire la promotion de ces maladies moins visibles. Dans le cadre de cette campagne, nous avons donné la chance à nos employés d'évaluer, sur une base confidentielle, leur vulnérabilité à la maladie mentale et d'accéder à des ressources pour les aider à vivre et à surmonter leur maladie, le cas échéant.

Programme d'aide aux employés

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

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

NOTRE ENGAGEMENT RSE

Nous continuerons à faire la promotion des initiatives de bien-être dans toutes nos unités d'exploitation.

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

Diversité et équité en matière d'emploi

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

Diversité au Conseil d'administration

Le Conseil d'administration de Cogeco Câble est un vrai précurseur en matière de diversité des genres. Le Conseil a pour politique de compter une proportion appréciable de femmes et est ouvert à la possibilité d'augmenter ce nombre au fur et à mesure que certains administrateurs doivent être remplacés et que des candidatures féminines intéressantes se présentent, en tenant compte des compétences, des antécédents professionnels, de l'expérience et des connaissances dont le Conseil et ses comités ont besoin. Le pourcentage de femmes à siéger au Conseil à l'heure actuelle – 38 % – est plus élevé que sur les autres conseils d'administration de la plupart des sociétés ouvertes canadiennes, qui ont une moyenne de 17 %. Cette proportion a augmenté durant les dernières années, passant de 25 % en 2012, à 38 % en 2015. Au cours de l'exercice 2015, la Société a élaboré une politique de diversité au sein du Conseil d'administration afin d'atteindre et de maintenir une diversité au sein du Conseil en mettant l'accent tout particulièrement sur la diversité des genres. Cette politique devrait être adoptée au cours de l'exercice 2016.

Les femmes à des postes de direction

Nous déployons des efforts constants pour accroître la représentation des femmes dans les postes de haute direction. À la fin de l'exercice 2015, les femmes représentaient 35 % de la direction.

Direction	Exercice 2014	Exercice 2015
Genre		
Hommes	66 %	65 %
Femmes	34 %	35 %
30 ans et moins	1 %	2 %
Entre 30 et 50 ans	66 %	66 %
Plus de 50 ans	33 %	32 %

Un réseau formel de femmes (directrices principales et vice-présidentes) a été créé par la présidente et chef de la direction de Cogeco Câble Canada. Ce réseau se réunit quatre fois par an, notamment pour favoriser le partage des meilleures pratiques, transmettre des connaissances, accroître la collaboration entre les services, discuter des plans de carrière et du mentorat, et augmenter le nombre de femmes dans notre organisation. Cette initiative de leadership a été bien reçue par tous les membres, puisqu'elle démontre la volonté de la haute direction de créer un forum où les femmes peuvent partager leurs idées et contribuer à l'édification d'une organisation plus diversifiée.

Effectif

À la fin de l'exercice 2015, les femmes représentaient 33 % de notre effectif.

Employés	Exercice 2014	Exercice 2015
Genre		
Hommes	66 %	67 %
Femmes	34 %	33 %
30 ans et moins	15 %	15 %
Entre 30 et 50 ans	65 %	64 %
Plus de 50 ans	20 %	21 %

Équité en emploi

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

Notre plan d'équité en emploi de 2014-2016 nous aide à atteindre nos objectifs à court et à long terme pour la représentation de groupes désignés : femmes, autochtones, personnes handicapées et minorités visibles. Le plan comporte des initiatives précises, notamment des stages et des méthodes de recrutement orientées sur la diversité, la gestion des talents et de la relève, l'auto-identification, la gouvernance, les conditions de travail, la formation en gestion, le réseautage interne et la visibilité. Dans le cadre du plan, nous avons élaboré en 2014, et déployé en février 2015, un module de formation en ligne obligatoire pour les superviseurs : *Accroître la sensibilisation à la gestion de la diversité chez Cogeco*. De plus, depuis l'exercice 2014, nous organisons une Semaine de la diversité dans toutes les installations pour promouvoir nos valeurs, notre culture et notre diversité. Les partenariats que nous avons élaborés avec des organisations spécialisées accroissent notre visibilité, en tant qu'employeur engagé à offrir un milieu de travail plus inclusif, témoignant aussi des efforts que nous sommes prêts à déployer dans l'atteinte de nos objectifs.

Au cours des exercices 2014 et 2015, trois plaintes ont été déposées auprès de la Commission de l'équité en matière d'emploi (EEOC) aux États-Unis alléguant des situations de discrimination basée sur le genre, la déficience ou l'âge. Nous coopérons avec l'EEOC, et soit les dossiers font toujours l'objet d'une enquête, soit l'EEOC n'a pas été en mesure de conclure qu'une violation avait été commise.

NOTRE ENGAGEMENT RSE

Continuer d'être un employeur qui offre des chances égales pour tous, partout où nous exerçons nos activités, et de poursuivre nos initiatives de diversité tout en mesurant le progrès dans chaque unité d'exploitation.

MEILLEURES ENTREPRISES POUR LES FEMMES EN CÂBLODISTRIBUTION

L'organisme *Women in Cable Telecommunications* (WICT) a nommé pour la première fois Atlantic Broadband comme l'une des cinq meilleures entreprises pour les femmes dans l'industrie de la câblodistribution. Le classement était basé sur les résultats du sondage PAR de WICT, qui traite des pratiques en matière de diversité et qui cible trois principaux critères : parité salariale, possibilités d'avancement et ressources pour la conciliation travail-famille.

WICT
PAR Initiative

Formation et éducation

Nous estimons nos employés et nous encourageons leur développement professionnel. Les superviseurs sont responsables de la gestion des exigences en matière de formation de leurs employés et des budgets afférents. Les employés établissent leurs objectifs de performance avec leur superviseur et s'entendent mutuellement sur le programme de formation à suivre, le cas échéant. La formation est entièrement défrayée par la Société et dispensée pendant les heures de travail.

Les initiatives de formation internes comprennent un programme pour les superviseurs à tous les niveaux de l'entreprise, intitulé le Programme des leaders de Cogeco. La conception et le contenu du programme développent les compétences de leadership ainsi que l'engagement envers les valeurs, les priorités et la vision de l'entreprise.

La plupart de nos employés réalisent une évaluation annuelle de la performance. Pour l'exercice 2014, 93% des employés ont complété une évaluation de performance Pour l'exercice 2015, l'évaluation annuelle était toujours en cours au moment de la rédaction du rapport.

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

À l'écoute de nos employés

Dans le but d'évaluer notre efficacité à développer une culture d'entreprise solide et de mesurer le niveau de mobilisation des employés, nos unités d'exploitation mènent des sondages sur l'engagement des employés de façon régulière. Ces sondages, portent sur des composantes de la mobilisation de l'employé, notamment le développement de carrière, la formation et le perfectionnement des compétences, la reconnaissance et le salaire, l'évaluation de la performance, les ressources, les tâches reliées au travail, les processus de travail, les collègues, l'environnement physique, le leadership, les pratiques en matière de ressources humaines, la réputation de l'employeur, ainsi que la RSE. Une fois les résultats évalués, nous préparons des plans d'action précis avec les services concernés, à l'endroit et au moment où les améliorations sont jugées nécessaires.

NOTRE ENGAGEMENT RSE

Améliorer continuellement les résultats obtenus dans le sondage de mobilisation des employés. Nous cherchons particulièrement à ce qu'au moins 75 % des employés estiment d'ici 2018 que nous sommes une entreprise citoyenne.

Contribuer au développement de nos collectivités

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

Chacune de nos unités d'exploitation a mis sur pied des initiatives communautaires, reflétant les besoins particuliers de leurs collectivités. Du parachutisme pour collecter des fonds pour la recherche sur les maladies du rein, au bénévolat dans un refuge pour femmes ou au temps d'antenne offert sur la chaîne télé locale, nous faisons une différence de bien des façons dans les milieux où nous vivons et travaillons.

NOTRE ENGAGEMENT RSE

Nous élaborerons une politique sur les dons et les commandites d'entreprise et nous la publierons sur le site Web de Cogeco Câble d'ici la fin de l'exercice 2016.

Approche de gestion et politiques

Nos programmes de dons et de commandites soutiennent nos collectivités de plusieurs façons : dons en argent, commandites, dons en services et promotion d'activités, d'événements et de causes grâce à la portée de télédiffusion de la chaîne communautaire *TV*COGECO. Toutes les activités ou les événements doivent soutenir des organismes sans but lucratif enregistrés. Les groupes politiques et religieux et les institutions sont exclus. Notre engagement à nouer de solides relations avec les collectivités fait partie de notre Politique de RSE. Au cours des exercices 2014 et 2015, les dons en argent et les commandites ont totalisé 4,7 millions $.

Initiatives régionales importantes

Au cours des deux dernières années, nous avons annoncé des partenariats pour le développement de trois événements communautaires d'envergure en Ontario et au Québec. Ces trois partenariats démontrent notre volonté de participer activement au développement social, économique et culturel des régions où nous exerçons nos activités.

Photo : Olivier Croteau

En juillet 2015, nous avons inauguré l'Amphithéâtre Cogeco à Trois-Rivières, un lieu et un centre culturel exceptionnel. Une grande variété de divertissements y seront présentés, qui profiteront tant aux résidents locaux que régionaux, ainsi qu'à l'industrie touristique. L'incidence économique positive sur les entrepreneurs locaux était palpable dès l'ouverture, avec une hausse de l'achalandage dans les restaurants et hôtels locaux. Des évaluations indépendantes ont estimé que l'Amphithéâtre Cogeco générera annuellement jusqu'à 12 millions $ en retombées économiques directes pour la région de Trois-Rivières.

Cogeco Câble Canada s'est également associé au nouveau centre des arts d'interprétation de St. Catharines, un complexe culturel et universitaire qui a ouvert ses portes en 2015, en offrant un soutien financier et des dons en service de *TV*COGECO totalisant 410 550 $. Nous sommes fiers de soutenir le foyer communautaire Cogeco de cette installation dernier cri qui présentera, encouragera et développera les arts dans la région de Niagara.

Cogeco Câble Canada a signé une entente avec le centre d'exposition de Drummondville, renommé le Centrexpo Cogeco. Ce lieu sera l'hôte de conférences et d'événements culturels et d'affaires.

MONSIEUR AUDET PRÊTE MAIN FORTE

Louis Audet, notre président et chef de la direction, considère qu'il est de son devoir d'être au service de la collectivité. Depuis plusieurs années, il s'est engagé dans de nombreuses activités de financement importantes pour des organismes de bienfaisance. Il a été membre du cabinet de la campagne de la Fondation du Centre Hospitalier de l'Université de Montréal (CHUM) pendant les deux dernières années, co-président du Bal d'une nuit d'été de l'Orchestre symphonique de Montréal (OSM) en 2015, et il est présentement président de la campagne de financement 2014-2015 de la Fondation de la Mission Old Brewery, un organisme important qui fournit des services réguliers et d'urgence pour les sans-abri de la région de Montréal. Il ne s'agit que de quelques exemples qui soulignent l'engagement de Louis Audet pour faire une différence dans notre collectivité.

CHAQUE INTERACTION COMPTE

Chez Cogeco Peer 1, chaque interaction compte. Voilà pourquoi des employés ont eu droit à des journées payées pour effectuer du bénévolat dans leurs collectivités. Pour nos employés, ce généreux programme de bénévolat est une occasion de favoriser des liens et des interactions importantes avec la collectivité élargie. Pour notre entreprise, il s'agit d'une occasion de continuer à offrir l'expérience la plus humaine qui soit. Nos employés ont sauté en parachute pour amasser des fonds, recueilli des fournitures scolaires pour les familles dans le besoin et grimpé les plus hauts sommets du Royaume-Uni pour recueillir des fonds pour la recherche sur le syndrome de la mort subite du nourrisson.

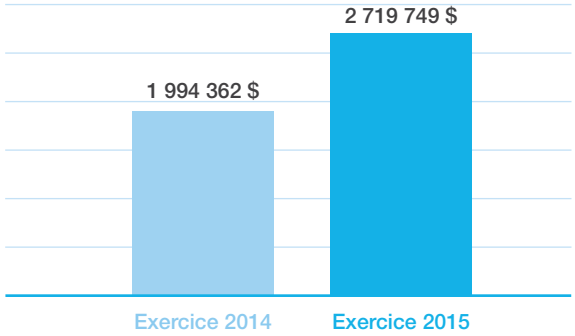
Secours aux sinistrés des inondations

Cogeco Câble Canada a donné 124 385 $ en soutien financier et en don de services de *TV*COGECO au fonds de secours aux sinistrés des inondations de Burlington. Le 4 août 2014, Burlington a reçu l'équivalent de deux mois de précipitations en 24 heures. Plus de 2 000 résidences ont été inondées et de nombreux occupants n'avaient pas, ou peu, d'assurance pour couvrir les dommages. Nous avons apporté un soutien fort utile au moyen d'un don offert par l'entreprise, ainsi qu'un montant recueilli par les employés grâce à des activités de financement. Nous avons également remplacé l'équipement endommagé qui n'était pas assuré de clients touchés. Le maire Goldring a remercié la Société pour son soutien et pour sa bienveillance envers la collectivité.

Refuge *Rosie's Place*

En juin 2015, un groupe d'employés d'Atlantic Broadband a commandité un dîner pour le refuge Rosie's Place, destiné aux femmes sans-abri. Non seulement ont-ils financé le dîner pour 155 femmes, mais les employés ont également préparé, cuisiné et servi le repas, en plus d'avoir préparé et nettoyé la salle à manger. Bien qu'ils n'aient assumé qu'une petite part de tout l'incroyable travail accompli au refuge, les employés ont trouvé l'expérience enrichissante et ils étaient très fiers de travailler pour une entreprise qui soutient nos collectivités locales et partage avec elles.

Dons et commandites



*TV*COGECO – C'est vous

*TV*COGECO, notre service de télévision locale communautaire unique, est un complément notable à nos dons et activités de commandite en offrant une visibilité aux activités et aux intérêts des collectivités locales.

La programmation s'efforce d'offrir une couverture approfondie de la population, des lieux et des questions d'intérêt local, dans chacune des collectivités desservies par *TV*COGECO au Canada. Ce service est financé par un pourcentage réglementé du revenu brut de câblodistribution.

Au Québec et en Ontario, 36 stations travaillent à la production d'environ 12 233 heures de programmation locale par année. Ces stations couvrent les événements sportifs, la politique, les festivals, les nouvelles, les affaires et les enjeux sociaux. Au cours de l'exercice 2015, elles ont aidé à amasser plus de 7 millions $ pour des groupes et des organisations caritatives de la collectivité par l'entremise d'encans télévisés, de téléthons et d'autres événements de collecte de fonds. Les slogans de *TV*COGECO, « C'est vous » au Québec et « *Truly local television* » en Ontario, traduisent réellement sa mission.

La production des émissions de *TV*COGECO est un effort de la collectivité, car elle engage la participation de Cogeco Câble Canada et de nombreux bénévoles et étudiants. Les producteurs, qui sont nos employés, dirigent les activités de plusieurs bénévoles de la collectivité très bien formés qui offrent leur temps pour présenter les gens, les endroits et les événements qui marquent nos collectivités. Au cours de l'exercice 2015, une moyenne d'environ 1 000 bénévoles, ainsi que 70 étudiants en stage de programme d'enseignement ont participé à la production de contenu pour *TV*COGECO, ce qui représente plus de 88 000 heures de bénévolat.

Mondial des cultures of Drummondville

Notre programmation télévisuelle locale a présenté cet événement aux résidents locaux, élargissant la portée d'un important festival axé sur la diversité culturelle

Téléradiothon de la Ressource à Rimouski

*TV*Cogeco a déployé beaucoup d'efforts dans la production du 18e téléradiothon annuel au profit de la Ressource, un organisme sans but lucratif ayant pour mission d'améliorer la qualité de vie des gens ayant une déficience intellectuelle. Le téléradiothon a aidé à amasser plus de 3,5 millions $ à ce jour pour cette cause.

À propos de ce rapport

Portée
Les données et les activités décrites dans le présent rapport couvrent la période de 24 mois s'échelonnant du 1er septembre 2013 (« exercice 2014 ») au 31 août 2015 (« exercice 2015 ») et se rapportent à Cogeco Câble inc. (la « Société » ou « Cogeco Câble »). Ce rapport offre aussi des renseignements sur Atlantic Broadband, Cogeco Câble Canada et Cogeco Peer 1 (les « unités d'exploitation »), à moins d'indication contraire. Le rapport exclut les actifs de MetroCast Communications of Connecticut LLC, acquis au cours de l'exercice 2015. Tous les montants sont exprimés en dollars canadiens, sauf indication contraire. Toutes les données ont été calculées selon les protocoles établis par la Global Reporting Initiative (GRI), à moins d'indication contraire.

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

Ce rapport a été diffusé sur le site Web de la Société le 13 janvier 2016. Les rapports bisannuels précédents, publiés en janvier 2014 et 2012, sont également accessibles.

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

En comparaison du rapport précédent, le présent rapport englobe toutes les unités d'exploitation de Cogeco Câble. Conformément aux lignes directrices GRI, le présent rapport contient plus de renseignements sur l'incidence de notre chaîne d'approvisionnement.

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

Index de contenu GRI
L'index de contenu GRI se trouve à la page 49 de ce document.

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

Contact

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

Renseignements additionnels
Visitez **corpo.cogeco.com** pour consulter les documents suivants :

- Rapports RSE des exercices 2011 et 2013 (Rapports RSE précédents)
- Politique sur la responsabilité sociale d'entreprise de Cogeco
- Code d'éthique de Cogeco
- Code de conduite des fournisseurs de Cogeco
- Rapports annuels
- Notices annuelles
- Énoncé des pratiques en matière de gouvernance d'entreprise
- Circulaire de sollicitation de procurations par la direction

Pour consulter les politiques de chaque unité d'exploitation, veuillez consulter leur site Web respectif :
Atlantic Broadband : **https://atlanticbb.com**
Cogeco Câble Canada : **www.cogeco.ca**
Cogeco Peer 1 : **www.cogecopeer1.com**

Index de contenu GRI

Le Rapport 2015 sur la responsabilité sociale d'entreprise de Cogeco Câble a été préparé selon les lignes directrices G4 de la Global Reporting Initiative. Il s'agit d'un rapport portant sur les Critères essentiels (Core), contenant des renseignements sur 38 indicateurs.

Éléments généraux d'information	Page	Validation externe
Stratégie et analyse		
G4-1	6	
G4-2	14, 16	
Profil de l'organisation		
G4-3	4	
G4-4	4	
G4-5	4	
G4-6	4	
G4-7	4	
G4-8	4	
G4-9	4	
G4-10	40	
G4-11	40	
G4-12	14	
G4-13	19	
G4-15	15	
G4-16	15	
Aspects et périmètres pertinents identifiés		
G4-17	3	
G4-18	12	
G4-19	12	
G4-20	12	

Index de contenu GRI (suite)

Éléments généraux d'information	Page	Validation externe
G4-21	12	
G4-22	29	
G4-23	29	
Implication des parties prenantes		
G4-24	12	
G4-25	12	
G4-26	12	
Profil du rapport		
G4-28	48	
G4-29	48	
G4-30	48	
G4-31	48	
G4-32	48	
G4-33	48	
Gouvernance		
G4-34	7	
G4-35	7	
G4-36	8	
G4-38	7	
G4-42	8	
G4-45	7	
Éthique et intégrité		
G4-56	10	
G4-57	10	
G4-58	10	

Index de contenu GRI (suite)

Éléments généraux d'information	Page	Omissions	Validation externe
CATÉGORIE ÉCONOMIE			
Aspect significatif : Performance économique			
G4-DMA	18		
G4-EC1	19		
G4-EC2	37		
G4-EC3	40		
Aspect significatif : Impacts économiques indirects			
G4-EC7	20		
G4-EC8	18		
CATÉGORIE ENVIRONNEMENT			
Aspect significatif : Énergie			
G4-DMA	28		
G4-EN3	30		
G4-EN5	31		
G4-EN6	31, 32, 33, 34		
Aspect significatif : Émissions			
G4-DMA	28		
G4-EN15	30	Exclut les émissions de gaz réfrigérants.	
G4-EN16	30		
G4-EN17	30		
G4-EN18	30		
G4-EN19	31, 32, 33, 34		
Aspect significatif : Effluents et déchets			
G4-DMA	28, 34		
G4-EN23	35	Exclut les données de Peer 1.	

Index de contenu GRI (suite)

Éléments généraux d'information	Page	Omissions	Validation externe
G4-EN24	35		
Aspect significatif : Produits et services			
G4-DMA	28		
G4-EN27	31, 33, 34, 35, 36, 37		
Aspect significatif : Conformité			
G4-DMA	9, 37		
G4-EN29	37		
Aspect significatif : Évaluation environnementale des fournisseurs			
G4-DMA	11		
G4-EN33	14		
G4-EN34	37		
CATÉGORIE SOCIAL : Pratiques en matière d'emploi et travail décent			
Aspect significatif : Emploi			
G4-DMA	39		
G4-LA1	40		
Aspect significatif : Santé et sécurité au travail			
G4-DMA	41		
G4-LA5	41		
G4-LA6	41		
Aspect significatif : Formation et éducation			
G4-DMA	39, 44		
G4-LA10	44		
G4-LA11	44	Les données de l'exercice 2015 sont partielles, puisque l'exercice n'était pas terminé à la date du rapport.	

Index de contenu GRI (suite)

Éléments généraux d'information	Page	Omissions	Validation externe
Aspect significatif : Diversité et égalité des chances			
G4-DMA	39, 42		
G4-LA12	42, 43		
Aspect significatif : Évaluation des pratiques en matières d'emploi chez les fournisseurs			
G4-DMA	11		
G4-LA15	14		
CATÉGORIE SOCIAL : Droits de l'homme			
G4-DMA	39		
Aspect significatif : Non-discrimination			
G4-DMA	43		
G4-HR3	43		
Aspect significatif : Liberté syndicale et droit de négociation collective			
G4-DMA	11		
G4-HR4	14		
Aspect significatif : Travail des enfants			
G4-DMA	11		
G4-HR5	14		
Aspect significatif : Travail forcé ou obligatoire			
G4-DMA	11		
G4-HR6	14		
Aspect significatif : Évaluation du respect des droits de l'homme chez les fournisseurs			
G4-DMA	11		
G4-HR11	11, 14		

Index de contenu GRI (suite)

Éléments généraux d'information	Page	Omissions	Validation externe
CATÉGORIE SOCIAL : Société			
Aspect significatif : Lutte contre la corruption			
G4-DMA	10		
G4-SO4	10		
Aspect significatif : Comportement anticoncurrentiel			
G4-DMA	9		
G4-SO7	9		
Aspect significatif : Conformité			
G4-DMA	9		
G4-SO8	9		
Aspect significatif : Évaluation des impacts des fournisseurs sur la société			
G4-DMA	14		
G4-SO10	11, 14		
CATÉGORIE SOCIAL : Responsabilité liée au produit			
Aspect significatif : Étiquetage des produits et services			
G4-DMA	22		
G4-PR5	22, 23		
Aspect significatif : Communication marketing			
G4-DMA	24		
G4-PR7	24		
Aspect significatif : Vie privée des clients			
G4-DMA	24, 25		
G4-PR8	26		
Aspect significatif : Conformité			
G4-DMA	9, 24		
G4-PR9	24		