

# Ensemble, on se donne plus de possibilités

Rogers Communications Inc.  
Rapport 2018 sur la responsabilité sociale d'entreprise



Rogers a vraiment à coeur d'être une entreprise socialement responsable. Il s'agit d'une valeur adoptée par notre fondateur, Ted Rogers, que l'entreprise continue d'incarner aujourd'hui.

## Contenu

- 3 À propos du présent rapport
- 5 Message de Joe
- 7 Rapport de mission d'assurance externe

### 10 La RSE chez Rogers

- 18 Bonne gouvernance
- 19 Gouvernance et éthique

### 23 Expérience client

- 24 Service à la clientèle et transparence
- 26 Chef de file en matière de réseau
- 28 Responsabilité liée aux produits
- 30 Confidentialité et sécurité de l'information

### 32 Expérience employé

- 33 Gestion des talents
- 36 Inclusion et diversité
- 38 Sécurité et bien-être

### 41 Responsabilité environnementale

- 43 Consommation d'énergie et changements climatiques
- 46 Réduction des déchets

### 50 Investissement communautaire

- 51 Bienfaisance communautaire
- 57 Inclusion numérique

### 59 Économie et société

- 60 Rendement économique
- 63 Approvisionnement et gestion des fournisseurs



## À propos du présent rapport

Rogers est une fière entreprise canadienne dont l'objectif est de donner plus de possibilités aux Canadiennes et aux Canadiens au quotidien. Son fondateur, Ted Rogers, a créé l'entreprise en 1960 avec l'achat de la station de radio CHFI. Rogers a évolué et occupe une position de chef de file dans le domaine de la technologie et des médias. Elle est vouée à offrir le meilleur service sans-fil, résidentiel et médiatique aux gens et aux entreprises d'ici. Ses actions sont inscrites à la Bourse de Toronto (TSX) sous les symboles RCI.A et RCI.B et à la Bourse de New York (NYSE) sous le symbole RCI.

Les termes « nous », « notre », « nos », « Rogers », « Rogers Communications » et « la Société » désignent Rogers Communications Inc. et ses filiales. Le terme « RCI » s'entend de l'entité juridique Rogers Communications Inc., à l'exclusion de ses filiales. Rogers détient également des participations dans divers placements et entreprises.

Notre Rapport sur la responsabilité sociale d'entreprise (RSE) (le « Rapport RSE ») présente notre rendement sur les plans social, environnemental et économique au Canada pour l'année civile 2018, en plus de mettre l'accent sur les

questions importantes pour nos parties prenantes, selon nous.

### Approche quant à la présentation de l'information du Rapport sur la RSE

Cette année, nous avons changé notre approche quant à la présentation de l'information du Rapport pour plaire à un plus vaste auditoire, tout en démontrant comment Rogers procure de la valeur à notre société et assure la transparence de nos activités.

**Rapport sur la RSE :** Ce bilan de l'année souligne notre travail en matière de RSE en 2018 ainsi que les progrès que nous avons accomplis pour nous attaquer aux questions importantes cernées dans le cadre de l'exercice de mobilisation de nos parties prenantes. [Le Rapport sur la RSE](#) est offert en ligne sous forme de fichier PDF à télécharger.

**Index de la Global Reporting Initiative (GRI) :** Notre [Index de la GRI](#) permet aux parties prenantes de trouver rapidement des renseignements sur la façon dont nous traitons les sujets et les exigences contenus dans les normes GRI. L'Index de la GRI est offert en ligne sous forme de fichier PDF distinct à télécharger.

**À propos de Rogers :** La section À propos de Rogers sur le site web de Rogers [aproposde.rogers.com](http://aproposde.rogers.com) contient de l'information détaillée sur nos programmes et notre rendement, ainsi que des liens vers des politiques liées à nos questions importantes. Nos parties prenantes peuvent accéder au [glossaire](#) utilisé dans notre Rapport, lire des articles sur les sujets d'actualité, télécharger les anciens rapports sur la RSE, et plus encore.

### Conformité à la GRI

Afin de nous guider dans la création de notre rapport sur la RSE, nous avons suivi les normes de la GRI. Nous autodéclarons que notre rapport sur la RSE 2018 a été

préparé en conformité avec les principales exigences liées aux rapports des normes GRI.

### Mesure des données

Notre équipe de la RSE est responsable de la collecte de l'information et de sa présentation dans le présent rapport. Nous garantissons que le contenu est exact et authentifié par les spécialistes en la matière à l'interne, et revu par la direction. Tous les montants sont exprimés en dollars canadiens, sauf là où c'est indiqué. Tous les renseignements se rapportent à l'exercice terminé le 31 décembre 2018, sauf là où c'est indiqué.

### À propos des renseignements prospectifs

Le présent rapport sur la RSE contient des « renseignements prospectifs » et des « énoncés prospectifs », au sens des lois sur les valeurs mobilières en vigueur (dans leur ensemble, les « renseignements prospectifs »), ainsi que des hypothèses concernant, entre autres choses, notre performance sur le plan social, environnemental et économique au Canada. Ces renseignements et ces hypothèses comprennent, notamment, des énoncés sur nos objectifs et nos stratégies pour les atteindre ainsi que des énoncés sur nos opinions, plans, attentes, prévisions, estimations ou intentions.

Les renseignements prospectifs comprennent habituellement des expressions telles que « pourrait », « s'attendre à », « possibilité », « prévoir », « supposer », « croire », « avoir l'intention de », « estimation », « planifier », « projeter », « encadrement », « perspectives », « cibles » et d'autres expressions semblables, bien qu'elles n'y figurent pas toujours. Les renseignements prospectifs comprennent en outre des conclusions, des prévisions et des projections fondées sur nos objectifs et stratégies actuels ainsi que sur des estimations, des attentes, des hypothèses et d'autres facteurs, dont la plupart sont confidentiels et exclusifs, et que nous croyons raisonnables au moment où ils ont été

appliqués, quoiqu'ils peuvent se révéler incorrects.

Il est recommandé au lecteur de ne pas se fier indûment à des énoncés prospectifs, étant donné que divers facteurs pourraient faire en sorte que les événements et les résultats ultérieurs réels diffèrent grandement de ceux qui sont formulés dans les énoncés prospectifs. En conséquence, le présent rapport sur la RSE entre dans la portée de l'avis de non-responsabilité et demeure assujéti aux hypothèses et aux facteurs de risque indiqués dans le rapport annuel de 2018 de Rogers et dans le rapport de gestion de Rogers pour le troisième trimestre de 2019 (publi le 23 octobre 2019), lesquels ont été déposés auprès des autorités de réglementation des valeurs mobilières et sont accessibles sur les sites Web [sedar.com](http://sedar.com), [sec.gov](http://sec.gov) et [investors.rogers.com](http://investors.rogers.com). Les énoncés prospectifs du présent rapport sur la RSE décrivent nos attentes en date d'aujourd'hui, et pourraient changer avec le temps. Sauf si la loi l'exige, Rogers décline toute intention et obligation de mettre à jour ou de réviser les énoncés prospectifs. Les mises en garde formulées aux présentes visent l'ensemble des renseignements prospectifs contenus dans ce rapport sur la RSE.

### Assurance externe

Pour une septième année consécutive, nous avons retenu les services de KPMG s.r.l./S.E.N.C.R.L. (KPMG) afin de fournir, en plus de l'audit de nos états financiers consolidés, un rapport de mission d'assurance de portée limitée à l'égard de certains des renseignements figurant dans le Rapport. Le rapport 2018 de mission d'assurance de KPMG lié à certains indicateurs de rendement clés se trouve à la page 7 du présent Rapport. Quant au rapport 2018 de vérification des états financiers consolidés rédigé par KPMG, il se trouve à la page 100 du [rapport annuel de Rogers de 2018](#).

### Légende des symboles

#### Mission d'assurance

★ Données vérifiées par KPMG

### Aidez-nous à nous améliorer

Nous vous invitons à nous faire part de vos commentaires et de vos idées à propos de nos rapports. Écrivez-nous à l'adresse [csr@rci.rogers.com](mailto:csr@rci.rogers.com)

## Message de Joe

C'est avec un petit prêt en poche et un grand rêve en tête que Ted Rogers a fondé notre entreprise, convaincu que les communications avaient le pouvoir d'éclairer, d'enrichir et de divertir. Alors âgé de 27 ans, il achète sa toute première station de radio, CHFI.

Après ces débuts modestes, Rogers est devenue une grande entreprise canadienne, et Ted Rogers, un grand entrepreneur. Comme c'est le cas pour la plupart des entreprises en démarrage, il a vécu bien des hauts et des bas en mettant sur pied de nouvelles entreprises. Malgré les défis énormes, Ted a démontré un engagement sans faille envers la communauté, en ayant à cœur de donner en retour. Cet engagement a toujours été et sera toujours une pierre angulaire de notre entreprise.

Essentiellement, nous croyons que les entreprises prospères ont la responsabilité d'investir dans l'avenir et de redonner aux communautés où nous vivons, travaillons et élevons nos familles.

Sur le plan communautaire, nous avons versé 65 millions de dollars pour aider nos communautés et notre pays à prospérer. Grâce à nos Bourses d'études Ted Rogers, à nos dons communautaires et à la Jays Care Foundation, nous avons aidé 225 000 jeunes à réaliser leurs rêves et aspirations.

Nous avons étendu notre programme Branché sur le succès, en développant 300 partenariats avec des fournisseurs de logements à but non lucratif et en aidant 20 000 familles à faible revenu à accéder à un

service Internet à large bande abordable et fiable. Nous avons aussi lancé un nouveau programme de bénévolat nommé « Générosité partagée ». Du remplissage de sacs à dos en vue de la rentrée à la remise à neuf d'installations pour les jeunes en passant par la construction d'installations récréatives pour les jeunes, notre équipe a offert 20 000 heures de bénévolat pour venir en aide à plus de 50 organismes caritatifs. Cela a été une expérience particulièrement enrichissante pour les membres de notre équipe, leur famille et leurs amis.

---

**« Essentiellement, nous croyons que les entreprises prospères ont la responsabilité d'investir dans l'avenir... »**

---

Pour renforcer notre pays, notre empreinte économique totale a atteint 22,6 milliards de dollars, et nous avons investi 2,8 milliards de dollars dans les capacités réseau critiques, sur lesquelles repose l'économie numérique canadienne. Les Canadiens profitent actuellement de certains des réseaux les plus évolués du monde. Aujourd'hui, nous faisons des investissements considérables qui profiteront aux générations de demain. Nos fournisseurs partenaires doivent signer notre Code de déontologie des fournisseurs lorsque nous les sélectionnons, et nous évaluons régulièrement leur rendement. Nous



---

**« Nos employés sont au cœur de notre réussite et de notre responsabilité sociale. »**

---

un groupe d'entreprises de télécommunications à l'échelle mondiale pour procéder à la vérification des fournisseurs que nous avons en commun et nous partageons les conclusions en vue de mieux gérer leurs pratiques de gouvernance.

Nous avons aussi poursuivi nos investissements considérables afin de réduire notre empreinte écologique. Nous travaillons fort pour atteindre notre objectif pour 2025, soit la réduction de 25 % des émissions de gaz à effet de serre et la réduction de

10 % de la consommation énergétique, par rapport aux niveaux de 2011. Nous avons modernisé nos bureaux écoénergétiques, avons mis en place de nouveaux systèmes de refroidissement dans nos centres de données et avons réduit l'empreinte carbone de notre parc de véhicules et de nos sites de réseau. Au cours des 7 dernières années, nous avons réduit de 8 % notre consommation énergétique globale par rapport à la croissance de nos revenus.

De façon générale, nos employés sont au cœur de notre réussite et de notre responsabilité sociale. Des équipes engagées sont les fondements de notre entreprise et la force de notre culture. En 2018, nous avons surpassé l'indice d'excellence global relatif à l'engagement des employés pour la toute première fois de notre histoire, et nous intensifions nos efforts pour devenir un chef de file en matière d'inclusion et de diversité. Dans le cadre de notre engagement

à long terme, nous nous sommes fixé de nouveaux objectifs ambitieux sur trois ans liés aux femmes aux postes de direction, aux minorités visibles, aux membres de la communauté LGBTQ+, aux Autochtones et aux personnes handicapées.

Ce ne sont là que quelques points saillants de 2018. Je vous invite à lire notre rapport pour en savoir plus. Dans l'ensemble, je suis très fier de notre équipe et des efforts soutenus qu'elle a déployés pour relier les Canadiens à un monde de possibilités et aux moments les plus importants de leur vie.

Cordialement,



Joe Natale, Président et chef de la direction



# Rapport de mission d'assurance externe

## Rapport de mission d'assurance limitée indépendante présenté à Rogers Communications Inc.

À la demande de la direction de Rogers Communications Inc. (« Rogers »), nous avons réalisé une mission d'assurance limitée pour l'exercice clos le 31 décembre 2018, à l'égard de certaines informations quantitatives sur la performance présentées par Rogers dans son rapport de 2018 sur la responsabilité sociale d'entreprise (le « rapport »), comme indiqué ci-dessous.

## Principaux indicateurs et critères applicables

L'étendue de notre mission d'assurance limitée, comme convenu avec la direction, couvre les

principaux indicateurs de responsabilité sociale d'entreprise (« RSE ») et les principaux indicateurs de gaz à effet de serre (« GES ») (collectivement, les « principaux indicateurs ») énumérés ci-dessous.

La direction a déterminé les principaux indicateurs figurant dans le rapport et arborant le symbole<sup>Ⓢ</sup> sur la base de son évaluation des questions cruciales susceptibles d'influer sur la performance de Rogers sur le plan de la RSE et des GES et les plus pertinents pour les parties prenantes.

Les principaux indicateurs de GES contenus dans le rapport ont été établis par la direction conformément aux exigences comptables du protocole des gaz à

effet de serre de l'Institut des ressources mondiales et du Conseil mondial des entreprises pour le développement durable (le « protocole des GES »).

Il n'y a pas de disposition obligatoire visant la préparation, la publication ou la révision des paramètres de performance de la RSE. Par conséquent, Rogers applique ses directives internes en matière de présentation de l'information et ses définitions aux fins de l'établissement du rapport de RSE dans le cadre de la préparation des principaux indicateurs de RSE contenus dans le Glossaire, disponible [en ligne](#).

### Principaux indicateurs de RSE

#### Gouvernance

- Proportion des employés ayant suivi la formation sur le Code de déontologie (en %)

#### Clients

- Conservation de la clientèle - taux de désabonnement mensuel aux services prépayés et facturés pour le volet sans-fil (en %)
- Plaintes signalées au Bureau de ombudsman de Rogers (en nombre)
- Plaintes réglées en moins de 60 jours par le Bureau de l'ombudsman de Rogers (en %)
- Plaintes recevables reçues par le Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécom-télévision (CPRST) (nombre)
- Appareils recueillis et traités à des fins de réutilisation ou de recyclage (en nombre)
- Dépenses d'investissement (en \$)

#### Employés

- Résultats liés à l'engagement des employés (en %)
- Taux de participation au sondage sur l'engagement des employés (en %)
- Ensemble des employés issus des minorités visibles et employés issus des minorités visibles occupant un poste de la haute direction (en %)
- Ensemble des employés handicapés et employés handicapés occupant un poste de direction (en %)
- Taux de roulement volontaire (en %)
- Ensemble des employés de sexe féminin et employés de sexe féminin occupant un poste de la haute direction (en %)
- Ensemble des employés autochtones et employés autochtones occupant un poste de la haute direction (en %)
- Taux des incidents avec arrêt de travail

#### Environnement

- Consommation énergétique directe et indirecte (en GJ)
- Proportion des clients ayant reçu des factures électroniques (en %)

#### Communauté

- Investissement communautaire - en espèces (en \$)
- Investissement communautaire - en nature (en \$)
- Dons à des organismes de bienfaisance et à des organismes à but non lucratif (en pourcentage du bénéfice avant impôt)
- Heures de bénévolat investies par les employés de Rogers (en nombre)
- Employés qui ont fait du bénévolat dans le cadre du Programme des employés bénévoles de Rogers (en nombre)

#### Économie et société

- Valeur économique distribuée (en \$)
- Contributions à des partis politiques (en \$)
- Impôt sur le résultat payé (en \$)

#### Principaux indicateurs de GES

- Émissions de GES selon les paramètres 1 et 2 (en tonnes de CO<sub>2</sub>e)

## Responsabilités de la direction

La direction est responsable de la préparation et de la présentation des principaux indicateurs de RSE conformément aux directives internes de Rogers en matière de présentation de l'information et à ses définitions aux fins de l'établissement du rapport de RSE, ainsi que des principaux indicateurs de GES conformément aux exigences comptables du protocole des GES, à la date du présent rapport. Il incombe aussi à la direction d'établir les objectifs de performance et de présentation de l'information de Rogers en matière de développement durable, incluant le recensement des parties prenantes et des questions cruciales, et d'établir et de maintenir des systèmes de gestion de la performance et de contrôle interne appropriés devant servir à générer l'information sur la performance visée par le rapport. La direction a choisi de préparer le rapport conformément à l'option principale des normes GRI de rapport en matière de développement durable de la Global Reporting Initiative. De plus amples renseignements sur l'approche de présentation de l'information de la RSE adoptée par la direction sont fournis à la rubrique « À propos du présent rapport », à la page 3 du rapport.

## Notre responsabilité et nos exigences professionnelles

Notre responsabilité à l'égard des principaux indicateurs consiste à réaliser une mission d'assurance limitée et à exprimer une conclusion sur la base des travaux effectués. Nous avons réalisé notre mission conformément à la Norme internationale de missions d'assurance (International Standard on Assurance Engagements, ou « ISAE ») 3000 (révisée) Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information (missions d'assurance autres que les missions d'audit ou d'examen d'informations

financières historiques), publiée par l'International Auditing and Assurance Standards Board, et à l'ISO 14064-Partie 3 : Spécifications et lignes directrices pour la validation et la vérification des déclarations des gaz à effet de serre. L'ISAE 3000 et l'ISO 14064-3 requièrent que nous planifions et mettions en œuvre nos procédures afin d'obtenir l'assurance limitée que les principaux indicateurs sont présentés fidèlement, dans tous leurs aspects significatifs, conformément aux critères applicables. Le cabinet applique la Norme canadienne de contrôle de qualité 1 et, en conséquence, maintient un système de contrôle qualité exhaustif qui comprend des politiques et des procédures documentées en ce qui concerne la conformité aux règles de déontologie, aux normes professionnelles et aux exigences légales et réglementaires applicables.

Nous nous sommes conformés aux règles sur l'indépendance et aux autres règles de déontologie du Code de déontologie des professionnels comptables du Conseil des normes internationales de déontologie comptable, lesquelles reposent sur les principes fondamentaux d'intégrité, d'objectivité, de compétence professionnelle et de diligence, de confidentialité et de conduite professionnelle.

## Stratégie de la mission d'assurance

Nous avons planifié et réalisé les travaux de manière à obtenir tous les éléments probants ainsi que toutes les informations et explications que nous jugeons nécessaires à la formulation de conclusions comme il est indiqué ci-dessous. Une mission d'assurance limitée consiste à se renseigner, essentiellement auprès des personnes responsables de l'établissement des principaux indicateurs, et à appliquer des procédures analytiques et autres procédures appropriées de

collecte d'éléments probants. Les procédures suivantes ont été mises en œuvre :

- demandes d'informations à la direction pour acquérir une compréhension des procédures mises en œuvre par Rogers afin de déterminer les questions cruciales pour les groupes clés de parties prenantes;
- demandes d'informations au personnel concerné au niveau de l'entreprise ou de l'unité fonctionnelle pour acquérir une compréhension des procédures de collecte de données et de présentation de l'information à l'égard des principaux indicateurs;
- réalisation, le cas échéant, de tests de cheminement au titre des processus de collecte de données et de présentation de l'information à l'égard des principaux indicateurs;
- comparaison des données présentées à l'égard des principaux indicateurs aux données de base;
- demandes d'informations à la direction au sujet des principales hypothèses et, le cas échéant, réexécution des calculs;
- revue des principaux indicateurs présentés dans le rapport afin de déterminer s'ils concordent avec l'ensemble de nos connaissances et reflètent l'expérience passée en ce qui concerne la performance de Rogers en matière de RSE et de GES.

L'étendue des procédures de collecte d'éléments probants mises en œuvre dans le cadre d'une mission d'assurance limitée étant moindre que dans le cas d'une mission d'assurance raisonnable, le niveau d'assurance obtenu est inférieur.

Le présent rapport d'assurance n'est destiné qu'à Rogers, conformément aux modalités de notre

mission. Les travaux ont été effectués dans le but de fournir à Rogers un rapport sur les questions visées par la mission qui nous a été confiée et à aucune autre fin. Nous n'acceptons ni n'assumons aucune responsabilité envers qui que ce soit d'autre que Rogers à l'égard de nos travaux, du présent rapport d'assurance ou des conclusions auxquelles nous sommes parvenus.

La mission a été réalisée par une équipe multidisciplinaire qui comprenait des professionnels ayant une expérience pertinente en certification et, notamment, des aspects environnementaux et financiers de même que des aspects liés aux gaz à effet de serre, à la responsabilité sociale et à la gouvernance de l'objet considéré.

#### Limites inhérentes

Les informations non financières, comme celles figurant dans le rapport, sont soumises à plus de limites inhérentes que les informations financières étant donné les caractéristiques des principaux éléments de l'objet considéré ainsi que la disponibilité et la précision relative des méthodes employées pour établir les informations qualitatives et quantitatives. L'absence d'un ensemble important de pratiques établies sur lesquelles s'appuyer permet la sélection de techniques d'évaluation différentes, mais acceptables, qui peuvent donner lieu à des évaluations considérablement différentes et compromettre la comparabilité. La nature de telles informations et les méthodes employées pour les établir, méthodes détaillées dans la liste de critères mise au point en interne par la direction, pourraient changer au fil du temps. Il importe donc de se référer à la méthodologie de présentation de l'information de Rogers énoncée dans le Glossaire, accessible [en ligne](#).

#### Notre conclusion

Compte tenu des procédures mises en œuvre, nous n'avons eu connaissance d'aucun élément nous portant à croire que, pour l'exercice clos le 31 décembre 2018, les principaux indicateurs de RSE énumérés ci-dessus et présentés dans le rapport de 2018 sur la responsabilité sociale d'entreprise n'ont pas été préparés et présentés, à tous les égards importants, conformément aux directives internes en matière de présentation de l'information de Rogers et à ses définitions aux fins de l'établissement du rapport de RSE, ou que les principaux indicateurs de GES pour l'exercice clos le 31 décembre 2018, énumérés ci-dessus et présentés dans le rapport de 2018 sur la responsabilité sociale d'entreprise n'ont pas été préparés et présentés, à tous les égards importants, conformément aux exigences comptables du protocole des gaz à effet de serre de l'Institut des ressources mondiales et du Conseil mondial des entreprises pour le développement durable en date de notre rapport.



Comptables professionnels agréés,  
experts comptables autorisés  
Le 13 août 2019  
Toronto, Canada



La RSE  
chez Rogers

# La RSE chez Rogers

## Notre approche en matière de durabilité

Nous savons que nous avons un rôle important à jouer en matière de durabilité au Canada, et pour donner plus de possibilités aux Canadiens. Nous mettons au point la technologie nécessaire pour offrir un accès Internet sans fil à large bande aux Canadiens. En plus de relier les Canadiens, cette technologie permettra notamment aux entreprises d'exercer leurs activités plus efficacement et de façon plus écologique. Ensemble, nous comptons contribuer positivement à notre économie, à notre société et à notre environnement.

Nous avons défini la responsabilité sociale comme étant l'une de nos 6 priorités stratégiques. La responsabilité sociale fait également partie des 6 valeurs de notre entreprise. Dans le cadre de cette priorité, nous investissons dans nos communautés afin d'y contribuer de façon positive, nous aidons l'environnement et participons grandement à l'économie canadienne. En lisant le présent Rapport, vous verrez comment notre stratégie influe sur nos programmes et nos progrès liés à la responsabilité sociale de l'entreprise (RSE).

## Nos priorités stratégiques

Les priorités de la Société sont axées sur l'accélération de la croissance et s'appuient sur nos nombreuses forces, y compris notre composition unique d'actifs réseau et médias. Les priorités visent à offrir aux clients une expérience exceptionnelle, à faire croître nos activités principales et à offrir une valeur de premier ordre à nos actionnaires.

Voici nos priorités stratégiques et nos questions importantes connexes :

Priorité stratégique	Nos questions importantes
Offrir aux clients une expérience exceptionnelle en les faisant toujours passer en premier	<ul style="list-style-type: none"><li>• Service à la clientèle et transparence</li><li>• Responsabilité liée aux produits</li><li>• Confidentialité et sécurité de l'information</li></ul>
Investir dans nos réseaux et nos technologies pour exceller en matière de performance et de fiabilité	<ul style="list-style-type: none"><li>• Innovation et leadership en matière de réseau</li></ul>
Fournir les solutions novatrices et le contenu captivant que nos clients adorent	<ul style="list-style-type: none"><li>• Inclusion numérique</li></ul>
Générer une croissance rentable dans tous les marchés que nous desservons	<ul style="list-style-type: none"><li>• Rendement économique</li></ul>
Développer le potentiel de nos employés et créer une culture de rendement élevé	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gestion des talents</li><li>• Inclusion et diversité</li><li>• Sécurité et bien-être</li></ul>
Être un important chef de file sur le plan de la responsabilité sociale dans nos communautés partout au pays	<ul style="list-style-type: none"><li>• Investissement communautaire</li><li>• Approvisionnement et gestion des fournisseurs</li><li>• Inclusion numérique</li><li>• Consommation d'énergie et changements climatiques</li><li>• Réduction du gaspillage</li></ul>

## Raison d'être et valeurs

Notre raison d'être et nos valeurs sont le ciment de l'entreprise et les fondements de sa réussite. Notre raison d'être, c'est ce qui nous motive à venir au travail chaque matin. Nos valeurs, ce sont nos convictions fondamentales qui nous guident.

### Notre raison d'être

Nous relierons les gens d'ici à un monde de possibilités et aux moments les plus importants de leur vie.

### Nos valeurs

Nos employés sont au cœur de notre réussite.

Nos clients passent toujours en premier et motivent tout ce que nous faisons.

Nous faisons ce qui est juste, jour après jour.

Nous croyons à la force des nouvelles idées.

Nous redonnons à la communauté et protégeons l'environnement.

Nous formons une seule grande équipe travaillant avec une vision commune.

Pour en savoir plus sur notre raison d'être et nos valeurs, [regardez notre vidéo](#).

#### › La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

Expérience client

Expérience employé

Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

Économie et société

## Engagement des parties prenantes

Nos activités et nos actions, qu'il s'agisse de notre service à la clientèle ou de l'emplacement de nos tours, de nos programmes à l'intention des employés ou de nos positions sur des questions de principe, touchent directement ou indirectement nos parties prenantes.

Nous écoutons nos parties prenantes et communiquons avec elles par divers moyens. Les

sujets de discussion dépendent de leurs intérêts et des renseignements que nous souhaitons rassembler à notre sujet. Les renseignements ainsi recueillis nous permettent d'améliorer notre entreprise et notre performance en matière de durabilité. Dans le présent rapport, vous verrez comment nous avons répondu à ces préoccupations. Le tableau qui suit montre nos relations avec ces parties prenantes en 2018 ainsi que les sujets qui les ont intéressées ou qui ont eu une incidence sur elles.

Parties prenantes	Relations avec les parties prenantes en 2018	Sujets clés abordés en 2018	Questions importantes connexes
Clients	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Probabilité de recommandation</li> <li>• Interactions au quotidien dans les magasins et par l'intermédiaire des centres de contact client, du clavardage en direct, des réseaux sociaux et des forums communautaires</li> <li>• Bureau de l'ombudsman de Rogers</li> <li>• Processus de résolution de problème</li> <li>• Mobilisation de la clientèle</li> <li>• Réunions avec des groupes de protection des consommateurs</li> </ul>	Service à la clientèle	Service à la clientèle et transparence
		Clarté	Service à la clientèle et transparence
		Fiabilité du réseau et investissement	Innovation et leadership en matière de réseau
		Innovation en matière de produits	Innovation et leadership en matière de réseau
		Reprise de produits	Responsabilité liée aux produits
		Accessibilité et diversité	Responsabilité liée aux produits
		Confidentialité et sécurité des données	Confidentialité et sécurité de l'information
Employés	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sondage sur l'engagement des employés</li> <li>• Réunions d'équipe et individuelles</li> <li>• Planification du perfectionnement et évaluation du rendement</li> <li>• Forums</li> <li>• Intranet et vlogues des membres de la direction</li> <li>• Yammer</li> <li>• Ligne d'assistance STAR de Rogers</li> </ul>	Formation et perfectionnement, Mobilité interne, avancement professionnel	Gestion des talents
		Collaboration interne	Gestion des talents
		Outils et formation pour aider à servir les clients	Service à la clientèle et transparence
		Rémunération et avantages sociaux	Gestion des talents
		Espace de travail	Gestion des talents
		Santé et sécurité	Sécurité et bien-être
		Inclusion	Inclusion et diversité
		Bénévolat	Bienfaisance communautaire
		Occasions de faire preuve de pratiques sociales et environnementales responsables	Bienfaisance communautaire, consommation d'énergie et changements climatiques, réduction des déchets

Parties prenantes	Relations avec les parties prenantes en 2018	Sujets clés abordés en 2018	Questions importantes connexes
Groupes environnementaux	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réunions avec des consultants en environnement et des groupes à vocation environnementale</li> <li>• Participation et sensibilisation des employés</li> <li>• Adhésion à des associations</li> <li>• Conférences et événements</li> </ul>	Résultats et stratégies d'atténuation des changements climatiques	Consommation d'énergie et changements climatiques
		Gestion des déchets provenant des bureaux et des déchets électroniques	Réduction du gaspillage
		Réduction de la consommation de papier	Réduction du gaspillage
		Consommation d'eau	Réduction du gaspillage
Collectivités locales et organismes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Partenariats et sensibilisation</li> <li>• Commandites</li> <li>• Bénévolat des employés</li> <li>• Adhésion à des associations</li> <li>• Consultations communautaires</li> </ul>	Investissement communautaire	Bienfaisance communautaire
		Activités caritatives et bénévolat des employés	Bienfaisance communautaire
		Secours en cas de catastrophe	Bienfaisance communautaire
		Médias, partenariats et soutien	Bienfaisance communautaire
		Accès à Internet à large bande	Inclusion numérique
Fournisseurs	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Processus de demandes de propositions et de demandes d'information</li> <li>• Interactions avec l'équipe du Service des approvisionnements de Rogers</li> <li>• Visites des bureaux et des usines des fournisseurs</li> <li>• Sondage auprès des fournisseurs</li> <li>• Audits</li> </ul>	Sélection des fournisseurs	Approvisionnement et gestion des fournisseurs
		Produits d'origine éthique	Approvisionnement et gestion des fournisseurs
Organismes gouvernementaux, ONG, associations et médias	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dialogue avec des fonctionnaires et des organismes de réglementation</li> <li>• Participation aux audiences et aux consultations publiques du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC)</li> <li>• Dialogue avec des ONG</li> <li>• Adhésion à des associations industrielles</li> <li>• Conférences et forums</li> <li>• Relations avec les médias</li> </ul>	Problèmes liés aux clients	Service à la clientèle et transparence
		Gouvernance, éthique des affaires, conformité réglementaire	Gouvernance et éthique
		Incidences et contributions économiques	Rendement économique
		Nos produits et leur incidence à l'échelle sociale et sur la santé	Responsabilité liée aux produits
		Accessibilité	Responsabilité liée aux produits
		Accès à Internet à large bande	Inclusion numérique
		Rendement des investissements	Rendement économique
Actionnaires et investisseurs	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Événements et appels aux investisseurs</li> <li>• Réunions et séances de rétroaction avec des groupes d'investisseurs</li> <li>• Sondages et consultations</li> </ul>	Développement durable à long terme	Rendement économique
		Saine gouvernance d'entreprise	Gouvernance et éthique
		Gestion de la RSE et rapports	Gouvernance et éthique

## Nos questions importantes

Nous avons mis à jour notre évaluation des questions importantes conformément aux lignes directrices de la Global Reporting Initiative (GRI), ce qui nous a permis de cerner nos questions importantes, de les classer en ordre de priorité et de les valider. Le processus comprenait la révision interne des questions importantes actuelles, des rencontres avec les parties prenantes concernées de la RSE, l'examen de la recherche par les agences de notation et les groupes d'investisseurs, la lecture d'articles de presse et d'autres recherches à cet égard.

## Voici notre processus d'évaluation des questions importantes :

### Identification

Nous avons créé une liste des questions importantes sur la RSE. Voici comment nous avons procédé :

- Nous avons recueilli les commentaires et les idées d'employés et de propriétaires de données à l'interne, portant sur des sujets actuels ou émergents.
- Nous avons étudié la rétroaction des parties prenantes, y compris les évaluations et les classements des agences de notation.
- Nous avons pris en considération ce qui fait partie intégrante d'une entreprise œuvrant

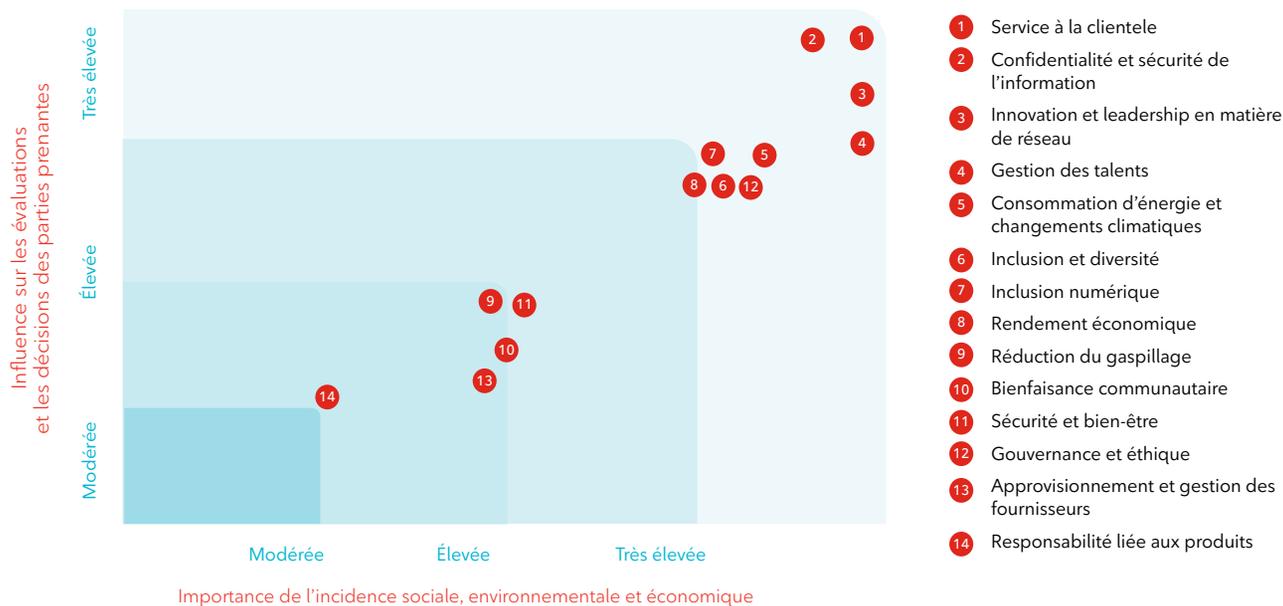
dans l'industrie des communications et des médias au Canada, dont les risques, ainsi que l'environnement concurrentiel et réglementaire.

- Nous avons examiné les questions décrites dans les lignes directrices de la GRI.

### Priorités

- Les propriétaires de données et notre Comité de gouvernance de la RSE ont classé les questions selon une échelle allant de l'incidence la plus faible à une incidence moyenne et à l'incidence la plus élevée, ce qui nous a permis d'organiser les questions en ordre de priorité. Nous avons déterminé 14 questions importantes.
- L'engagement auprès de nos parties prenantes en 2018 est venu confirmer que les sujets importants demeurent les mêmes pour nous et pour nos parties prenantes.

## Questions importantes



### Validation

- Le Comité de gouvernance de la RSE a approuvé la liste définitive des sujets importants, fournissant ainsi le cadre servant à produire le présent rapport.
- Les propriétaires de données et le Comité de divulgation de la Société ont également approuvé ce rapport.
- Les limites sont examinées pour nous assurer que nous comprenons les conséquences sur notre chaîne de valeurs.

### Examen

- Chaque année, nous poursuivrons notre examen des questions importantes en fonction de la rétroaction des parties prenantes internes et externes.

## Environnement opérationnel et limites

Les renseignements et les indicateurs de rendement clé indiqués dans le présent rapport concernent Rogers Communications Inc. et ses filiales. Rogers exerce ses activités au Canada à titre de fournisseur de services sans-fil national, offrant des services Internet, de télévision et de téléphonie résidentielle en Ontario, au Nouveau-Brunswick et à Terre-Neuve. Notre offre multimédia comprend 55 stations de radio, 24 stations de télévision et stations de télévision spécialisées, des balados, des sites web de services numériques et de commerce électronique, ainsi que des événements sportifs. Nous sommes également propriétaires du club de baseball Toronto Blue Jays. Plus de 99 % de nos employés travaillent au Canada. Nous exerçons nos activités au sein d'un environnement réglementé. Nos activités, à l'exception des activités autres que la diffusion du groupe Média, sont

réglementées par deux groupes : Innovation, Sciences et Développement économique Canada (ISDE) au nom du ministre de l'Innovation, des Sciences et du Développement économique; et le CRTC en vertu de la Loi sur les télécommunications et de la Loi sur la radiodiffusion (Canada).

Compte tenu de cet environnement d'exploitation, nous exerçons un contrôle sur certains risques durables liés à notre industrie, alors que ce n'est pas le cas pour d'autres. Nous mesurons ceux qui sont soumis à notre contrôle et fournissons au moins un indicateur de rendement clé pour chaque question importante.

Nous avons aussi modifié notre méthode pour évaluer les progrès quant à l'atteinte de nos objectifs en matière de responsabilité environnementale de 2019, car nous estimons que c'est plus approprié, étant

donné la croissance de nos activités. Les modifications ci-après ont été effectuées :

- Progrès quant à l'atteinte de nos objectifs de 2025 liés à la consommation énergétique totale » a été remplacé par « Réduire la consommation énergétique totale par million de dollars de revenu comparativement à 2018.
- Progrès quant à l'atteinte de nos objectifs de 2025 liés au total des émissions de GES » par « Réduire le total des émissions de GES par million de dollars de revenu comparativement à 2018.

Nous continuerons de nous concentrer sur notre objectif consistant à réduire nos émissions de GES et notre consommation énergétique, en utilisant une base de référence provenant des niveaux de 2011.

---

## Voici un résumé de notre perception des répercussions de nos activités au sein ou à l'extérieur de Rogers.

### Bonne gouvernance :

- Gouvernance et éthique - Rogers, fournisseurs

### Expérience client :

- Service à la clientèle - Rogers, clients
- Innovation et leadership en matière de réseau - Rogers, fournisseurs, clients
- Responsabilité liée aux produits - Rogers, fournisseurs
- Confidentialité et sécurité de l'information - Rogers, fournisseurs, clients

### Expérience employé :

- Gestion des talents - Rogers
- Inclusion et diversité - Rogers, fournisseurs
- Sécurité et bien-être - Rogers, fournisseurs

### Responsabilité environnementale :

- Consommation d'énergie et changements climatiques - Rogers, fournisseurs, clients
- Réduction du gaspillage - Rogers, fournisseurs, clients

### Investissement communautaire :

- Bienfaisance communautaire - Rogers, communautaire
- Inclusion numérique - Rogers, fournisseurs, clients

### Économie et société :

- Rendement économique - Rogers, fournisseurs, gouvernement, communautaire
- Approvisionnement et gestion des fournisseurs - Rogers, fournisseurs

## Nos progrès et nos objectifs

Le tableau ci-dessous compare nos progrès à nos objectifs. L'analyse de nos résultats est présentée dans le présent rapport.

Légende des symboles Objectifs et cibles

- ✓✓ Objectif dépassé
- ✓ Objectif atteint
- ✗ Objectif non atteint

Vérification indépendante en 2018

Indicateur de rendement clé	Objectifs 2018	Résultats 2018	État de l'objectif	Objectifs 2019
<b>Bonne gouvernance</b>				
Pourcentage des employés ayant suivi la formation sur la Politique en matière de déontologie de Rogers	95 %	98 % <sup>o</sup>	✓✓	95 %
<b>Expérience client</b>				
Pourcentage des plaintes réglées par le Bureau de l'ombudsman de Rogers en moins de 60 jours	100 %	99 % <sup>o</sup>	✗	95 %
Plaintes recevables reçues par la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision (CPRST)	Moins que l'année dernière (2017 - 1 641)	2,258 <sup>o</sup>	✗	Réduction du nombre de plaintes par rapport à 2018
Plaintes concernant la protection de la vie privée jugées légitimes par le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada	Aucune	1	✗	Aucune
<b>Expérience employé</b>				
Taux d'engagement des employés	Amélioration par rapport à l'année dernière (79 %)	82 % <sup>o</sup>	✓	Amélioration par rapport à 2018
Taux de participation au sondage sur l'engagement des employés	75 %	86 % <sup>o</sup>	✓✓	75 %
Taux de roulement volontaire	10 % d'amélioration par rapport à l'année dernière (15,6 % en 2017)	13,6 % <sup>o</sup> (diminution de 13 % depuis 2017)	✓✓	10 % d'amélioration par rapport à 2018
Proportion de femmes parmi nos employés	Réduction de l'écart par rapport à la disponibilité sur le marché du travail (DMT) de 1,0 point (2017 - 38,4 %, DMT de 47,0 %)	38,0 % <sup>o</sup>	✗	Réduction de l'écart par rapport à la DMT
Proportion de femmes parmi nos employés (haute direction)	Réduction de l'écart par rapport à la DMT de 1,0 point (2017 - 26,5 %, DMT de 27,6 %)	27,5 % <sup>o</sup>	✓	Progrès quant à l'atteinte notre objectif de 2022 (35 %)
Proportion de minorités visibles parmi nos employés	Atteinte ou dépassement de la DMT (2017 - 34,6 %, DMT de 25,2 %)	35,4 % <sup>o</sup>	✓	Atteinte ou dépassement de la DMT
Proportion de minorités visibles parmi nos employés (haute direction)	Atteinte ou dépassement de la DMT (2017 - 13,5 %, DMT de 10,1 %)	15,8 % <sup>o</sup>	✓	Progrès quant à l'atteinte notre objectif de 2022 (20 %)
Proportion d'Autochtones parmi nos employés	Réduction de l'écart par rapport à la DMT de 0,1 point (2017 - 0,9 %, DMT de 1,7 %)	0,9 % <sup>o</sup>	✗	Progrès quant à l'atteinte notre objectif de 2022 (1,5 %)
Proportion de personnes handicapées parmi nos employés	Réduction de l'écart par rapport à la DMT de 0,1 point (2017 - 2,2 %, DMT de 9,1 %)	2,3 % <sup>o</sup>	✓	Progrès quant à l'atteinte notre objectif de 2022 (3 %)
<b>Responsabilité environnementale</b>				
Consommation d'énergie	Progrès quant à l'atteinte de nos objectifs de 2025	4 256 612 GJ <sup>o</sup> (augmentation de 4 % par rapport à 2017)	✗	Réduire la consommation énergétique totale par million de dollars de revenu comparativement à 2018
Émissions de GES de portée 1 et 2	Progrès quant à l'atteinte de nos objectifs de 2025	166 335 tonnes of CO <sub>2</sub> e (en hausse de 7 % par rapport à 2017)	✗	Réduire le total des émissions de GES par million de dollars de revenu comparativement à 2018
Clients inscrits à la facture en ligne	75 %	68 % <sup>o</sup>	✗	75 %
<b>Investissement communautaire</b>				
Pourcentage du bénéfice avant impôts remis à des organismes caritatifs et à des organismes à but non lucratif	1%	2 % <sup>o</sup>	✓✓	1 %
Employés qui ont fait du bénévolat par l'intermédiaire du Programme des employés bénévoles de Rogers	3 750	3 679 <sup>o</sup>	✗	3 750
Nouveaux abonnés grâce au programme Branché sur le succès	4 000 abonné additionnels	5 212	✓✓	4 000 abonnés additionnels
<b>Économie et société</b>				
Pourcentage des processus d'offre concurrente où le fournisseur a accepté notre Politique en matière de déontologie des fournisseurs et les lignes directrices de notre Politique en matière de déontologie	100 %	100 %	✓	100 %

En plus de ces objectifs, nous avons deux objectifs environnementaux à long terme :

Indicateur de rendement clé	Objectif	État de l'objectif	Échéance de l'objectif
Consommation d'énergie	Réduction de la consommation d'énergie de 10 % d'ici 2025 par rapport aux niveaux de 2011	Augmentation de 13 % depuis 2011	2025
Émissions de GES de portée 1 et 2	Réduction des émissions de portée 1 et 2 de 25 % d'ici 2025 par rapport aux niveaux de 2011	Diminution de 16 % depuis 2011	2025



Bonne  
gouvernance

## Bonne gouvernance

Rogers a été fondée par une famille et son contrôle est familial. Nous sommes fiers de notre démarche active et disciplinée pour nous assurer que nos structures et pratiques de gouvernance inspirent confiance à nos parties prenantes.



Il est essentiel de gagner la confiance de toutes les parties prenantes.

### Faits saillants de cette année

**98 %**

de nos employés ont suivi la formation sur la Politique en matière de déontologie de **Rogers**, surpassant ainsi notre objectif de **95 %**.

**33 %**

de **femmes** au Conseil d'administration

**26**

indicateurs **de rendement clés (IRC) certifiés pour ce rapport**

## Gouvernance et éthique

### Pourquoi il s'agit d'une question importante

Il est de notre devoir, à titre d'importante entreprise cotée en bourse qui fait des affaires au Canada, d'avoir en place des procédures rigoureuses en matière de gouvernance, de politique et d'éthique dans tous nos secteurs d'activités en vue de garder la confiance de nos parties prenantes.

### Principes de la direction

Nous nous employons fermement à assurer une saine gouvernance et nous nous comparons régulièrement avec

d'autres chefs de file de l'industrie. La Politique en matière de déontologie de Rogers décrit notre façon d'agir en tant qu'entreprise, et la ligne d'assistance STAR de Rogers permet d'informer la direction de tout comportement contraire à l'éthique ou de toute pratique de corruption.

Rogers a un comité de gouvernance qui examine constamment ses pratiques en matière de gouvernance et les compare à celles de leaders reconnus et à d'autres pratiques exemplaires. La majorité de nos administrateurs sont indépendants.

La RSE chez Rogers

› Bonne gouvernance

Expérience client

Expérience employé

Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

Économie et société

Nos tendances en matière de rendement	2018	2017	2016	2015
Représentation des femmes au Conseil d'administration	<b>33 %</b>	31 %	33 %	27 %
Pourcentage des employés ayant suivi la formation sur la Politique en matière de déontologie de Rogers	<b>98 %<sup>o</sup></b>	98 %	96 %	96 %
Contributions à des partis politiques	<b>10 000 \$<sup>o</sup></b>	91 150 \$	91 239 \$	129 580 \$
Nombre d'IRC certifiés de façon indépendante dans le cadre du présent rapport	<b>26</b>	27	27	27

<sup>o</sup> Vérification indépendante en 2018.

### Gouvernance et éthique d'entreprise

En 2018, 98 %<sup>o</sup> de nos employés ont suivi la formation sur la Politique en matière de déontologie de Rogers, dont 100 % de nos dirigeants, des membres du conseil d'administration et des employés de la division des finances. Nous donnons cette formation chaque année pour veiller à ce que nos employés comprennent les normes élevées qu'ils sont tenus de respecter.

Chaque année, nous mettons à jour la formation sur la Politique en matière de déontologie de Rogers pour tenir compte de problèmes actuels. De plus, nous nous assurons d'utiliser un langage simple pour que nos employés comprennent leurs engagements.

Rogers s'est engagée à promouvoir la diversité et l'inclusion à tous les niveaux de l'entreprise, y compris au sein du Conseil d'administration. Notre Conseil a une politique officielle sur la diversité sexuelle et des genres pour réaffirmer son engagement à l'égard de la diversité et veiller à respecter l'un de ses objectifs, soit une forte représentation des femmes au sein du Conseil. Au 31 décembre 2018, la représentation des femmes au sein du Conseil était de 33 %. Nous sommes un membre de 30 % Club Canada, qui exige un taux de représentation des femmes au sein de son Conseil d'administration d'au moins 30 %.

### Contributions politiques et lobbying

En 2018, Rogers a versé 10 000 \$<sup>o</sup> à des candidats, à des campagnes et à des partis politiques au Canada, là où la loi le permet. Cette baisse par rapport aux années précédentes est attribuable au changement de la réglementation en matière de dons d'entreprise à des partis politiques en Ontario et en Colombie-Britannique. Nous ne faisons pas de contribution politique à l'extérieur du Canada. De l'information sur nos contributions est accessible sur le site web de l'organisme électoral de chaque province et de chaque municipalité.

Notre équipe des relations gouvernementales ainsi que notre chef de la direction des Affaires juridiques et des Affaires réglementaires gèrent nos activités de lobbying à l'échelle municipale, provinciale et fédérale, ainsi que nos interactions avec les décideurs, les gouvernements et les organismes de réglementation. Nos activités de lobbying à l'échelle municipale et provinciale sont rapportées selon les lignes directrices juridictionnelles. Toutes nos activités de lobbying fédérales sont déclarées mensuellement au Commissariat au lobbying du Canada.

Les sujets clés ayant trait aux mesures que nous avons prises en 2018 étaient liés au piratage et aux droits d'auteur. La majorité de nos interactions se déroulent avec deux groupes qui réglementent nos activités : le CRTC, en vertu

La RSE chez Rogers

› Bonne gouvernance

Expérience client

Expérience employé

Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

Économie et société



Écrivez au [csr@rci.rogers.com](mailto:csr@rci.rogers.com) pour communiquer avec notre équipe de la RSE.

de la Loi sur la radiodiffusion (Canada) et de la Loi sur les télécommunications (Canada), et ISDE Canada. La section « Réglementation de notre secteur » de notre Rapport annuel 2018 contient un exposé complet sur la réglementation gouvernementale et des changements apportés à celle-ci qui ont eu une incidence sur Rogers l'an dernier.

### Anticorruption et dénonciation

La Politique en matière de déontologie de Rogers et la formation annuelle que nous offrons à cet égard informent les employés sur ce que l'entreprise considère comme des actes de corruption ou des comportements contraires à l'éthique, y compris la fraude, le vol, la violation des renseignements personnels, les pratiques contraires à l'éthique ou tout autre comportement inapproprié. Nous encourageons les employés à signaler, à leurs gestionnaires, ou au moyen de la ligne d'assistance STAR de Rogers, toute violation ou violation présumée d'une loi ou de

règlements applicables, ou toute préoccupation au sujet d'une éventuelle mauvaise conduite de nature commerciale ou d'une éventuelle mauvaise conduite de nature financière relativement aux pratiques comptables, aux vérifications des finances ou à la conservation des actifs de la Société. La ligne d'assistance STAR de Rogers est une ligne anonyme exploitée par un tiers indépendant qui assure la confidentialité de chaque appel. Lorsqu'une information est reçue, elle fait l'objet d'une enquête et d'une évaluation et, au besoin, des mesures sont prises.

### Gouvernance et gestion du risque

Le Conseil a l'entière responsabilité de la gouvernance du risque et en supervise la gestion pour cerner les principaux risques auxquels notre entreprise est exposée et pour mettre en œuvre les processus d'évaluation appropriés afin de gérer ces risques. Le Comité d'audit et de risque du Conseil analyse les politiques sur les principaux risques avec

La RSE chez Rogers

#### › Bonne gouvernance

Expérience client

Expérience employé

Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

Économie et société

les membres de la direction et du Conseil d'administration, et il épaula le Conseil dans sa surveillance de notre conformité aux exigences réglementaires et aux obligations prescrites par la loi.

Notre programme de gestion des risques d'entreprise se sert de la structure des « trois lignes de défense » pour définir, évaluer, gérer, surveiller et communiquer les risques. Les unités fonctionnelles et les services, dirigés par l'équipe de la haute direction, constituent la première ligne de défense et sont responsables de la gestion des risques. Ensemble, ils détectent et évaluent les principaux risques, ils définissent les contrôles et plans d'action qui permettent de réduire ces risques et ils facilitent l'atteinte de nos objectifs opérationnels. L'équipe de gestion des risques d'entreprise occupe le deuxième rang sur la ligne de défense. Celle-ci aide la direction à cerner les principaux risques afin de réaliser nos objectifs d'affaires, évalue notre tolérance au risque, identifie les risques émergents et donne des conseils sur la gestion des risques. La troisième ligne de défense est occupée par le service de vérification interne. Ce service évalue la conception et l'efficacité opérationnelle du programme de gouvernance, des contrôles internes et de la gestion du risque.

### Risques ayant une incidence sur notre entreprise

Des risques et des incertitudes pourraient avoir une incidence défavorable importante sur nos résultats financiers et nos activités. La section « Risques et incertitudes influant sur les secteurs d'activité de la Société » de notre [rapport annuel de 2018](#) fournit un rapport détaillé des risques ayant touché Rogers l'an dernier.

### Surveillance par la haute direction de la RSE

Le Comité de gouvernance de la RSE supervise les activités liées à la RSE, établit et approuve les objectifs en matière de durabilité et approuve le rapport sur la RSE. Les membres du comité se sont rencontrés une fois en 2018. L'équipe de la RSE continue d'assurer la liaison avec les membres du comité pendant toute l'année, et ce, sur une base individuelle. Le Comité de gouvernance de la RSE a approuvé les 26 IRC certifiés et a travaillé de concert avec les membres de la haute direction et avec notre Comité sur la divulgation pour l'approbation de notre rapport sur la RSE. Les indicateurs de rendement clés vérifiés sont ceux qui, selon nous, sont les plus susceptibles de nous permettre de faire le suivi de nos progrès. Nous continuerons d'évaluer chaque année l'utilisation de ces indicateurs.

La gestion quotidienne de la responsabilité sociale d'entreprise incombe à l'équipe de la RSE qui relève du chef de la direction des Ressources humaines. L'équipe collabore avec les hauts dirigeants des unités fonctionnelles appropriées et le Comité de gouvernance de la RSE.

La gestion quotidienne de la responsabilité sociale d'entreprise incombe à l'équipe de la RSE qui relève du chef de la direction des Ressources humaines. L'équipe collabore avec les hauts dirigeants des unités fonctionnelles appropriées et le Comité de gouvernance de la RSE.

La RSE chez Rogers

› Bonne gouvernance

Expérience client

Expérience employé

Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

Économie et société



Expérience  
client

# Expérience client

Nous relient les gens d'ici à un monde de possibilités et aux moments les plus importants de leur vie.



## Points saillants de 2018

Nos clients sont au centre de tout ce que nous faisons.

Amélioration de **10 points de base** quant au taux de désabonnement du service postpayé

Nous avons investi **2 790 millions de dollars**

## Service à la clientèle et transparence

### Pourquoi il s'agit d'une question importante

Les clients s'attendent à ce qu'il y a de mieux et nous perçoivent en fonction des normes mondiales que fixent les entreprises dans divers secteurs. Les clients veulent obtenir des services simples et harmonieux. Ils veulent des produits abordables et fiables.

### Principes de la direction

Notre chef de la direction et notre équipe de la haute direction s'engagent à toujours faire passer nos clients en premier. Nous visons à continuer à apporter des améliorations pour rendre les choses claires, simples et justes pour nos clients. Chaque semaine, nous informons les membres de notre équipe à propos des améliorations que nous apportons, en présentant un témoignage

unique de client, afin que tous nos employés puissent connaître l'opinion de nos clients, qu'ils servent directement nos clients ou soutiennent les membres de notre équipe de première ligne.

Nous évaluons l'expérience client au moyen d'un certain nombre de paramètres, y compris le désabonnement et la probabilité de recommandation (cote PDR). Nos paramètres liés à la clientèle sont harmonisés avec notre rémunération, et constituent 50 % de notre programme de primes. Nos équipes de première ligne relèvent de notre président, Sans-fil, de notre président, Services résidentiels et de notre président, Rogers service Affaires, qui relèvent de notre chef de la direction.

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

› **Expérience client**

Expérience employé

Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

Économie et société

### Plaintes recevables reçues par la CPRST



### Nos tendances en matière de rendement

	2018	2017	2016	2015
Rétention de la clientèle – taux de désabonnement mensuel pour les services sans-fil (postpayés)	<b>1,10 %</b> <sup>⊕</sup>	1,20%	1,23%	1,27%
Rétention de la clientèle – taux de désabonnement mensuel pour les services sans-fil (prépayés)	<b>4,38 %</b> <sup>⊕</sup>	3,48 %	3,32 %	3,45 %
Plaintes signalées au Bureau de l'ombudsman de Rogers	<b>3 616</b> <sup>⊕</sup>	3 542	4 132	3 627
Pourcentage des plaintes réglées par le Bureau de l'ombudsman de Rogers en moins de 60 jours	<b>99 %</b> <sup>⊕</sup>	99 %	99 %	90 %
Plaintes recevables reçues par la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision (CPRST) <sup>1</sup>	<b>2 258</b> <sup>⊕</sup>	1 641	1 406	2 421

<sup>1</sup> Le nombre de plaintes, calculé du 1<sup>er</sup> août au 31 juillet, comprend les plaintes visant Fido et Rogers en 2014 et 2015; les plaintes visant Rogers, Fido, Mobility et chatr en 2016 et en 2017; et les plaintes visant Rogers, Fido et chatr en 2018.

<sup>⊕</sup> Vérification indépendante en 2018.

### Faire le suivi de nos résultats

En 2018, nous avons poursuivi notre objectif de devenir un opérateur de classe mondiale offrant un service à la clientèle hors pair. Nous avons obtenu des résultats positifs, mais devons nous améliorer dans certains secteurs.

- Nous avons considérablement amélioré notre service à la clientèle, faisant reculer le taux de désabonnement mensuel du service postpayé de 10 points de base, pour atteindre 1,10 % <sup>⊕</sup>.
- Notre taux de désabonnement mensuel du service prépayé a augmenté de 90 points de base.
- Le nombre de plaintes des clients signalées à la CPRST a augmenté de 38 %.
- Le nombre de plaintes déposées auprès du Bureau de l'ombudsman a augmenté de 2 %; 99 % <sup>⊕</sup> de ces plaintes ont été réglées dans les 60 jours

Le nombre de plaintes signalées à la CPRST a augmenté dans l'ensemble de l'industrie en 2018. Malgré l'augmentation du nombre de plaintes à notre endroit, le pourcentage total de plaintes déposées auprès de la CPRST a baissé de 1,6 point de pourcentage pour Rogers et de 0,4 point de pourcentage pour Fido. Les plaintes les plus courantes déposées auprès de la CPRST concernaient les frais, les modalités et le service intermittent.

L'année 2018 est la première où nous avons introduit le paramètre « probabilité de recommandation » (PDR) pour comprendre dans quelle mesure nos clients sont susceptibles de recommander les marques de Rogers à leurs parents et amis. Nous avons aussi lancé l'indice Maîtriser l'expérience, qui est un nouveau paramètre pour comprendre la perception des clients par rapport à leur dernière expérience.

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

> **Expérience client**

Expérience employé

Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

Économie et société



### Où nous avons déployé nos efforts

Dans le cadre de nos efforts l'an dernier, nous avons misé sur la création d'une expérience fluide attribuable aux meilleures entreprises du monde.

Voici certaines des améliorations clés que nous avons apportées à notre service en 2018 :

- Nous avons embauché 1 000 employés de première ligne supplémentaires dans tous les services afin que notre clientèle puisse rapidement joindre un conseiller et obtenir le soutien dont elle a besoin.
- Nous avons élaboré un programme de maintenance proactive des réseaux dans le but de repérer les problèmes qui pourraient toucher les clients pour que ceux-ci n'aient pas à appeler pour obtenir du soutien et éviter l'envoi d'un technicien à domicile. Dans le cadre de ce programme, nous nous sommes occupés de

5 074 noeuds de câbles, ce qui a permis d'avoir 50 000 déplacements de techniciens de moins.

- Pour offrir une expérience de facturation plus transparente, nous avons amélioré le processus d'application des offres aux factures pour que nos clients puissent voir leurs offres sur leur première facture.
- Nous avons amélioré le délai de réception moyen des factures par nos clients pour qu'ils puissent les recevoir dans un délai de 3 jours.
- Nous avons commencé à communiquer de façon proactive avec nos clients dans un délai de 30 minutes en cas de panne majeure, afin de les informer du problème et de leur indiquer que nous travaillons en vue de le régler. À la fin de 2018, nous avons envoyé 1,3 million d'avis à 540 000 clients pour donner de l'information sur les pannes et gérer les attentes.

## Chef de file en matière de réseau

### Pourquoi il s'agit d'une question importante

Notre réseau est au cœur de nos activités, joue un rôle essentiel pour aider le Canada à mener à bien son programme en matière d'innovation et fait en sorte que les Canadiens puissent participer au monde numérique. Nous sommes sur le point de vivre un changement en matière d'innovation, et le lancement de la 5G modifiera notre façon de travailler, d'innover et de garder le contact.

### Principes de la direction

Rogers travaille actuellement à l'élaboration d'un programme pluriannuel visant à offrir la 5G aux

Canadiens. Nous axons nos efforts sur la réalisation d'investissements importants dans le spectre pour soutenir le lancement d'un réseau compatible avec la 5G ainsi que l'utilisation croissante des services de données sans-fil. De plus, nous nous concentrons sur le développement des capacités dans diverses régions du Canada pour que nous puissions tous tirer parti de cette nouvelle vague d'innovation. Notre chef de la direction de la Technologie et de l'Information, qui relève directement de notre chef de la direction, assure la gestion de nos équipes de réseau.

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

> Expérience client

Expérience employé

Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

Économie et société

## Dépenses d'investissement

(en millions de dollars)



## Nos tendances en matière de rendement

	2018	2017	2016	2015
Dépenses d'investissement (en millions de dollars)	<b>2 790</b> <sup>o</sup>	2 436	2 352	2 440
Proportion approximative de la population canadienne ayant accès au réseau LTE de Rogers	<b>96 %</b>	96 %	95 %	93 %

<sup>o</sup> Vérification indépendante en 2018.

En 2018, nous avons investi 2 790 millions<sup>o</sup> de dollars en dépenses d'investissement, soit une augmentation de 15 % par rapport à 2017. L'augmentation des dépenses d'investissement touche principalement le secteur des produits sans-fil cette année et découle des investissements consacrés à la mise à niveau de notre réseau sans-fil pour que nous puissions continuer d'offrir à nos clients un service fiable. Nous avons continué d'étendre notre réseau LTE grâce à des investissements dans la technologie 4.5G qui est aussi prête pour la 5G.

Tout au long de l'année, nous avons concentré nos efforts sur la mise à l'essai et l'amélioration de notre réseau dans nos communautés partout au pays afin que tout soit prêt pour le déploiement de la 5G.

### Voici quelques points saillants :

- Nous avons signé des accords stratégiques avec des partenaires et des municipalités pour appuyer nos plans 5G, ce qui nous permettra de déployer des milliers de petites cellules dans les plus grandes villes du Canada.
- En collaboration avec Ericsson, notre partenaire en matière de technologie 5G, nous avons procédé à la densification de notre réseau au moyen de macrocellules et de petites cellules, et à la mise à niveau de notre réseau 4.5G en y intégrant les plus récentes technologies.
- Nous avons conclu un partenariat pluriannuel avec l'Université de la Colombie-Britannique (UBC) visant la construction sur le campus d'un centre de recherche sur

la 5G en conditions réelles, véritable plaque tournante et banc d'essai de l'innovation en matière de 5G au Canada.

- Nous avons mis à niveau et amélioré nos réseaux dans diverses régions du pays, y compris la Colombie-Britannique, l'Alberta, la Saskatchewan, le Manitoba et l'Ontario.
- Nous avons annoncé notre intention de déployer un réseau LTE-M afin d'aider les entreprises à connecter et à surveiller leurs actifs en temps réel, grâce à des solutions comme le suivi logistique, la surveillance d'alarme et les compteurs intelligents. La technologie LTE-M permettra de connecter des appareils Internet des objets (IdO) à faible consommation énergétique fixes et mobiles afin de transmettre des renseignements sur de grandes distances, grâce à l'autonomie prolongée des batteries et une meilleure couverture réseau dans les zones difficiles d'accès, en rendant les solutions IdO plus accessibles aux entreprises canadiennes.
- Nous avons poursuivi la mise à niveau de notre infrastructure de réseau hybride fibre optique-câble coaxial au moyen de l'installation supplémentaire de fibre optique et d'améliorations apportées à la technologie DOCSIS. Cette installation et ces améliorations viendront réduire le nombre de foyers branchés par nœud, et intégreront les technologies les plus récentes qui contribueront à procurer plus de bande passante et une expérience client encore plus fiable.

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

> **Expérience client**

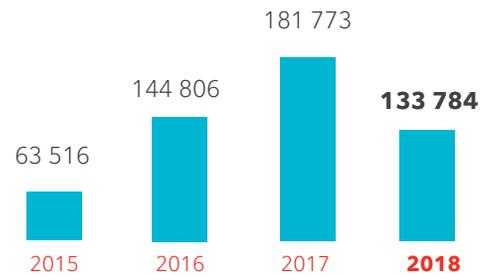
Expérience employé

Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

Économie et société

### Appareils récupérés et traités à des fins de réutilisation et de recyclage



En 2018, Rogers a été désignée fournisseur du service Internet le plus rapide au Canada selon les résultats de Speedtest d'Ookla®, un chef de file mondial en évaluation de réseaux fixes et mobiles.

Cette distinction démontre que nos investissements ont un effet positif sur la connexion que nous offrons à nos clients.

## Responsabilité liée aux produits

### Pourquoi il s'agit d'une question importante

Nos produits doivent nous permettre de concrétiser notre promesse à l'égard de nos clients et refléter la société dans laquelle nous vivons. Ils doivent être accessibles à tous et avoir un impact minimal sur l'environnement.

### Principes de la direction

Nous nous conformons à toutes les réglementations et à tous les codes pertinents, et nous avons mis en place des programmes et des équipes qui gèrent nos offres en matière d'accessibilité et donnent des conseils en la matière, ainsi que des programmes d'intendance visant à gérer l'élimination et le recyclage de nos produits usagés.

Grâce à notre groupe Média, nous nous assurons de représenter des communautés diverses, et nos politiques et nos normes nous orientent dans la production d'actualités sur toutes les plateformes afin d'en assurer l'exactitude et l'équité. Étant donné la diversité de notre offre de produits, la responsabilité liée aux produits est gérée dans l'ensemble de notre entreprise. Notre équipe Affaires juridiques et réglementaires, en collaboration avec nos équipes Sans-fil et Services résidentiels, supervise l'accessibilité des produits et services ainsi que la reprise de produits tandis que notre groupe Média assure, entre autres, la gestion de l'indépendance journalistique.

## Reprise de produits

Nos tendances en matière de rendement	2018	2017	2016	2015
Appareils récupérés et traités à des fins de réutilisation et de recyclage	<b>133 784</b> <sup>o</sup>	181 773	144 806	63 516

<sup>o</sup> Vérification indépendante en 2018.

En 2018, nous avons récupéré et traité 133 784<sup>o</sup> appareils sans fil pour les recycler ou les remettre à neuf, une baisse de 26 % par rapport à 2017. Nous croyons que cette baisse est attribuable aux différents moyens que peuvent désormais prendre les clients pour recycler leurs appareils

- que ce soit par l'entremise de leur municipalité ou d'autres détaillants. De plus, nous avons récupéré 339 287 kg de produits du câble à des fins de remise à neuf ou de recyclage.

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

> **Expérience client**

Expérience employé

Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

Économie et société

Nous récupérons les appareils et accessoires usagés par l'entremise des programmes Échange max de Rogers et FidoTROC, qui offrent aux clients des crédits à l'achat d'un nouveau téléphone.

### Accessibilité

Nous cherchons à rendre nos produits et services accessibles et inclusifs pour nos clients. Nous rencontrons des groupes faisant la promotion de l'accessibilité pour connaître les besoins et les préoccupations de la communauté. De plus, nous consultons nos employés qui se sont identifiés comme personnes handicapées.

Voici quelques-unes des initiatives que nous avons entreprises à cet égard en 2018 :

- Nous avons offert un prix fixe réduit aux clients du service sans-fil de Rogers et de Fido qui sont sourds ou malentendants.
- Nous avons lancé la Télé Élan, qui possède des fonctions d'accessibilité, y compris une télécommande vocale. Nous avons montré ces fonctions à nos partenaires de l'Institut canadien pour les aveugles pour qu'ils puissent décrire l'offre aux gens qu'ils aident. De plus, nous avons promu les fonctions sur la page de notre site web consacré aux services d'accessibilité.
- Nous avons amélioré la formation de nos équipes qui soutiennent les clients s'identifiant comme personnes handicapées en ajoutant l'apprentissage des fonctions d'accessibilité de notre Télé Élan et une formation liée à la sensibilité.
- Nous avons poursuivi notre programme interne d'ambassadeurs de l'accessibilité, dont les membres ont eux-mêmes des besoins en matière d'accessibilité, ce qui leur permet d'essayer nos produits et services

et de donner des commentaires sur la facilité de leur utilisation. Ces commentaires précieux nous aident à recommander les appareils appropriés à nos clients handicapés.

### Diversité des produits

Nous nous engageons à être à l'image de la diversité de notre pays. Pour nos services de communications, nous offrons le service à la clientèle et le libre-service par l'intermédiaire du système de réponse vocale interactive (RVI) en français, en anglais, en cantonais et en mandarin. Le libre-service par l'intermédiaire de notre système de RVI offre aux clients une façon rapide et facile d'effectuer leurs transactions directement à partir de leur téléphone, peu importe où ils se trouvent.

OMNI Television est le plus grand télédiffuseur multiculturel et multilingue du Canada; son mandat vise à refléter la diversité des téléspectateurs. OMNI Regional est une chaîne spécialisée nationale comportant quatre chaînes régionales, disponibles dans tous les forfaits de télévision numérique de base. Elle offre une vaste gamme de programmes acquis et produits localement dans plusieurs langues, et offre des services quotidiens de nouvelles en italien, en pendjabi, en cantonais et en mandarin, de même que des émissions d'affaires publiques et de divertissement populaire.

Au début de 2019, Sportsnet et l'Aboriginal Peoples Television Network ont fait équipe pour présenter Rogers Hometown Hockey en langue crie. Il s'agissait de la première diffusion d'un match officiel de la LNH à l'échelle nationale en langue crie des plaines.

Consultez la [section sur les services d'accessibilité](#) de notre site web pour en savoir plus sur les offres actuelles.

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

> **Expérience client**

Expérience employé

Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

Économie et société

## Confidentialité et sécurité de l'information

### Pourquoi il s'agit d'une question importante

Protéger et sécuriser les données de nos clients et de nos employés importe plus que jamais. L'environnement de cybermenaces devient de plus en plus hostile, et les entreprises de tous les secteurs doivent s'y préparer.

### Principes de la direction

Notre politique de protection de la vie privée définit nos responsabilités et nos pratiques relativement à la protection des renseignements personnels de nos clients et de nos employés. Tous les employés doivent suivre la formation sur la protection de la vie privée. De plus, chaque année, tous les employés suivent une formation sur la Politique en matière de déontologie qui met aussi l'accent sur les responsabilités et pratiques en matière de protection de la vie privée. Les employés doivent

signaler toute violation de la sécurité des renseignements personnels au moyen de la ligne d'assistance STAR de Rogers.

Notre chef de la direction de la protection des renseignements veille à ce que cette politique et toutes les lois applicables soient respectées. De plus, ce dernier répond aux demandes de données provenant des organismes d'application de la loi. Notre vice-président, Sécurité de l'information, est responsable de nos équipes Sécurité de l'information et Cybersécurité, et relève de notre chef de la direction de l'Information. Notre équipe spécialisée en cybersécurité suit de près les nouvelles menaces et instaure constamment de nouveaux contrôles pour protéger nos clients.

### Nos tendances en matière de rendement

Plaintes concernant la protection de la vie privée jugées légitimes par le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada

2018

2017

2016

2015

1

-

2

-

Nous avons fait l'objet d'une plainte fondée soumise au Commissariat à la protection de la vie privée en 2018, et elle a été réglée. Depuis le 1<sup>er</sup> novembre 2018, toutes les atteintes à la vie privée présentant un risque réel de préjudice grave aux personnes touchées doivent être déclarées au Commissariat à la protection de la vie privée.

Nous avons à cœur la sécurité et la confidentialité des renseignements personnels de nos clients. À cet égard, nous avons mis en place des mesures et des processus

permettant de protéger ces renseignements et de réduire les risques d'accès non autorisé. Lorsque nous sommes informés d'une violation présumée de la vie privée, nous suivons un protocole strict pour traiter le problème. Ce protocole prévoit une enquête interne, une évaluation, des stratégies de réduction des risques et des étapes visant à s'assurer que la situation ne se reproduise pas.

Nous collaborons également avec les fournisseurs, les gouvernements et les partenaires de l'industrie afin d'assurer

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

> **Expérience client**

Expérience employé

Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

Économie et société



la sécurité de nos réseaux. De plus, chaque appareil que nous vendons respecte les normes établies par le gouvernement du Canada, lequel en autorise l'utilisation au Canada.

**Cette dernière année, nous avons pris plusieurs mesures pour protéger davantage notre entreprise contre les violations de la vie privée et veiller à ce que nous agissions rapidement et efficacement lorsqu'elles sont commises, notamment les suivantes :**

- Nous avons conçu un nouvel outil pour faciliter la déclaration des atteintes à la vie privée et faire en sorte que des mesures immédiates soient prises.
- Nous avons lancé des formations obligatoires pour tous les employés sur la Loi canadienne anti-pourriel (LCAP) et sur les Lois sur la protection des renseignements personnels au Canada. Ces formations visent à expliquer ces lois aux employés suivant leur rôle chez Rogers.
- Nous avons accru la sensibilisation des employés aux initiatives ayant trait à la protection de la vie privée. Nous avons tenu une campagne interne sur la déclaration obligatoire des atteintes à la vie privée et des réunions avec des équipes dans l'ensemble de l'entreprise pour leur indiquer leurs responsabilités à l'égard de notre clientèle, entre autres.

- Nous avons examiné et mis à jour les avis sur la protection de la vie privée à l'intention de nos clients, le cas échéant, pour faire preuve de plus de transparence à l'égard de nos pratiques connexes et respecter les nouvelles lignes directrices émises par le Commissariat à la protection de la vie privée.

De plus, Rogers participe aux discussions sur la protection de la vie privée. Par exemple, nous nous sommes joints à une coalition d'organisations médiatiques qui a voulu intervenir dans le cas de référence sur le « droit à l'oubli » du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada devant la Cour fédérale. Ce cas de référence vise à déterminer l'applicabilité de la loi sur la protection de la vie privée aux moteurs de recherche.

### Transparence

Rogers s'engage à informer les clients au moyen de rapports transparents sur la fréquence à laquelle les agences gouvernementales et les corps policiers demandent des données portant sur nos clients et sur la fréquence à laquelle ces renseignements sont divulgués.

Chez Rogers, nous ne communiquons les renseignements des clients aux forces de l'ordre que lorsque la loi nous y oblige en vertu d'une autorisation judiciaire appropriée ou en cas d'urgence après avoir étudié avec soin la demande.

Au cours des 6 dernières années, nous avons divulgué volontairement le nombre et le type des demandes que nous avons reçues en publiant un rapport annuel sur la transparence. Veuillez consulter notre [Rapport de 2018 sur la transparence](#) pour plus d'information à ce sujet.

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

> **Expérience client**

Expérience employé

Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

Économie et société



Expérience  
employé

# Expérience employé

Notre équipe est au cœur de notre réussite. Nous investissons dans nos employés et célébrons leur diversité, tout en proposant des carrières stimulantes et enrichissantes.

## Points saillants de 2018

**82 %**  
Résultat obtenu  
pour l'engagement  
des employés



## Gestion des talents

### Pourquoi il s'agit d'une question importante

Au Canada, nous observons une concurrence croissante pour ce qui est d'attirer et de conserver de bons candidats pour des postes technologiques hautement spécialisés. Au moyen de la rétroaction continue obtenue à la suite de sondages auprès de nos employés et de forums, nous avons appris que l'investissement dans des programmes de perfectionnement des employés continue d'être un moteur essentiel de l'engagement et du développement de carrière.

### Principes de la direction

« Développer le potentiel de nos employés et créer une culture de rendement élevé » est l'une des six priorités de notre entreprise. Nous cherchons à être l'employeur de

choix pour la main-d'œuvre actuelle et pour la prochaine génération. Nous visons à offrir un environnement inclusif axé sur la collaboration où nous perfectionnons nos employés, proposons une rémunération concurrentielle et permettons à nos employés de sentir qu'ils bâtissent une carrière enrichissante. Notre chef de la direction des Ressources humaines supervise la gestion des talents tandis que le Comité des ressources humaines seconde le Conseil dans ses tâches de supervision, d'examen et d'approbation des politiques et des pratiques en matière de rémunération et d'avantages sociaux.

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

Expérience client

#### › Expérience employé

Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

Économie et société



Nos tendances en matière de rendement	2018	2017	2016	2015
Nombre total d'employés ( <i>estimation</i> )	<b>26 100</b>	24 500	25 200	26 200
Salaires et avantages sociaux des employés excluant les cotisations sociales ( <i>en millions de dollars</i> )	<b>1 954</b>	1 987	1 936	1 839
Taux d'engagement des employés	<b>82 %<sup>o</sup></b>	79 %	78 %	76 %
Participation au sondage sur l'engagement des employés	<b>86 %<sup>o</sup></b>	85 %	81 %	73 %
Investissement dans la formation ( <i>en millions de dollars</i> )	<b>43</b>	51	59	57
Investissement dans la formation par employé (en \$)	<b>1 320</b>	1 595	1 821	1 563
Taux de roulement volontaire	<b>13,6 %<sup>o</sup></b>	15,6 %	14,1 %	16,8 %
Taux de placement interne	<b>36,9 %</b>	30,6 %	31,9 %	28,6 %

<sup>o</sup> Vérification indépendante en 2018.

### Engagement des employés

Notre sondage annuel sur l'engagement des employés mené à l'échelle de l'entreprise nous permet de connaître l'opinion de nos employés quant à nos qualités d'employeur. En 2018, nous avons poursuivi notre tendance sur cinq ans visant l'amélioration du taux d'engagement des employés. Nous avons obtenu une note de 82 %<sup>o</sup>, en hausse de 3 points par rapport à 2017, et en hausse de 6 points par rapport à 2015. Nous avons atteint un taux de participation de 86 %<sup>o</sup>, en hausse d'un point par rapport à l'an dernier. Le résultat d'engagement est de 2 points au-dessus de notre objectif de 80 %, soit l'indice d'excellence défini par IBM/Kenexa, expert-conseil renommé au chapitre des sondages sur l'engagement des employés. De plus, les résultats d'engagement de nos employés ont augmenté dans toutes les unités fonctionnelles et les régions du Canada.

Notre sondage nous a permis de comprendre où nous avons progressé par rapport à l'expérience employé et où nous pouvons orienter nos efforts pour continuer de nous améliorer. Les secteurs clés où nos résultats ont augmenté en 2018 comprennent l'efficacité du leadership, l'inclusion et la participation des employés dans nos programmes de RSE. Selon notre sondage, nous avons ciblé 4 éléments clés à améliorer : rallier notre équipe autour de nos valeurs, de notre vision et de nos priorités; renforcer la collaboration interfonctionnelle; investir dans la croissance et l'épanouissement personnels et améliorer l'expérience employé de nos équipes de première ligne.

### Formation et perfectionnement

En 2018, nous avons investi 43 millions de dollars dans le perfectionnement, une diminution de 15 % comparativement à 2017. Ce pourcentage équivaut

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

Expérience client

› **Expérience employé**

Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

Économie et société

à 1 320 \$ par employé, soit une diminution de 17 % comparativement à 2017. Cela représente un montant de 1 320 \$ par employé, soit une diminution de 17 % comparativement à 2017. Nos dépenses en formation et perfectionnement ont baissé, car nous avons apporté de modestes améliorations aux programmes qui ont été mis au point et lancés au cours des années précédentes, et nous avons accru la rentabilité.

Nous considérons le perfectionnement de nos employés comme une combinaison d'expérience, de relations et de formation officielle. De plus, l'investissement dans le perfectionnement est conforme à la vision et aux valeurs de notre Société; il nous permet de former des équipes plus solides et de bien servir nos clients. En 2018, nous avons entrepris des initiatives et des programmes de perfectionnement des employés afin de les appuyer dans leurs tâches et de favoriser leur engagement envers la croissance de leur carrière. Voici certaines de nos initiatives clés : le lancement de ressources améliorées ayant trait au perfectionnement professionnel à l'intention de tous les employés, comme de nouveaux ateliers et le nouveau Centre Mon perfectionnement, le lancement d'une évaluation des chefs d'équipe de première ligne pour appuyer nos initiatives liées à la première ligne et aux employés, et l'expansion continue de nos programmes de développement de compétences de base en leadership. En 2018, un total de 215 052 formations ayant trait aux programmes liés à la première ligne, au leadership ou aux opérations ont été terminées, pour un total de 526 793 heures.

### Rétention des employés et mobilité interne

En 2018, le taux de roulement volontaire était de 13,6 %<sup>o</sup>, soit en baisse de 2 points par rapport à 2017. De plus, le taux de mobilité interne s'est amélioré, passant de 30,6 % à 36,9 %. Ces deux statistiques, combinées aux résultats d'engagement de nos employés, démontrent que les investissements que nous

faisons dans nos programmes de perfectionnement et notre milieu de travail nous aident à attirer et à retenir nos employés dans tous les secteurs d'activité. Notre taux de roulement volontaire pour nos équipes possédant des compétences prisées dans les secteurs de la cybersécurité et des services numériques a également baissé par rapport à l'année passée. Nous aidons nos employés à acquérir les compétences nécessaires pour rester au courant des tendances actuelles en matière de technologies émergentes.

### Rémunération globale

Le montant total des salaires et des avantages sociaux, à l'exception des cotisations sociales, des employés à plein temps et à temps partiel s'établissait à 1 954 millions de dollars en 2018. Le programme Rémunération globale de Rogers récompense les employés qui obtiennent d'excellents résultats et qui manifestent leur engagement envers les valeurs de l'entreprise. Il comprend un régime de soins médicaux et des rabais généreux pour les employés, ainsi qu'un programme d'accumulation de capital concurrentiel qui englobe un régime de retraite à prestations ou à cotisations déterminées, un régime d'actionariat des employés, un compte d'épargne libre d'impôt et un REER collectif. Nous tenons aussi régulièrement des séances de planification de retraite pour nos employés ainsi que des webinaires trimestriels pour promouvoir nos programmes d'accumulation de capital.

Le Programme de reconnaissance de Rogers, nommé prix Ted Rogers en l'honneur de notre fondateur, récompense les employés qui ont fait preuve d'un engagement extraordinaire à l'égard des clients, qui ont établi de nouvelles normes en matière de réussite, qui ont pris des initiatives novatrices ainsi que des mesures ayant eu une incidence positive au sein de leur communauté, ou qui sont devenus des ambassadeurs grâce à l'excellence du service qu'ils ont offert au public. En 2018, 111 personnes et 31 équipes (qui comprennent 1 270 membres) ont gagné des prix Ted Rogers.

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

Expérience client

#### › Expérience employé

Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

Économie et société



## Inclusion et diversité

### Pourquoi il s'agit d'une question importante

Pour nous, il est important de refléter la diversité de notre pays et d'intégrer la diversité de pensée dans notre prise de décision. L'inclusion va bien au-delà de nos pratiques liées à nos employés : elle est dans la façon dont nous tissons des liens avec nos clients, nos communautés et nos publics. De plus, nous croyons que les gens sont plus mobilisés et plus productifs lorsqu'ils peuvent être eux-mêmes au travail.

### Principes de la direction

Nous intégrons l'inclusion et la diversité dans les valeurs de notre entreprise, autant dans la façon dont nous innovons que dans la façon dont nous servons nos clients. Nous travaillons continuellement pour promouvoir et favoriser l'inclusion au moyen d'activités de sensibilisation et de programmes éducatifs.

Rogers a un Conseil sur l'inclusion et la diversité (le Conseil), lequel est composé de dirigeants de l'ensemble de l'entreprise. Il est présidé par le premier vice-président, Marketing, Affaires. Le Conseil supervise la mise en œuvre de notre stratégie d'inclusion et de diversité, et dirige nos efforts visant à favoriser et à entretenir une culture d'inclusion. Notre stratégie inclut cinq groupes prioritaires : les femmes aux postes de direction, les minorités visibles, les personnes handicapées, les Autochtones et la communauté

LGBTQ+. Des équipes d'employés représentant ces groupes et leurs alliés unissent leurs forces en tant que groupes de soutien pour les employés afin de mettre en œuvre des activités de formation, d'exploiter des possibilités de développement de compétences et de réaliser divers projets de commandites communautaires.

Nous sommes fiers d'indiquer que les résultats liés au sentiment d'inclusion sont en hausse pour une quatrième année consécutive, et que nous avons atteint l'objectif de référence de 82 %. Notre engagement de longue date en matière de diversité et d'inclusion est soutenu par les stratégies, les politiques, les systèmes et les pratiques de l'entreprise.

Nous visons à accroître la représentation des femmes et des minorités visibles à l'échelle de la direction, et celles des personnes handicapées, des membres de la communauté LGBTQ+ et des Autochtones à l'échelle de l'entreprise. Nous évaluons notre approche relative à l'inclusion et à la diversité de diverses façons, notamment :

- par la représentation de divers groupes au sein de notre main-d'œuvre;
- au moyen des résultats de notre indice d'inclusion qui mesure les perceptions des employés; et
- par la reconnaissance et les comparaisons externes, dont la disponibilité sur le marché du travail.

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

Expérience client

#### › Expérience employé

Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

Économie et société



Nos tendances en matière de rendement			2018	2017	2016	2015
Groupe	Poste	Disponibilité sur le marché du travail <sup>1</sup>	Représentation chez Rogers			
Femmes	Haute direction <sup>2</sup>	27,6%	<b>27,5%</b> <sup>⚡</sup>	26,5%	30,1%	27,9%
	Cumulatif	48,4%	<b>38,0%</b> <sup>⚡</sup>	38,4%	38,4%	39,2%
Minorités visibles	Haute direction <sup>2</sup>	11,5%	<b>15,8%</b> <sup>⚡</sup>	13,5%	13,4%	13,4%
	Cumulatif	29,6%	<b>35,4%</b> <sup>⚡</sup>	34,6%	32,6%	31,8%
Autochtones	Haute direction <sup>2</sup>	3,2%	<b>0,0%</b> <sup>⚡</sup>	0,0%	0,0%	0,0%
	Cumulatif	2,0%	<b>0,9%</b> <sup>⚡</sup>	0,9%	0,8%	0,9%
Personnes handicapées :	Haute direction <sup>2</sup> et autres gestionnaires	5,0%	<b>1,6%</b> <sup>⚡</sup>	1,8%	1,3%	0,9%
	Cumulatif	9,1%	<b>2,3%</b> <sup>⚡</sup>	2,2%	1,6%	1,1%

<sup>1</sup> Disponibilité sur le marché du travail selon les données du recensement de 2016; fait référence aux employés régis par les lois fédérales.

<sup>2</sup> Veuillez consulter le Glossaire pour la définition de haute direction. <sup>⚡</sup> Vérification indépendante en 2018.

En 2018, nous avons poursuivi nos efforts pour recruter divers candidats et favoriser une culture d'inclusion chez Rogers.

Voici certains de nos indicateurs de représentation relatifs aux employés régis par les lois fédérales pour 2018 :

- Concernant les femmes occupant des postes de direction, nous avons atteint 27,5 %, soit une hausse d'un point de pourcentage par rapport à l'année dernière.
- Le pourcentage de nos employés des minorités visibles à des postes de haute direction a augmenté pour atteindre 15,8 %, contre 13,5 % en 2017, tandis que le nombre de nos employés des minorités visibles dans l'entreprise en général est passé à 35,4 %, ce qui est bien supérieur aux chiffres relatifs à la disponibilité sur le marché du travail.

- Le pourcentage de nos employés autochtones s'est maintenu à 0,9 %.
- Nous avons constaté une baisse de 0,2 point de pourcentage du nombre de personnes handicapées occupant des postes de direction, ainsi qu'une hausse de 0,1 point de pourcentage du nombre d'employés handicapés dans l'ensemble de l'entreprise.

De plus, l'indice d'inclusion figurant dans notre sondage sur l'engagement des employés a augmenté pour la quatrième année consécutive, en hausse de quatre points par rapport à 2017, soit trois points au-dessus de notre objectif. Nos résultats d'engagement ont également augmenté dans les groupes désignés, en hausse de trois et de six points de pourcentage, selon le groupe.

- La RSE chez Rogers
- Bonne gouvernance
- Expérience client
- › **Expérience employé**
- Responsabilité environnementale
- Investissement communautaire
- Économie et société

### Initiatives clés

En 2018, nous avons revu notre stratégie d'inclusion et de diversité pour déterminer ce qui favorise l'inclusion et ce qui pourrait nous empêcher d'atteindre nos objectifs globaux. Sensibiliser nos dirigeants et nos employés à l'égard du concept des préjugés inconscients était l'une des occasions d'amélioration que nous avons ciblées. Nous avons mis sur pied des formations pour plus de 500 hauts dirigeants, directeurs et gestionnaires de personnel pour aider à renseigner nos leaders sur la façon de détecter si eux ou d'autres ont un préjugé inconscient ayant une influence sur leur travail.

Voici d'autres initiatives clés de 2018 pour promouvoir et favoriser l'inclusion chez Rogers :

- Nous avons lancé le Programme de perfectionnement accéléré pour permettre aux femmes occupant des postes de direction de s'épanouir dans leurs rôles actuels et futurs.

- Nous avons lancé le Programme de retour progressif au travail pour offrir du soutien et des ressources aux nouveaux parents afin de faciliter la transition vers leur retour au travail.
- Nous avons élargi nos célébrations de la Fierté à l'échelle nationale et avons mené des campagnes de recrutement ciblant les membres de la communauté LGBTQ+.
- Nous avons mis sur pied le comité Femmes de couleur Rogers.
- Nous avons organisé 24 événements de perfectionnement professionnel par l'entremise du Réseau des femmes de Rogers pour bâtir un réseau varié de talents.
- Nous avons établi un partenariat avec Microsoft sur les fonctions d'accessibilité afin d'aider les gens à réussir dans leur rôle.
- Nous avons poursuivi notre partenariat avec des organismes comme Lime Connect, dans le cadre d'initiatives de recrutement de personnes handicapées.

## Sécurité et bien-être

### Pourquoi il s'agit d'une question importante

En tant que grand employeur et grand détaillant, il est essentiel que nous ayons des programmes en place pour protéger la santé, la sécurité et le bien-être de nos employés, de nos contractuels, de nos visiteurs, de nos clients et de nos bénévoles. En qualité d'entreprise familiale, la prévention des blessures fait partie de nos valeurs. Notre approche intégrée reconnaît que nos employés sont des personnes entières qui utilisent un corps et un esprit à la maison, au travail et dans les autres sphères de leur vie.

### Principes de la direction

Rogers adopte une approche intégrée quant au bien-être, en mettant l'accent sur du soutien global en matière de sécurité et de bien-être mental, physique et financier. En 2018, nous avons signalé cette nouvelle approche aux employés en lançant S'épanouir, notre nouvelle marque en matière de sécurité et de bien-être. La bannière S'épanouir regroupe nos offres de soutien individuel et intégré. Notre politique en matière de santé et de sécurité et notre politique pour un milieu de travail sain décrivent notre engagement en matière de sécurité et de bien-être.

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

Expérience client

› **Expérience employé**

Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

Économie et société



Notre Conseil exécutif sur la santé et la sécurité, qui comprend des membres de la haute direction de l'entreprise, surveille notre stratégie, nos programmes et notre rendement. Notre comité de santé et sécurité offre du soutien et de l'encadrement relativement à l'élaboration des politiques nationales.

Nos comités de santé et de sécurité au travail et les bénévoles de l'équipe S'épanouir travaillent en partenariat avec l'équipe Sécurité et bien-être pour offrir des communications, des outils, de l'information et des ressources afin d'assurer la sécurité et de favoriser le bien-être mental, physique et financier de nos employés, au travail comme à la maison. Nous comptons également 60 comités mixtes employeur-salariés sur la santé et la

sécurité au travail qui représentent nos plus importants lieux de travail, et des représentants en santé et sécurité pour nos lieux de travail de moins grande envergure. Ces comités et ces représentants aident à répondre aux enjeux et aux problèmes locaux en matière de sécurité, et appuient la gestion sécuritaire de nos installations. Les coprésidents du comité de la santé et de la sécurité sont invités à une conférence régionale annuelle. À cette occasion, ils peuvent communiquer les uns avec les autres et avec l'équipe Sécurité et bien-être et s'engager dans la stratégie connexe, écouter des messages de soutien de la part de nos leaders et apprendre d'experts externes.

Nos tendances en matière de rendement	2018	2017	2016	2015
Blessures liées au travail :				
• Taux d'incidents entraînant une perte de temps (par 200 000 heures travaillées)	<b>0,38<sup>o</sup></b>	0,36	0,32	0,40
• Décès	-	-	-	-
Nombre de Comités de santé et de sécurité au travail dans tout le Canada	<b>60</b>	60	65	66
Nombre de responsables et ambassadeurs du programme S'épanouir dans tout le Canada	<b>171</b>	106	88	80

<sup>o</sup> Vérification indépendante en 2018.

### Rendement

En 2018, notre taux d'incidents au travail entraînant une période d'immobilisation a été de 0,38<sup>o</sup>, une hausse de 0,02 point par rapport à l'année précédente. Les glissades,

les faux pas, les chutes, la violence au travail et les blessures par contact ou attribuables au transport en camion ont été les principales causes des absences liées au travail chez Rogers cette année. Nous avons concentré nos efforts sur la

La RSE chez Rogers  
Bonne gouvernance  
Expérience client

#### › Expérience employé

Responsabilité environnementale  
Investissement communautaire  
Économie et société



réduction du nombre de blessures de nature ergonomique et de chutes accidentelles des échelles, ce qui a entraîné une diminution importante de ces types d'incidents en 2018. Nous continuerons d'accorder la priorité aux types d'incidents les plus signalés et aux dangers les plus importants, y compris la mise en œuvre d'une nouvelle politique de sensibilisation aux risques liés à l'électricité. Pour déterminer et évaluer plus facilement les risques, nous avons effectué 59 évaluations de la conformité en matière de sécurité, lesquelles portaient sur les dangers les plus importants, y compris les travaux en hauteur et dans des espaces clos, ainsi que la sécurité des occupants.

#### Initiatives clés

En 2018, nous avons continué à développer notre stratégie en matière de santé mentale, dans le but de réduire la stigmatisation liée aux discussions sur les problèmes de santé mentale. Nous voulons que nos employés se sentent à l'aise de s'aider et de s'entraider, et voulons faire la promotion des ressources offertes chez Rogers. Nos initiatives comprenaient le lancement de notre formation sur la santé mentale à l'intention de nos gestionnaires de personnel et des partenaires d'affaires des ressources humaines et la mise à l'essai du programme de soutien par les pairs dans l'un de nos centres de contact client. Dans le cadre de ce projet, des pairs aidaient des collègues à traverser des événements difficiles. Nous avons également organisé plusieurs événements nationaux pour nos employés, dont des séances de questions en ligne, des séances de clavardage avec des légendes du hockey, qui parlaient de leur parcours et de leurs défis, et des séances d'information dans les bureaux. Nous avons également publié des articles à ce sujet sur l'intranet de la Société et organisé des séances de questions et réponses.

Outre l'augmentation de notre soutien en matière de santé mentale, nous avons commencé à apporter les améliorations suivantes au programme en 2018.

- Nous avons lancé des formations, des guides de ressources et des outils pour aider les chefs d'équipe des centres de contact client à évaluer l'aménagement des postes de travail et à encadrer leur équipe, en vue d'adapter leur poste pour plus de confort.
- Les employés qui ont engagé des sous-traitants ont rempli une autoévaluation par rapport à notre politique concernant la sécurité des sous-traitants. De plus, ils ont mis en œuvre des plans de mesures correctives pour combler les lacunes.
- Nous avons complètement mis en œuvre un programme de validation du sous-traitant, dans lequel les pratiques réelles sont comparées avec nos attentes et les réponses fournies dans notre questionnaire.
- Nous avons illustré notre soutien en matière de sécurité et de bien-être mental, physique et financier sous forme de carte des étapes de la vie des employés, mettant en évidence les ressources offertes aux employés. La carte a été adaptée pour former le cadre du portail S'épanouir, un portail d'accès indiquant le soutien et les renseignements accessibles pour les employés.
- Nous avons apporté des améliorations à la sécurité opérationnelle dans plusieurs secteurs, y compris la sécurité relative aux échelles, l'autosauvetage en hauteur, les outils mobiles pour les inspections préalables aux travaux, la marche à l'extérieur en hiver et la sécurité pour le travail sur un toit.

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

Expérience client

› **Expérience employé**

Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

Économie et société



ÉQUIPE ROGERS

Journées de bénévolat  
Générali partage  
2018

ÉQUIPE

Responsabilité  
environnementale

# Responsabilité environnementale

Nous nous engageons à intégrer la gouvernance environnementale à l'ensemble de nos activités. Nous gérons nos risques environnementaux par l'entremise de politiques, de programmes et d'objectifs visant à réduire notre empreinte écologique, particulièrement en ce qui a trait aux éléments prioritaires que sont l'énergie et les émissions de gaz à effet de serre (GES) qui y sont associées, ainsi que les déchets.

## Faits saillants de 2018

Diminution de  
**5 %**  
de la consommation d'eau

Diminution de  
**15 %**  
de la consommation de papier dans nos bureaux

### Gestion de nos impacts environnementaux

Notre stratégie environnementale consiste à réduire notre empreinte écologique, à gérer nos risques environnementaux et à encourager la sensibilisation et l'engagement à l'égard de l'environnement au sein de l'entreprise.

Notre politique environnementale présente les détails de nos normes environnementales et de notre approche en matière de gestion. Pour atteindre nos objectifs, nous axons nos efforts sur les secteurs où notre impact est le plus marqué, soit principalement la consommation énergétique, les émissions de GES qui y sont associées, ainsi que les déchets. Notre système de gestion environnementale (SGE)

oriente les activités environnementales à l'échelle de notre entreprise et inclut de la formation et des procédures sur un vaste éventail de sujets afin de gérer nos programmes et notre conformité en matière d'environnement.

Notre structure de gouvernance environnementale, qui comprend des représentants interfonctionnels de haut niveau à l'échelle de l'entreprise, régit nos activités et nous aide à établir les priorités tout au long de l'année. Notre vice-président, Services immobiliers d'entreprise, qui dirige l'équipe, reçoit l'état de progression et les approbations envoyées aux échelons supérieurs.

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

Expérience client

Expérience employé

› **Responsabilité environnementale**

Investissement communautaire

Économie et société

## Consommation d'énergie et changements climatiques

### Pourquoi il s'agit d'une question importante

Les changements climatiques importent à toutes nos parties prenantes. La demande pour plus de vitesse Internet et l'expansion et l'amélioration de notre réseau sans-fil exige de l'énergie, ce qui s'avère un défi et un coût croissant pour la société.

### Principes de la direction

Nous nous engageons à gérer notre consommation d'énergie et les émissions de GES qui y sont associées. Nous continuons d'investir dans des programmes visant à réduire les émissions de GES, particulièrement si ces émissions découlent de la consommation énergétique. Nous accordons la priorité aux initiatives que nous avons évaluées et dont l'impact et le rendement du capital investi sont les plus marqués, en mettant l'accent sur la consommation énergétique, la gestion du parc de véhicules et les déchets. De plus, afin d'enrichir nos programmes, nous suivons de près les conventions internationales telles l'Accord de Paris, de même que les projets de lois provinciales et fédérales du Canada.

Nous évaluons notre rendement par l'entremise de la mesure annuelle de nos émissions de GES et de notre consommation énergétique. Cela nous permet de quantifier nos émissions de GES dans l'ensemble de nos activités, d'analyser les tendances et d'évaluer l'efficacité de nos initiatives en matière de réduction des émissions. Nous suivons la méthodologie du Greenhouse Gas Protocol, et les coefficients d'émissions que nous appliquons sont fondés sur les données du dernier Rapport d'inventaire national du Canada.

Nous avons établi des cibles de réduction de nos émissions de GES et de notre consommation d'énergie. Ces cibles s'appuient sur une ligne de référence provenant des niveaux de 2011. D'ici 2025, nous prévoyons réduire nos émissions de GES de portée 1 et 2 de 25 % et notre consommation d'énergie de 10 %, par rapport aux niveaux de 2011. Au 31 décembre 2018, la réduction de nos émissions de GES se situait à 16 %, soit 9 points d'écart avec notre cible, et notre consommation d'énergie a augmenté de 13 %.

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

Expérience client

Expérience employé

› **Responsabilité environnementale**

Investissement communautaire

Économie et société

## Émissions de GES

Nos tendances en matière de rendement (en tonnes de CO <sub>2</sub> e)	2018	2017	2016	2015
Portée 1 (p. ex. combustion fixe, carburant mobile, émissions fugitives)	<b>34 395</b>	31 297	32 132	33 558
Portée 2 (achats d'électricité)	<b>131 940</b>	124 279	131 792	136 729
Total des portées 1 et 2	<b>166 335<sup>o</sup></b>	155 576	163 924	170 287
Portée 3 (p. ex. voyage d'affaires, consommation de papier, déplacements quotidiens des employés, déchets provenant des bureaux)	<b>69 166</b>	72 111	75 136	77 693
Émissions totales de GES	<b>235 501</b>	227 687	239 060	247 980
Total des émissions de GES par million de dollars de revenu	<b>16</b>	16	17	18

<sup>o</sup> Vérification indépendante en 2018.

## Consommation énergétique

Nos tendances en matière de rendement (En gigajoules, sauf pour la ligne « Consommation totale d'énergie par million de dollars de revenu »)	2018	2017	2016	2015
Consommation énergétique directe	<b>550 168</b>	543 911	558 416	583 285
Consommation énergétique indirecte	<b>3 706 444</b>	3 539 376	3 661 140	3 792 486
Consommation énergétique totale	<b>4 256 612<sup>o</sup></b>	4 083 288	4 219 556	4 375 771
Consommation totale d'énergie par million de dollars de revenu (GJ/million de dollars de revenu)	<b>282</b>	289	308	326

<sup>1</sup> Environ 67 % de nos chiffres concernant l'énergie proviennent de données réelles, et le reste est fondé sur des estimations effectuées selon des normes acceptées dans l'industrie.

<sup>o</sup> Vérification indépendante en 2018.

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

Expérience client

Expérience employé

› **Responsabilité environnementale**

Investissement communautaire

Économie et société



### Rendement en matière d'émissions de GES

En 2018, nous avons enregistré des émissions de GES totales de 235 501 tonnes de CO<sub>2</sub>e, en hausse de 3 % par rapport à 2017. Nos émissions de portée 1 et 2 ont augmenté de 7 % en raison d'une consommation énergétique accrue attribuable à la croissance des activités. Nos émissions de portée 3 se sont chiffrées à 69 166 tonnes de CO<sub>2</sub>e, en baisse de 4 % par rapport à 2017. La réduction des émissions de portée 3 résulte d'une diminution continue de la consommation de papier.

Dans le but de tenir compte de la croissance des activités, notre rapport fait état du rendement fondé sur l'intensité (émissions de GES par million de dollars de revenu). En 2018, l'intensité de nos émissions de GES était de 16 tonnes de CO<sub>2</sub>e par million de dollars de revenu, tout comme en 2017.

L'évaluation annuelle de notre consommation énergétique et de nos émissions de GES comprend nos biens immobiliers et nos magasins de vente au détail, nos stations de transmission cellulaire, nos stations d'alimentation en électricité, nos centres de données, notre parc de véhicules, les déplacements quotidiens de nos employés et les activités liées aux Toronto Blue Jays et au Rogers Centre. Nos biens immobiliers, y compris les bureaux, les magasins et le Rogers Centre, sont responsables de la plus grande part du total de nos émissions (34 %), suivis par nos stations de transmission (26 %), les déplacements quotidiens de nos employés (20 %) et notre parc de véhicules (6 %).

### Rendement énergétique

En 2018, notre consommation d'énergie s'est établie à 4 256 612 GJ<sup>o</sup>, en hausse de 4,2 % comparativement à 2017. En tenant compte de notre croissance, la

consommation d'énergie à l'échelle de l'entreprise s'est établie à 282 par million de dollars de revenus, en baisse de 2 % comparativement à 2017.

Relativement à nos cibles de consommation d'énergie pour 2025, notre consommation s'est accrue de 13 % comparativement aux niveaux de 2011. Cette augmentation découle de la croissance de nos activités au cours des sept dernières années, qui sont passées d'un revenu de 12 milliards de dollars en 2011 à un revenu excédant 15 milliards de dollars en 2018. Rajustée en fonction du revenu, l'augmentation totale de la consommation d'énergie se chiffre à 8 % comparativement à 2011.

### Initiatives de réduction de la consommation d'énergie

Nous concentrons sur des secteurs où la consommation est la plus marquée et où nous pouvons avoir un maximum d'effet, y compris nos réseaux de câble et de sans-fil, nos centres de données et nos immeubles de bureaux.

#### Parmi les programmes mis en place en 2018 :

- Nous avons modernisé l'éclairage dans 16 de nos immeubles, dans nos centres de données et au Rogers Centre. Nous avons également installé des technologies de commande d'intensité et de contrôle de l'éclairage.
- Nous avons déployé des stratégies d'optimisation du refroidissement dans nos centres de données et à nos têtes de réseaux, ce qui nous aide à réduire la consommation énergétique et les coûts, en plus d'améliorer l'efficacité énergétique de nos centres de données.
- Nous avons démantelé l'équipement pour obtenir un meilleur rendement énergétique et mieux utiliser l'espace à nos têtes de réseaux.

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

Expérience client

Expérience employé

#### › Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

Économie et société



- Nous avons installé 50 générateurs de gaz naturel portatifs à haut rendement pouvant être utilisés aux sites cellulaires au sein de notre réseau, qui sont plus petits et consomment moins d'énergie, si l'alimentation de secours est nécessaire.
- Nous avons continué de remplacer les véhicules de notre parc par de plus petits véhicules au groupe motopropulseur plus économique. Depuis 2010, nous avons remplacé 659 véhicules, ce qui a permis de réduire notre consommation d'essence de 2,5 millions de litres et nos émissions de GES de 5 000 tonnes.
- Nous avons installé 4 bornes de recharge pour véhicules électriques à nos bureaux de Brampton, en Ontario, pour promouvoir des options plus écologiques relativement aux déplacements quotidiens des employés.
- Nous avons organisé 950 000 audioconférence et vidéoconférences, contre 558 000 en 2017, réduisant considérablement la nécessité de se déplacer.

## Réduction des déchets

### Pourquoi il s'agit d'une question importante

Nous produisons des déchets dans tous les aspects de nos activités opérationnelles dans la totalité du cycle de vie de nos produits et services. Les principaux types de déchets que nous produisons sont les déchets de bureau et les déchets électroniques. De plus, nous avons produit des déchets dans le cadre de la transformation de nos lieux de travail afin de rénover nos bureaux dans tout le pays. La réduction de la production de déchets et la façon d'éviter d'en produire sont deux volets essentiels à l'amélioration de notre efficacité opérationnelle.

### Principes de la direction

Nous réduisons les déchets de nos bureaux en encourageant les employés à se servir des bacs de tri centralisés, dans l'objectif d'atteindre un taux de réacheminement des déchets d'au moins 70 %.

En 2018, nous avons déployé des efforts pour augmenter notre capacité de collecte de données afin d'avoir une vue d'ensemble de la quantité de déchets provenant de nos activités. Nous travaillons avec nos fournisseurs de gestion des déchets nationaux pour mesurer et surveiller la quantité de déchets dans nos bureaux et propriétés commerciales. De plus, nous collaborons avec nos gestionnaires des déchets électroniques pour éliminer adéquatement nos produits liés aux télécommunications et aux TI.

Notre équipe Services immobiliers d'entreprise gère les déchets tandis que nos équipes Approvisionnement supervisent la gestion des fournisseurs de nos partenaires en matière de recyclage et de gestion des déchets.

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

Expérience client

Expérience employé

› **Responsabilité environnementale**

Investissement communautaire

Économie et société

Nos tendances en matière de rendement (En tonnes métriques, sauf les pourcentages)	2018	2017	2016	2015
Total des déchets produits	<b>8 891</b>	8 112	8 615	9 428
Total des déchets recyclés	<b>5 195</b>	5 029	5 039	5 877
Déchets envoyés en site d'enfouissement	<b>3 696</b>	3 083	3 576	3 551
Pourcentage de déchets réacheminés des sites d'enfouissement	<b>58 %</b>	62 %	58 %	62 %

En 2018, nous avons produit 8 891 tonnes de déchets provenant de l'ensemble de nos activités, ce qui représente une augmentation de 10 % par rapport à 2017. En raison d'une augmentation de la quantité totale de déchets, notre taux de réacheminement des déchets a baissé de 4 points, atteignant 58 %.

En 2018, le matériel de bureau varié (80 %), le matériel électronique (14 %), le déchetage de papier (2 %), les déchets issus de notre programme de transformation des lieux de travail (2 %) et d'autres déchets divers (2 %) étaient les principales sources de déchets.

Nous continuons de promouvoir la réduction des déchets et la participation dans nos programmes de recyclage à l'échelle de la Société. Nous accordons une importance particulière au passage vers la technologie au travail et les programmes numériques, à la communication de pratiques exemplaires en matière de tri de déchets aux employés et à la promotion d'une meilleure collaboration avec nos fournisseurs de gestion des déchets pour assurer la communication d'information et l'élimination adéquates des objets.

#### Quelques faits saillants de 2018 :

- Nous avons fourni 169 nouveaux bacs de tri de déchets dans le cadre du programme de recyclage « Pousse vert », ce qui porte à 955 le nombre total de bacs dans nos bureaux à l'échelle du pays, afin d'aider nos employés à mieux trier leurs déchets.
- Nous avons détourné 97 % des déchets des sites d'enfouissement grâce à nos efforts de transformation des lieux de travail, la plupart des déchets étant recyclés, réutilisés ou donnés à des organismes communautaires.
- Nous avons recyclé 22 470 litres d'huile et 2 453 pneus lorsque notre parc de véhicules a fait l'objet d'un entretien l'année dernière.
- Nous avons recyclé 185 tonnes de tapis et avons acheté des tapis contenant 45 % de matériaux recyclés.
- Nous avons utilisé plus de contenants recyclables ou biodégradables auprès de nos fournisseurs de nourriture, et avons encouragé nos employés à se servir d'assiettes et d'ustensiles réutilisables. De plus, nos fournisseurs de nourriture participent aux programmes Second Harvest et Foodties, qui visent à récupérer avant leur date de péremption des aliments nutritifs non vendus et à les remettre à des organismes communautaires.

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

Expérience client

Expérience employé

#### › Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

Économie et société

## Utilisation de papier

Nos tendances en matière de rendement (En tonnes métriques, sauf les données en pourcentage de clients)	2018	2017	2016	2015
Consommation de papier totale	<b>3 314</b>	4 886	9 275	11 586
• Édition	<b>2 151</b>	3 086	6 931	8 676
• Marketing et communications	<b>453</b>	1 048	1 405	1 779
• Facturation	<b>648</b>	679	737	865
• Administration dans nos bureaux	<b>62</b>	73	202	266
Pourcentage de clients ayant reçu des factures électroniques	<b>68 %<sup>⊕</sup></b>	67 %	68 %	58 %

⊕ Vérification indépendante en 2018.

En 2018, nous avons réduit notre consommation totale de papier de 32 % par rapport à 2017, et de 71 % par rapport à 2015. Nos réductions dans tous les secteurs comprennent l'édition (30 %), le marketing (57 %), la facturation (5 %) et l'utilisation interne (15 %). Nous avons obtenu ces réductions en offrant plus de ressources technologiques aux employés, comme Skype Entreprise, ce qui réduit les besoins en matière d'impression. Le nombre de clients recevant des factures en ligne a augmenté, passant de

67 % en 2017 à 68 %<sup>⊕</sup>, ce qui contribue à réduire la quantité de papier que nous utilisons pour les factures.

Plus de 99 % du papier que nous avons acheté était certifié par le Forest Stewardship Council (FSC). La certification FSC constitue une garantie pour les clients que le papier a été fabriqué selon des conditions strictes qui assurent la protection des forêts, des cours d'eau, des réserves fauniques et des espèces animales de haute valeur pour la conservation.

## Gestion de l'eau

Nos tendances en matière de rendement (en mètres cubes)	2018	2017	2016	2015
Consommation de papier totale	<b>265 640</b>	279 147	320 507	314 756

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

Expérience client

Expérience employé

› **Responsabilité environnementale**

Investissement communautaire

Économie et société



Rogers utilise principalement de l'eau pour satisfaire les besoins des employés, par exemple pour les toilettes et les cuisines de nos établissements. En 2018, nous avons consommé 265 640 mètres cubes d'eau, une baisse de 5 % par rapport à 2017 et de 16 % par rapport à 2015. Nous croyons que la protection de l'approvisionnement limité en eau douce dans le monde est essentielle à la durabilité de notre écosystème. Nous continuons de mettre en œuvre des initiatives pour nous aider à réduire la consommation d'eau. Par exemple, nous avons installé des appareils à faible consommation d'eau dans nos immeubles et avons effectué des aménagements paysagers plus économes en eau.

### Déversements et rejets

Par l'entremise de notre système de gestion environnementale (SGE), nous adhérons à toutes les législations et les réglementations fédérales, provinciales et municipales applicables portant sur la protection de l'environnement. Notre SGE décrit la façon dont nous pouvons réduire les risques de déversements et de rejets et la manière de les gérer s'ils se produisent.

En 2018, nous avons installé un nouveau système d'information sur les matières dangereuses. Il s'agit d'un outil de gestion de données pour rendre plus efficace notre

conformité en matière d'environnement pour l'ensemble des travaux liés aux projets et à la maintenance chez Rogers. De plus, nous avons mis hors service 23 systèmes de chauffage, de ventilation et de climatisation qui contenaient du R-22, une substance d'usage restreint appauvrissant la couche d'ozone.

En 2018, les déversements et rejets suivants sont survenus chez Rogers :

- 1 déversement de niveau 3, soit 1 déversement de plus de 100 kg devant être signalé à Environnement et Changements climatiques Canada dans un délai de 24 heures.
- 25 déversements de niveau 2, qui sont des déversements de 10 à 100 kg dont le signalement est obligatoire.
- 89 déversements de niveau 1, qui sont des déversements de moins de 10 kg ne devant pas être signalés à Environnement et Changement climatique Canada.

Nous examinons chaque versement ou rejet, peu importe son ampleur, pour déterminer la cause fondamentale et les actions à prendre pour prévenir de telles situations.

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

Expérience client

Expérience employé

› **Responsabilité environnementale**

Investissement communautaire

Économie et société



ROGERS.  
**Give Together**  
volunteer day

Abdur

TEAM ROGER

ROGERS  
**Give Together**  
volunteer

Norina

Investissement  
communautaire

# Aider les communautés

Agir comme un important chef de file sur le plan de la responsabilité sociale dans nos communautés partout au pays signifie bâtir un avenir meilleur pour les prochaines générations.

## Faits saillants de 2018

**65,7 millions**

de dollars d'investissements communautaires en argent ou en nature

**17 856**

foyers à faible revenu bénéficient désormais du programme Branché sur le succès et de Familles branchées

Plus de

**3 600**

employés ont profité de notre Programme des employés bénévoles pour faire du bénévolat

## Bienfaisance communautaire

### Pourquoi il s'agit d'une question importante

Nous faisons partie des foyers et des communautés du Canada depuis plus de 50 ans. Partout au pays, nos 26 100 employés veulent faire partie d'une entreprise qui redonne concrètement à la communauté. Nos communautés ont fait preuve d'un engagement et d'une loyauté extraordinaires à notre égard, et nous avons le devoir d'investir à notre tour pour permettre de bâtir un avenir meilleur pour tous les Canadiens.

### Principes de la direction

L'une de nos priorités stratégiques consiste à être un important chef de file sur le plan de la responsabilité sociale dans nos communautés partout au pays. Nous travaillons avec nos partenaires communautaires pour élaborer des programmes qui contribuent à l'épanouissement de futurs leaders dans notre pays.

Nous suivons les normes d'investissement communautaire établies par Imagine Canada, et avons pour objectif de consacrer au moins 1 % de nos bénéfices nets avant impôt à des organismes caritatifs et à des organismes à but non lucratif. Notre politique en matière de dons d'entreprise fait en sorte que ces derniers concordent tous avec notre stratégie d'investissement communautaire. Le Programme des employés bénévoles de Rogers ainsi que notre politique de bénévolat permettent à nos employés de consacrer une journée de congé payé par année à des activités de bénévolat pour l'organisme caritatif de leur choix.

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

Expérience client

Expérience employé

Responsabilité environnementale

› Investissement communautaire

Économie et société



Investissement communautaire de l'entreprise  
(en millions de dollars, sauf les pourcentages)

	2018	2017	2016	2015
Dons en argent	<b>10,0</b>	7,3	4,3	7,5
Investissement communautaire réglementé – dons en espèces	<b>1,3</b>	2,1	2,2	1,8
Total des dons en argent	<b>11,3<sup>o</sup></b>	9,4	6,5	9,3
Investissement communautaire – dons en nature	<b>36,8</b>	32,6	29,4	27,6
Investissement communautaire réglementé – dons en nature <sup>1</sup>	<b>17,6</b>	22,0	26,5	28,7
Total des dons en nature	<b>54,4<sup>o</sup></b>	54,6	55,9	56,3
Total de l'investissement communautaire	<b>65,7<sup>o</sup></b>	64,0	62,4	65,6
Pourcentage des bénéficiaires avant impôt remis à des organismes caritatifs et à des organismes à but non lucratif	<b>2 %</b>	3 %	5 %	4 %

<sup>1</sup> Le chiffre correspond à la valeur de l'exploitation des stations communautaires de TV Rogers, qui diffusent une programmation faisant la promotion d'événements et d'œuvres de bienfaisance locaux. Il s'agit d'une condition d'obtention d'une licence pour entités de radiodiffusion et, par conséquent, elle est considérée comme étant un investissement communautaire réglementé.

<sup>o</sup> Vérification indépendante en 2018.

En 2018, Rogers a remis 65,7 millions de dollars<sup>o</sup> en dons en espèces et en nature à des œuvres caritatives et à des organismes à but non lucratif, une augmentation de 3 % par rapport à 2017. Nos dons en argent ont également augmenté de 37 %. Nous attribuons cette augmentation à nos nouveaux programmes d'investissement communautaire expliqués ci-dessous.

En 2018, nous avons continué d'augmenter notre investissement communautaire grâce à notre Bourse

d'études Ted Rogers. Cette Bourse a été créée en l'honneur de Ted Rogers, notre fondateur, et elle vise à aider les jeunes leaders les plus doués du pays à terminer les études qu'ils souhaitent entreprendre en offrant des bourses d'études postsecondaires. En 2018, nous avons remis 155 bourses par l'entremise de nos partenaires communautaires, ainsi que 158 autres bourses aux personnes à charge de nos employés. Nous avons choisi les récipiendaires en fonction de leur leadership au sein de leur communauté.

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

Expérience client

Expérience employé

Responsabilité environnementale

› Investissement communautaire

Économie et société

## Ted Rogers Scholarship Partners

Grands Frères Grandes Sœurs  
Repaires jeunesse du Canada  
YMCA  
Société d'aide à l'enfance  
La patrie gravée sur le cœur  
Right to Play  
Société de logement  
communautaire de Toronto  
Jays Care Foundation  
Power to Be  
Pflag  
Qmunity  
Le 519  
GRIS-Montréal  
Indspire



Notre programme de dons communautaires Ted Rogers soutient les programmes éducatifs d'organismes caritatifs de partout au pays. En 2018, Rogers a fait 105 dons d'au moins 15 000 \$ à des organismes œuvrant auprès des jeunes. Ces dons visent à aider nos partenaires à mener leurs programmes communautaires dont l'objectif est d'encourager les jeunes à poursuivre leurs études et à perfectionner leurs compétences.

### Les bourses octroyées en 2018 comprennent les suivantes :

- Junior Achievement of Nova Scotia - Le programme Economics for Success présente aux élèves de la 8<sup>e</sup> à la 10<sup>e</sup> année les avantages de poursuivre ses études et les exigences nécessaires pour réussir sur le marché du travail d'aujourd'hui.
- YMCA du Grand Moncton - Alternative Suspension est un programme de prévention du décrochage visant à aider les élèves à réintégrer avec succès l'école et leur milieu social après avoir été suspendus ou sanctionnés

par d'autres mesures disciplinaires. Il permet aux jeunes participants de prendre du recul et de déterminer ce qui les stimule et les motive.

- Yo Bro, Yo Girl - Région du Grand Vancouver - Son programme de formation offre des ateliers sur la rédaction de curriculum vitae, les entrevues, les compétences de vie, la rédaction de demandes d'inscription aux programmes d'études postsecondaires et la résolution non violente de crises, ainsi qu'un programme d'accréditation national d'entraîneur pour les jeunes.
- CanU - Winnipeg - Enseigne aux participants les grands principes de l'entrepreneuriat et des affaires en les guidant dans le lancement d'une microentreprise.

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

Expérience client

Expérience employé

Responsabilité environnementale

› Investissement communautaire

Économie et société



### Autres investissements communautaires

En plus de participer aux programmes indiqués précédemment, nous avons appuyé de nombreux programmes communautaires et activités caritatives.

#### Voici quelques exemples :

- Nous avons financé le programme Ready for School du centre phare de MLSE LaunchPad pour les enfants et les jeunes dans la communauté de Moss Park, à Toronto, offrant ainsi l'accès à des programmes éducatifs novateurs (d'une valeur de 100 000 \$ par année).
- À l'échelle du Canada, notre Jays Care Foundation a recueilli 10 millions de dollars qui ont servi à financer,

à l'intention des jeunes Canadiens, des installations et des programmes axés sur l'activité physique, l'éducation et l'acquisition de connaissances pratiques.

- Nous avons consacré 54,4 millions de dollars à des dons en nature en 2018. Cette somme inclut le coût du temps d'antenne à nos stations de radio et de télévision pour la diffusion de messages d'intérêt public faisant la promotion de causes ou d'événements d'organismes caritatifs et d'organismes à but non lucratif. Par la diffusion d'annonces d'intérêt public et la diffusion de segments sur TV Rogers, nous faisons la promotion d'organismes caritatifs locaux et d'événements communautaires dans notre zone de couverture du câble.
- Nous avons soutenu nos communautés dans le besoin après des catastrophes naturelles et des actes terroristes. Nous avons notamment versé des dons à la Toronto Foundation après l'attaque au camion-bélier de Toronto et à la Croix-Rouge pour venir en aide aux sinistrés des tornades d'Ottawa-Gatineau, et avons mis à la disposition des centres d'urgence des clés Internet pour que les sinistrés aient un accès WiFi gratuit.

### Activités caritatives et bénévolat des employés

Nos tendances en matière de rendement	2018	2017	2016	2015
Employés qui ont fait du bénévolat par l'intermédiaire du Programme des employés bénévoles de Rogers	3 679 <sup>o</sup>	1 800	1 136	787
Heures de bénévolat des employés de Rogers	20 354 <sup>o</sup>	11 700	7 384	5 116

<sup>o</sup> Vérification indépendante en 2018.

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

Expérience client

Expérience employé

Responsabilité environnementale

› Investissement communautaire

Économie et société



### Bénévolat des employés

En 2018, quelque 3 679<sup>o</sup> employés ont participé au Programme des employés bénévoles de Rogers, une augmentation de 104 % par rapport à 2017. Le programme offre aux employés une journée de bénévolat payée par année qu'ils consacrent à un organisme qui leur tient à cœur. Nous attribuons cette augmentation au lancement d'une nouvelle plateforme de dons et de bénévolat en 2018 et de nos nouvelles journées de bénévolat Générosité partagée.

Au printemps 2018, nous avons lancé nos journées de bénévolat Générosité partagée dans le cadre desquelles nous invitons les employés et leur famille à se rassembler lors d'une fin de semaine en juin afin de soutenir les communautés locales et d'améliorer l'engagement à l'échelle régionale. Ensemble, nous avons aidé 50 organismes communautaires du pays en une seule fin de semaine. Nous avons ainsi aidé à renforcer et à égayer les communautés d'un océan à l'autre.

Voici des exemples de journées de bénévolat Générosité partagée en 2018 :

- Des membres de l'équipe de Moncton, au Nouveau-Brunswick, ont aidé l'organisme Forest Recovery Canada à planter des arbres, à creuser la terre et à installer des protections pour les arbres pour favoriser leur repousse.
- À St. John's, Terre-Neuve-et-Labrador, les membres de l'équipe ont collaboré avec le centre d'équitation thérapeutique Rainbow Riders afin de préparer les chevaux à la visite des enfants, en veillant à leur toilette ainsi qu'en faisant l'entretien des écuries et des terrains.
- Des employés de Dartmouth, en Nouvelle-Écosse, ont vérifié la qualité des aliments, emballé des fruits et légumes, et préparé des commandes de nourriture pour l'organisme Feed Nova Scotia.

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

Expérience client

Expérience employé

Responsabilité environnementale

› Investissement communautaire

Économie et société

- À Ottawa, des membres de l'équipe ont collaboré avec le Fonds mondial pour la nature en nettoyant les rivages pour protéger nos écosystèmes aquatiques.

### Activités caritatives des employés

l'organisme caritatif de leur choix, et Rogers double les dons jusqu'à concurrence de 1 000 \$ par personne. Les employés ont maintenant la possibilité de faire un don à l'organisme de leur choix. Dans le cadre du sondage auprès

des employés de 2017, ils nous ont dit qu'ils voulaient avoir la possibilité d'appuyer les causes et les organismes caritatifs qui leur tiennent le plus à cœur. Pendant le mois de la Générosité partagée, en novembre, Rogers a amassé 2,5 millions de dollars grâce aux dons des employés, aux dons de contrepartie de l'entreprise et à l'argent recueilli au cours des événements. Nous sommes fiers d'annoncer que nous avons pu soutenir plus de 1 000 organismes caritatifs au Canada.

### Soutien du contenu canadien

Nos tendances en matière de rendement (en millions de dollars)	2018	2017	2016	2015
Financement accordé afin de soutenir la production de films et d'émissions télévisées au Canada grâce au groupe de Fonds Rogers	<b>18,5</b>	26,8	28,8	21,4

Nous appuyons la création d'une programmation et d'un contenu canadiens et l'investissement dans ce secteur. Nous soutenons ce secteur d'activité grâce à l'appui du Fonds des médias du Canada et du Groupe de Fonds Rogers (qui comprend Téléfonds Rogers, Rogers Cable Network Fund et Fonds de financement Rogers pour le cinéma documentaire) et à la production par Rogers de films et de contenu télévisuel et radiophonique pour nos médias.

En 2018, nous avons appuyé 116 productions en français et en anglais en versant environ 18,5 millions de dollars en financement. Ce financement a aidé les producteurs à créer du contenu canadien original pour le cinéma et la télévision.

Nous avons aussi commandité des festivals du film et de la télévision au Canada, comme le Vancouver International Film Festival, le Banff World Media Festival et le Festival international du documentaire canadien Hot Docs. En outre, nous avons continué de commanditer le Prix Rogers du meilleur film canadien, un des prix en argent les plus importants au pays. En 2018, Jennifer Baichwal, Nicholas de Pencier, et Edward Burtynsky ont remporté le prix de 100 000 \$ pour le film Anthropocene: The Human Epoch.

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

Expérience client

Expérience employé

Responsabilité environnementale

› Investissement communautaire

Économie et société



## Inclusion numérique

### Pourquoi il s'agit d'une question importante

Internet est un outil essentiel pour accéder à l'information, à la formation et au monde qui nous entoure; pourtant, de nombreux Canadiens n'y ont pas accès ou n'ont pas les aptitudes pour l'utiliser efficacement. Le programme Branché sur le succès de Rogers vise à connecter plus de Canadiens en leur offrant un accès Internet à prix abordable.

### Principes de la direction

Comme grand fournisseur de services sans-fil et Internet du Canada, nous savons que nous jouons un rôle clé pour ce qui est de donner aux Canadiens l'accès aux technologies des communications, grâce à la portée de notre réseau et à son accès abordable.

Notre approche liée aux investissements dans le réseau est présentée dans le présent rapport sous Innovation et leadership en matière de réseau.

Notre programme Branché sur le succès, offre, pour la somme de 9,99 \$ par mois, un service Internet haute vitesse abordable aux locataires admissibles d'un logement chapeauté par un organisme à but non lucratif d'habitation. Rogers participe également à Familles branchées - un programme de service Internet abordable lancé par le gouvernement du Canada.

Nos tendances en matière de rendement	2018	2017	2016	2015
Nouveaux participants au programme Branché sur le succès	5 212	3 758	2 832	4 129



### Accès Internet pour plus de Canadiens

En 2018, 5 212 ménages se sont inscrits à Branché sur le succès, portant à 17 856 le nombre total de ménages qui participent au programme. À la fin de 2018, nous avons célébré le 6<sup>e</sup> anniversaire du programme en concluant notre 300<sup>e</sup> partenariat avec un organisme d'habitation à but non lucratif ou une coopérative. Branché sur le succès est offert dans la zone de couverture du câble de l'Ontario, du Nouveau-Brunswick et de Terre-Neuve-et-Labrador.

En novembre 2018, nous avons participé fièrement à Familles branchées, une initiative lancée par le gouvernement du Canada qui permet à davantage de Canadiens de s'abonner à un service Internet haute vitesse pour la somme de 9,99 \$ par mois. Ce programme est également offert aux familles admissibles qui reçoivent le paiement maximal de l'Allocation canadienne pour enfants par l'entremise du gouvernement du Canada. En 2018, 529 clients se sont inscrits au programme Familles branchées par l'intermédiaire de Rogers.

Grâce aux programmes Branché sur le succès et Familles branchées, Rogers continue de fournir un accès aux outils en ligne dont les Canadiens peuvent bénéficier. Des aînés aux personnes handicapées en passant par les ménages ayant des enfants, nous aidons à combler le fossé numérique pour créer un monde numérique plus inclusif.

« J'ai acquis tellement de connaissances. Plus j'utilise Internet, plus j'apprends de nouvelles choses. Je peux consulter les horaires d'auto-bus, la météo et chercher d'autres renseignements importants qui m'aident au quotidien. Avoir un service Internet fiable m'a aussi beaucoup aidé à communiquer avec ma famille et mes amis, qui m'envoient régulièrement des courriels et des photos. »

- Derwent, client depuis mai 2018

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

Expérience client

Expérience employé

Responsabilité environnementale

› Investissement communautaire

Économie et société



Économie  
et société

# Économie et société

## Rendement économique

### Pourquoi il s'agit d'une question importante

Des entreprises technologiques comme Rogers contribuent au bien-être économique et social de notre pays. Nous achetons des biens et services à des entreprises de partout au Canada, et investissons dans nos réseaux pour aider les entreprises à prospérer et les gens à garder le contact. Nous payons des taxes et des frais gouvernementaux. Nous employons 26 100 Canadiens tandis que nos fournisseurs emploient des gens pour servir notre Société.

### Principes de la direction

Le Conseil de Rogers supervise le rendement économique global de l'entreprise, tandis que le Comité des finances du Conseil d'administration passe en revue les questions se rapportant aux stratégies d'investissement de la Société et à sa structure des capitaux propres et d'emprunt.

Nous surveillons notre rendement économique en faisant le suivi de notre valeur économique distribuée et de nos impôts, et nous calculons notre empreinte économique à l'échelle du pays.

## Empreinte économique totale

Nos tendances en matière de rendement	2018	2017
Emplois ( <i>ETP annuel</i> )	<b>70 728</b>	71 895
Empreinte économique totale	<b>22,6 milliards de dollars</b>	18,8 milliards de dollars
Incidence sur le PIB	<b>11 milliards de dollars</b>	9,5 milliards de dollars

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

Expérience client

Expérience employé

Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

› Économie et société

Les effets de notre entreprise vont au-delà de nos bureaux – ils se répercutent sur nos fournisseurs, les communautés où nous exerçons nos activités et le pouvoir d’achat que nous donnons à nos employés. En 2018, nos activités économiques directes, indirectes et induites ont eu une incidence économique de 22,6 milliards de dollars sur l’économie canadienne et de 11 milliards de dollars sur le

PIB du Canada. Nous avons permis l’embauche de 70 728 Canadiens au sein de nos activités. Nos incidences économiques indirectes et induites comprennent l’activité de nos fournisseurs, de leurs fournisseurs, ainsi que les incidences résultant des dépenses de consommation de nos employés et des activités stimulées par nos dépenses directes et indirectes.

### Valeur économique générée et distribuée

Nos tendances en matière de rendement (en millions de dollars)	2018	2017	2016	2015
<b>Valeur économique directe générée :</b>				
Revenus	<b>15 096</b>	14 143	13 702	13 414
<b>Valeur économique distribuée :</b>				
Coûts d’exploitation	<b>6 708</b>	6 385	6 296	6 155
Salaires, avantages sociaux des employés ainsi que rémunération à base d’actions (excluant les cotisations sociales)	<b>1 954</b>	1 987	1 936	1 839
<b>Actionnaires et fournisseurs de capitaux :</b>				
Dividendes payés <sup>1</sup>	<b>988</b>	988	988	977
Intérêts versés <sup>1</sup>	<b>726</b>	735	756	771
Impôts et autres paiements aux gouvernements <sup>1</sup>	<b>1 070</b>	1 185	998	881
Dépenses d’investissement <sup>1</sup>	<b>2 790</b>	2 436	2 352	2 440
Investissements communautaires	<b>11</b>	9	7	9
<b>Valeur économique totale distribuée</b>	<b>14 247<sup>o</sup></b>	13 725	13 333	13 072

<sup>1</sup> Certains éléments sont présentés selon un système de comptabilité de trésorerie puisque ce format est plus pertinent pour les actionnaires.  
<sup>o</sup> Vérification indépendante en 2018.

- La RSE chez Rogers
- Bonne gouvernance
- Expérience client
- Expérience employé
- Responsabilité environnementale
- Investissement communautaire

› **Économie et société**

## Revenu par groupe 2018 (%)



## Valeur économique générée et distribuée

La valeur économique générée par l'entreprise a augmenté de 7 % pour atteindre 15 096 millions de dollars en 2018. La valeur économique totale distribuée est passée à 14 247 millions<sup>o</sup> de dollars en 2018, une hausse de 4 % par rapport à 2017.

Certains des éléments clés de notre valeur économique comprennent ce qui suit :

- Nous avons continué à offrir de bons résultats aux actionnaires en 2018. Nous avons versé des dividendes en espèces pour un montant de 988 millions de dollars, ce qui correspond aux montants de 2017.
- Nous avons payé 1 954 millions de dollars en salaires, en avantages sociaux et en rémunération fondée sur des actions en 2018; les avantages sociaux comprennent notamment les avantages relatifs aux soins de santé,

un programme d'achat d'actions de contrepartie de l'entreprise et les prestations de retraite.

- Nous avons payé 1 070 millions de dollars en impôts et autres paiements aux gouvernements, une baisse de 10 % comparativement à l'année précédente.
- Nous avons investi 2 790 millions<sup>o</sup> de dollars dans des dépenses d'investissement, principalement dans nos réseaux câblés et sans-fil.

## Impôts et autres paiements aux gouvernements

Comme il est indiqué ci-dessous, le coût total des impôts et autres paiements aux gouvernements se chiffre à 1 070 millions de dollars pour Rogers en 2018. De plus, nous avons recueilli pour le compte des gouvernements 1 919 millions de dollars en taxes sur les ventes de produits et services et 658 millions de dollars en cotisations sociales des employés. Nous décrivons notre approche en matière de gestion de l'impôt dans notre rapport annuel de 2018.

(en millions de dollars)	Cotisations sociales	Taxes de vente	Cotisations sociales	Droits de licence de spectre et autres droits réglementaires <sup>1</sup>	Taxe foncière et taxe d'affaires	Total
Gouvernement du Canada	213	-	84	513	6	816
Colombie-Britannique	11	6	1	-	4	22
Alberta	17	-	-	-	6	23
Saskatchewan	1	-	-	-	-	1
Manitoba	3	1	-	-	1	5
Ontario	105	2	37	-	21	165
Québec	13	-	8	-	7	28
Provinces de l'Atlantique	6	-	-	-	3	9
Autre	1	-	-	-	-	1
<b>Total</b>	<b>370<sup>o</sup></b>	<b>9</b>	<b>130</b>	<b>513</b>	<b>48</b>	<b>1 070</b>

<sup>1</sup> Comprend un montant de 266 millions de dollars relatif aux montants de 1 milliard de dollars, de 3 milliards de dollars et de 24 millions de dollars que nous avons versés relativement à l'acquisition des licences d'utilisation de spectre en 2008, 2014 et 2015, respectivement.

<sup>o</sup> Vérification indépendante en 2018.

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

Expérience client

Expérience employé

Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

› Économie et société



## Approvisionnement et gestion des fournisseurs

### Pourquoi il s'agit d'une question importante

Nos activités ont une incidence sur les gens, les produits et les matériaux liés à notre chaîne d'approvisionnement au Canada et à l'échelle internationale. Nous devons gérer efficacement les relations avec les fournisseurs pour pouvoir avoir une incidence positive sur les économies locales, tout en limitant l'ensemble des risques possibles.

### Principes de la direction

Nous abordons notre incidence sur la chaîne d'approvisionnement au moyen d'une bonne gouvernance et de solides systèmes de gestion, et des apprentissages réalisés lors de partenariats clés. Nous effectuons des vérifications et la surveillance du rendement pour nous assurer que nos fournisseurs se conforment à notre Politique en matière de déontologie des fournisseurs. Celle-ci établit les comportements en matière d'éthique, de société, d'emploi, de santé et de sécurité ainsi que d'environnement auxquels nous nous attendons de la part de nos fournisseurs. Notre équipe Approvisionnement et Gestion des fournisseurs suit les normes de l'industrie pour sélectionner des fournisseurs

de premier ordre et tenir un processus de soumission équitable et transparent, notamment des demandes de prix, des demandes de propositions, des soumissions, des enchères inversées et des demandes d'information.

En nous joignant à l'association Joint Audit Cooperation (JAC), groupe d'entreprises de télécommunication à l'échelle mondiale faisant affaire avec les mêmes fournisseurs, nous partageons les conclusions de vérification avec un groupe de douze autres entreprises de télécommunications à l'échelle mondiale, ce qui nous permet de mieux gérer la durabilité au sein de nos fournisseurs.

Notre Conseil des fournisseurs, formé de hauts dirigeants de Rogers, gère le modèle de gouvernance de nos fournisseurs et veille à l'unification de la stratégie de gestion des fournisseurs dans l'ensemble de l'entreprise. Notre premier vice-président, Approvisionnement et gestion des fournisseurs assure la direction de notre Conseil des fournisseurs et de nos processus de sélection des fournisseurs.

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

Expérience client

Expérience employé

Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

> Économie et société

Nos tendances en matière de rendement	2018	2017	2016	2015
Total – fournisseurs	<b>13 343</b>	10 113	11 831	15 015
Pourcentage de nos 200 plus importants fournisseurs qui sont canadiens ou qui mènent des activités importantes au Canada	<b>85 %</b>	80 %	76 %	67 %
Nombre de réponses à notre questionnaire sur l’approvisionnement éthique <sup>1</sup>	<b>57</b>	26	85	S.O.
Nombre de fournisseurs qui ont fait l’objet d’une vérification par Rogers <sup>2</sup>	<b>4</b>	5	5	S.O.
Nombre de fournisseurs qui ont fait l’objet d’une vérification par l’entremise de Joint Audit Cooperation <sup>2</sup>	<b>134</b>	89	69	S.O.
Nombre de travailleurs touchés par la vérification des fournisseurs effectuée par Rogers <sup>3</sup>	<b>11 300</b>	9 093	S.O.	S.O.
Nombre de travailleurs touchés par la vérification des fournisseurs effectuée par Joint Audit Cooperation <sup>3</sup>	<b>264 000</b>	94 815	S.O.	S.O.

<sup>1</sup> Nouvelle méthodologie ajoutée en 2017.

<sup>2</sup> Indicateur ajouté en 2016.

<sup>3</sup> Indicateur ajouté en 2017.

Nous avons travaillé avec 13 343 fournisseurs partout au Canada et à l'étranger en 2018. Les produits que nous achetons incluent ceux pour nos groupes Rogers Communications et Rogers Média, ainsi que pour nos activités d'affaires et internes. Nous ne disposons pas d'une politique exigeant l'achat uniquement auprès de fournisseurs canadiens, puisqu'un grand nombre d'appareils que nous vendons aux clients ne sont offerts que par des entreprises internationales. Toutefois, de nos 200 principaux fournisseurs, 85 % sont des entreprises canadiennes ou des entreprises exerçant des activités importantes au Canada.

### Respecter nos valeurs

Nous surveillons régulièrement le rendement et les responsabilités de nos fournisseurs. Lorsque nous

constatons qu'un fournisseur ne satisfait pas à nos exigences, nous mettons en œuvre des mesures correctives sur-le-champ. Dans les cas où le risque est inacceptable ou s'il se produit une violation de notre Politique en matière de déontologie des fournisseurs, nous veillons à ce que les intervenants clés en soient informés et nous cessons de faire affaire avec le fournisseur visé.

Notre cadre et notre sondage ayant trait aux pratiques d'approvisionnement éthique évaluent nos fournisseurs en ce qui a trait à leurs politiques, leurs actions et leurs progrès par rapport à l'environnement, les droits de la personne, la diversité, les pratiques de travail, la santé et sécurité, la déontologie, ainsi que la protection des renseignements

personnels et des données. Ils nous permettent de veiller à ce que les fournisseurs qui présentent un risque élevé selon nous respectent nos valeurs et les normes présentées dans notre Politique en matière de déontologie des fournisseurs.

En 2018, nous avons augmenté de 60 % le nombre de fournisseurs à qui nous avons envoyé notre sondage sur les pratiques d'approvisionnement éthique, en obtenant un taux de réponse de 69 %, en hausse par rapport à 52 % en 2017. Plus de la moitié de nos fournisseurs ayant répondu au sondage ont franchi notre seuil de 70 %, et nous avons informé les autres fournisseurs qu'ils ne respectaient pas notre politique et leur avons fourni des commentaires sur la façon d'améliorer leurs activités. Cinq des fournisseurs n'ayant pas répondu au sondage ont fait l'objet de vérifications dans le cadre de notre participation à la Joint Audit Cooperation (JAC), et un fournisseur fera l'objet d'une vérification par la JAC en 2019.

### Joint Audit Cooperation

Dans le cadre de notre participation à la JAC, nous avons procédé à la vérification de quatre fournisseurs sur place en 2018 dans des usines en Inde, en Ukraine, en Chine et à Singapour, ce qui a touché 11 300 travailleurs. Nous avons pu accéder aux conclusions de 130 autres vérifications effectuées par d'autres membres de l'association, ce qui a touché 264 000 travailleurs à l'échelle mondiale.

D'après les vérifications de Rogers, nous avons cerné 11 plans de mesures correctives (8 problèmes mineurs et 3 problèmes majeurs de non-conformité), que nous exécutons avec chaque fournisseur concerné. Nous prévoyons régler les points relevés en 2019. De plus, nous avons apporté des solutions à 46 plans de mesures correctives des dernières années.

Nous suivons les processus EcoVadis lors des vérifications de la JAC, et une série de lignes directrices sur la main-d'œuvre, la santé et sécurité, l'environnement, l'éthique et la lutte contre la corruption, ainsi que le rendement et les plans d'amélioration de la Société font l'objet d'un examen. Sur les 134 vérifications effectuées par la JAC en 2018, 18 étaient des sondages auprès de travailleurs mobiles. Ces sondages nous permettent de voir comment les fournisseurs exercent leurs activités en fonction de la rétroaction directe de leurs employés, et posent des questions sur des sujets comme les processus de plainte, les heures de travail, la santé et sécurité, et la gestion.

### Diversité des fournisseurs

En 2018, nous avons développé un programme de diversité des fournisseurs, car la diversité a gagné en importance auprès de nos clients d'entreprise et favorise la réalisation de nos objectifs globaux visant à bâtir une culture inclusive. Ce programme a été élaboré pour s'harmoniser avec nos valeurs, et il crée des occasions pour les nouveaux fournisseurs en matière de diversité d'établir un partenariat avec Rogers. Pour appuyer le programme, nous nous sommes associés aux organismes suivants : Women Business Enterprises Canada Council, Conseil canadien des fournisseurs autochtones et de minorités visibles (CAMSC), Canadian LGBT+ Chamber of Commerce et Canadian Council for Aboriginal Business (CCAB) pour apprendre les pratiques exemplaires en matière de diversité des fournisseurs et augmenter le nombre de nos fournisseurs issus de la diversité. Malgré le stade initial du programme, nous avons versé 34,4 millions de dollars à des fournisseurs certifiés en matière de diversité et 6,7 millions de dollars à des fournisseurs diversifiés de 2<sup>e</sup> niveau en 2018.

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

Expérience client

Expérience employé

Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

› Économie et société

Faites-nous part de vos commentaires et de vos questions au sujet de ce rapport sur la RSE. Envoyez-nous un courriel à [csr@rci.rogers.com](mailto:csr@rci.rogers.com).

Consultez [rogers.com/rse](http://rogers.com/rse) pour en savoir plus sur nos normes de responsabilité sociale d'entreprise.

Communiquez avec nous sur les médias sociaux



Facebook



Twitter



LinkedIn

La présente publication n'est offerte qu'en format électronique PDF. Tous les noms de marque, titres, images, logos et marques sont des marques de commerce et (ou) des œuvres protégées par le droit d'auteur appartenant à leurs titulaires respectifs.

© 2019 Rogers Communications Inc.

