

# Ensemble, on se donne plus de possibilités

Rogers Communications Inc.  
Rapport 2017 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	42	<b>Expérience employé</b>
5	Message du président et chef de la direction	43	Gestion des talents
6	Rapport de mission d'assurance limitée indépendante présenté à Rogers Communications Inc.	49	Inclusion et diversité
		52	Sécurité et bien-être
<b>10</b>	<b>La RSE chez Rogers</b>	<b>55</b>	<b>Responsabilité environnementale</b>
11	Nos priorités stratégiques	57	Consommation d'énergie et changements climatiques
14	Priorités stratégiques et RSE	63	Réduction des déchets
15	Raison d'être et valeurs	<b>69</b>	<b>Investissement communautaire</b>
16	Engagement des parties prenantes	70	Bienfaisance communautaire
18	Nos questions importantes	77	Inclusion numérique
19	Environnement opérationnel et limites	<b>79</b>	<b>Économie et société</b>
21	Nos progrès et nos objectifs	80	Rendement économique
<b>23</b>	<b>Bonne gouvernance</b>	86	Approvisionnement et gestion des fournisseurs
24	Gouvernance et éthique	<b>90</b>	<b>Contactez nous</b>
<b>29</b>	<b>Expérience client</b>		
30	Service à la clientèle et transparence		
33	Innovation et leadership en matière de réseau		
36	Responsabilité liée aux produits		
39	Vie privée et sécurité de l'information		



## À propos du présent rapport

### 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 suivante :

[csr@rci.rogers.com](mailto:csr@rci.rogers.com)

Rogers est une société canadienne diversifiée, chef de file dans l'industrie des communications et des médias. Rogers est le plus important fournisseur de services de communications sans fil et l'un des plus importants fournisseurs de services de télévision par câble, d'Internet haute vitesse, de technologies de l'information et de téléphonie destinés au grand public et aux entreprises du pays. Par l'intermédiaire de Rogers Média, elle est active dans l'industrie de la radiodiffusion, de la télédiffusion, des sports, du magasinage télévisé et en ligne, des magazines et des médias numériques.

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 ») présente notre rendement sur les plans social, environnemental et économique au Canada pour l'année civile 2017, en plus de fournir des réponses aux questions importantes pour nos parties prenantes.



## Légende des symboles

### Assurance

- ★ Données certifiées par KPMG en 2017

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

Nous voulons vous offrir un rapport en termes clairs et dont la présentation répond aux besoins de nos diverses parties prenantes. Pour ce faire, nos activités de RSE sont présentées de la manière suivante :

**Rapport sur la RSE :** Ce bilan de l'année souligne notre travail en matière de RSE en 2017 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 accessible en ligne, sous forme de fichier PDF téléchargeable.

**Index de la 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 lignes directrices G4 sur les rapports liés à la durabilité établies par Global Reporting Initiative (GRI). L'index de la GRI est accessible en ligne sous forme de fichier PDF téléchargeable.

**À propos du site web 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. C'est là que 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 lignes directrices G4 relatives aux rapports sur la durabilité établies par la GRI. Nous autodéclarons que notre rapport sur la RSE 2017 a été préparé en conformité avec les principales exigences G4. L'[index de la GRI 2017](#) est accessible en ligne sous forme de fichier pdf téléchargeable.

## Mesure des données

Notre équipe de la RSE est responsable de la collecte de l'information et de sa présentation dans le présent rapport. Tous les efforts ont été déployés pour garantir 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 indication contraire. Tous les renseignements se rapportent à l'exercice terminé le 31 décembre 2017, sauf indication contraire.

## Assurance externe

Pour une sixième année consécutive, Rogers a retenu les services de KPMG s.r.l./S.E.N.C.R.L. (KPMG) afin de fournir, en plus de l'audit des états financiers consolidés de Rogers, un rapport de mission d'assurance de portée limitée à l'égard de certains des renseignements figurant dans le Rapport sur la RSE. Le rapport 2017 de certification de KPMG lié aux indicateurs de rendement clés sélectionnés se trouve à la page 6 du présent rapport. Quant au rapport 2017 de vérification des états financiers consolidés rédigé par KPMG, il se trouve à la page 98 du [rapport annuel de Rogers de 2017](#).



## Message du président et chef de la direction

L'énergie incroyable que déploie l'équipe de Rogers, ainsi que son engagement à faire tout ce qu'il faut pour nos clients et nos communautés, est une source d'inspiration au quotidien pour moi. Ensemble, en 2017, nous avons continué d'avoir une incidence majeure sur notre économie, nos communautés et l'environnement.

Redonner aux communautés dans lesquelles nous travaillons, vivons et élevons nos familles constitue une part importante de notre identité. En 2017, nous avons contribué à hauteur de 13,7 milliards de dollars à l'économie et avons investi 64 millions de dollars en espèces et en nature dans la communauté. Dans le but de former la prochaine génération de leaders, nous avons lancé un nouveau programme d'investissement communautaire, la Bourse d'études Ted Rogers, qui attribue 307 bourses d'études à des jeunes qui entament leur première année d'études postsecondaires. Nous avons également octroyé 65 dons à des organismes communautaires qui offrent des programmes d'éducation novateurs aux jeunes.

Dans le cadre de la campagne du mois de la Générosité partagée, Rogers a versé une somme équivalente aux dons des employés à l'organisme caritatif de leur choix, amassant

plus de 2,2 millions de dollars pour nos communautés. Je suis tout particulièrement fier de l'augmentation de 59 % du nombre de participation à notre Programme des employés bénévoles par rapport à l'année précédente.

Rendre les choses simples, claires et justes pour nos clients fait partie intégrante de notre volonté d'agir comme une entreprise citoyenne responsable. En 2017, nous avons investi considérablement dans nos programmes axés sur l'expérience client qui visent à toujours faire passer nos clients en premier; il en a résulté une diminution du taux de désabonnement du service postpayé. Nous croyons qu'il est essentiel de donner à nos clients l'accès aux meilleurs réseaux. En 2017, nous avons augmenté nos dépenses d'immobilisations pour nous permettre d'étendre notre zone de couverture du réseau LTE et d'investir dans la prochaine génération de réseaux et ainsi d'améliorer le service sans-fil. Grâce à nos investissements dans les réseaux, nous avons pu mettre au point des solutions novatrices, comme la Télé Élan, qui réinventera complètement l'expérience de divertissement à domicile pour nos clients. Nous avons également continué de combler le fossé numérique en élargissant la portée de notre programme Branché sur le succès, qui offre un service Internet haute vitesse abordable aux locataires de logements à but non lucratif admissibles. Le nombre de ménages inscrits au programme a augmenté de 3 758 par rapport à l'an dernier.

Je crois vraiment que nos employés sont au cœur de notre réussite. En 2017, nous avons investi 50,5 millions de dollars dans la formation et le perfectionnement des employés afin de doter nos équipes des outils qui leur permettront de réussir et d'aider les employés à faire avancer leur carrière. À la suite de nos investissements, le score d'engagement de nos employés a augmenté d'un point pour passer à 79 %. Nous continuons de mettre l'accent sur le maintien des normes éthiques et des bonnes pratiques commerciales auxquelles nous nous attendons de notre personnel afin d'atteindre notre objectif d'attirer et de conserver des employés talentueux ainsi que de faire de Rogers le meilleur employeur au pays.

Nos initiatives en matière d'investissement et de réduction de la consommation d'énergie dans toutes nos activités ont continué de donner des résultats positifs. En 2017, nous avons réduit notre consommation d'énergie de 3 % et nos émissions de gaz à effet de serre (GES) de 5 % comparativement à 2016. Ces résultats nous rapprochent de nos objectifs pour 2025 de réduction de 25 % des émissions de GES et de 10 % de notre consommation énergétique en fonction des niveaux de 2011. De plus, nous avons fait passer notre taux de réacheminement des déchets de 58 % à 62 % et avons diminué notre consommation globale de papier de 48 %.

Nous déployons toujours des efforts soutenus d'un bout à l'autre de la chaîne d'approvisionnement pour consolider le modèle de gouvernance des fournisseurs et pour nous assurer que nos fournisseurs respectent les normes de durabilité. À titre de membre de l'association Joint Audit Cooperation (JAC), un groupe d'entreprises de télécommunications mondial qui font affaire avec les mêmes fournisseurs, nous avons soumis cinq fournisseurs à une vérification et avons obtenu l'accès aux rapports de vérification de 84 autres fournisseurs. Nous avons également mis en place un nouveau Conseil des fournisseurs pour surveiller la gestion et le rendement des fournisseurs.

En 2018, nous continuerons de tabler sur ces efforts alors que nous veillerons à intégrer la durabilité dans toutes nos activités et à nous comporter en bon citoyen.

Nous espérons que ce rapport sur la RSE vous plaira, vos commentaires sont les bienvenus.

**Joe Natale**

*Président et chef de la direction*

# 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 2017, à l'égard de certaines informations quantitatives sur la performance présentées par Rogers dans son rapport de 2017 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.

### Principaux indicateurs de RSE

#### Gouvernance

- Proportion des employés ayant suivi la formation en déontologie (en %)

#### Clients

- Conservation de la clientèle - taux de désabonnement mensuel aux services sans-fil prépayés et facturés (en %)
- Plaintes signalées au Bureau de l'ombudsman de Rogers (nombre)
- Plaintes réglées en moins de 60 jours par le Bureau de l'ombudsman de Rogers (en %)
- Plaintes reçues par le Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications (nombre)
- Appareils recueillis et traités à des fins de réutilisation ou de recyclage (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 d'incidents avec arrêt de travail (par 200 000 heures travaillées)

#### Environnement

- Consommation énergétique directe et indirecte (en GJ)
- Consommation de papier (en tonnes)
- 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 (nombre)
- Employés qui ont fait du bénévolat dans le cadre du Programme des employés bénévoles de Rogers (nombre)


#### Économie et société

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

### Principaux indicateurs de GES

#### Environnement

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

La direction a déterminé les principaux indicateurs figurant dans le rapport et arborant le symbole  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](#).

### 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 aux directives relatives au rapport sur la durabilité G4 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 avons respecté les règles d'indépendance et autres règles établies dans le Code de déontologie des professionnels comptables du Conseil des normes internationales de déontologie comptable, fondées sur les principes d'intégrité, d'objectivité, de confidentialité, de professionnalisme ainsi que de diligence et compétence professionnelles.

## 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 le rendement 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 2017, les principaux indicateurs de RSE énumérés ci-dessus et présentés dans le rapport de 2017 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 2017, énumérés ci-dessus et présentés dans le rapport de 2017 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.

*KPMG s.r.l. / SNCRL*

Comptables professionnels agréés,  
experts-comptables autorisés

Le 20 juin 2018  
Toronto, Canada

Build for tomorrow

La RSE  
chez Rogers

# La responsabilité sociale d'entreprise chez Rogers

## Nos priorités stratégiques

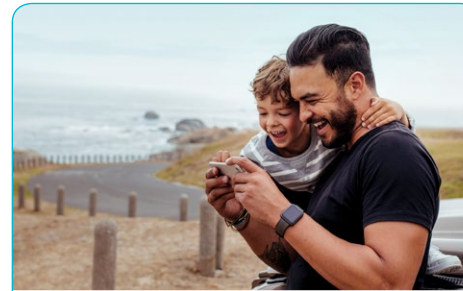
En 2017, nous avons recentré le plan de notre entreprise sous la direction de notre président et chef de la direction, M. Joe Natale. Le plan consiste en six points prioritaires, qui façonneront et guideront notre travail au cours des trois prochaines années.

Les priorités de la société sont axées sur l'accélération de la croissance et s'appuient sur nos nombreuses forces, par exemple une composition unique de nos actifs de réseau et de 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.

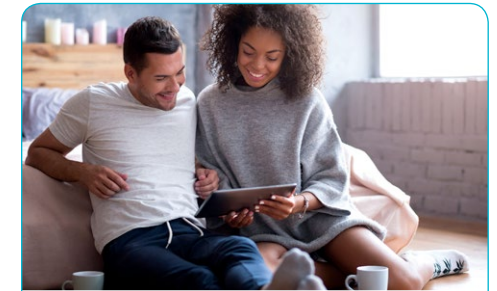
## Voici nos priorités stratégiques :



Offrir aux clients une expérience exceptionnelle en les faisant toujours passer en premier



Investir dans nos réseaux et nos technologies pour exceller en matière de performance et de fiabilité



Fournir les solutions novatrices et le contenu captivant que nos clients adorent



Générer une croissance rentable dans tous les marchés que nous desservons



Développer le potentiel de nos employés et créer une culture de rendement élevé



Être un important chef de file sur le plan de la responsabilité sociale dans nos communautés partout au pays

## › La RSE chez Rogers

- Bonne gouvernance
- Expérience client
- Expérience employé
- Responsabilité environnementale
- Investissement communautaire
- Économie et société



### Offrir aux clients une expérience exceptionnelle en les faisant toujours passer en premier

Nos clients sont au centre de nos activités. Le rehaussement de leur expérience fait partie intégrante de notre stratégie. Nous songeons continuellement à nos expériences de service à la clientèle de bout en bout et écoutons attentivement ce que nous disent nos clients et notre personnel de première ligne. Nous continuerons de faire l'effort de rendre les choses claires, simples et justes pour nos clients tout en mettant au point des fonctionnalités numériques permettant à nos clients de vivre une expérience fiable et constante avec tous nos produits et services.

### Investir dans nos réseaux et nos technologies pour exceller en matière de performance et de fiabilité

Nous sommes convaincus que les réseaux sont au cœur de nos activités et que notre avenir repose sur une performance de calibre mondial. Nous prévoyons d'offrir un service de réseau très performant et sans souci à nos clients en misant sur la performance et la fiabilité fondamentales. Pour répondre à la demande croissante de données de nos clients, nous devons accélérer les investissements dans notre réseau sans-fil en

accélérant aussi notre passage à la technologie 4.5G et en préparant une transition harmonieuse vers la technologie 5G. Les investissements que nous consacrons à notre réseau de câblodistribution assureront la poursuite de l'amélioration de la performance et de la fiabilité de nos services d'accès Internet par câble.

### Fournir les solutions novatrices et le contenu captivant que nos clients adorent

L'innovation a toujours fait partie de notre identité. Nous mettons tout en œuvre pour offrir à nos clients des produits attrayants et des solutions novatrices qui leur rendent la vie plus agréable. Pour ce faire, nous tirons parti des technologies éprouvées et des innovations exceptionnelles de partout dans le monde et les adaptons afin de les rendre plus rentables pour nous. Comme c'est le cas pour notre service Télé Élan pour lequel nous avons obtenu les fonctions de notre plateforme de télévision IP X1 auprès de Comcast. Notre service Télé Élan nous permet d'offrir une expérience de divertissement à la maison révolutionnaire à nos clients. Il s'agit d'une toute nouvelle plateforme pour la maison numérique, le divertissement vidéo et la maison connectée de l'avenir.

Rogers possède certains des actifs de médias les plus convoités au Canada, dont un impressionnant alignement d'actifs sportifs, des stations de radio de premier plan, des magazines phares et des émissions de télévision primées. Les Canadiens s'attendent à pouvoir consommer le contenu qu'ils veulent où ils le veulent et quand ils le veulent. Nous allons poursuivre nos investissements dans un contenu que nos publics estiment et recherchent, et le leur proposer sur le média de leur choix.

#### › La RSE chez Rogers

- Bonne gouvernance
- Expérience client
- Expérience employé
- Responsabilité environnementale
- Investissement communautaire
- Économie et société



### Générer une croissance rentable dans tous les marchés que nous desservons

L'objectif fondamental de notre stratégie est d'accélérer la croissance du chiffre d'affaires de manière durable et de traduire ces revenus en fortes marges bénéficiaires, en bénéfice d'exploitation ajusté, en solide flux de trésorerie, en rendement des actifs élevé et en bons résultats pour les actionnaires. Nous devons donc cibler les principaux moteurs de notre croissance tout en acquérant de solides capacités de gestion des coûts aptes à soutenir les investissements qui stimuleront notre avenir.

### Développer le potentiel de nos employés et créer une culture de rendement élevé

Notre personnel et notre culture sont le cœur et l'esprit de notre réussite. Notre stratégie consiste à investir davantage dans nos employés grâce à la formation et au perfectionnement, et à établir des responsabilités claires pour l'ensemble des employés. Nous travaillons à consolider notre réputation en matière d'emploi et de faire de Rogers un employeur de premier plan

se démarquant par sa capacité à attirer et à retenir les meilleurs talents. Il nous faut donc favoriser un milieu de travail qui soit ouvert, basé sur la confiance et diversifié ainsi qu'axé sur la responsabilité et la performance.

### Être un important chef de file sur le plan de la responsabilité sociale dans nos communautés partout au pays

Redonner aux collectivités où nous vivons et travaillons est une part importante de qui nous sommes. Nous visons de nous imposer en tant que leader pertinent et respecté dans les communautés de toutes nos régions. Nous mobilisons donc nos solides équipes locales pour que leurs membres deviennent des bénévoles actifs et engagés dans leur communauté et qu'ils participent à notre programme régional.

#### › La RSE chez Rogers

- Bonne gouvernance
- Expérience client
- Expérience employé
- Responsabilité environnementale
- Investissement communautaire
- Économie et société

## Priorités stratégiques et RSE

Grâce à nos priorités stratégiques, nous avons pris un engagement encore plus important pour devenir un chef de file de la responsabilité sociale dans nos communautés. Cet engagement comprend la façon dont nous investissons dans nos communautés au moyen de partenariats caritatifs et la manière dont nous gérons la durabilité. Nous avons amélioré la transparence dans l'ensemble de nos activités, dans nos rapports et dans la façon dont nos clients gèrent leur compte.

En lisant le présent Rapport, vous constaterez l'influence de notre stratégie sur nos progrès et sur nos programmes de RSE. Le tableau ci-dessous illustre la façon dont nos priorités stratégiques sont projetées sur les sujets importants de la RSE :

Priorités stratégiques	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>• Vie privée des clients 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>• Leadership en matière de réseau et innovation</li></ul>
Fournir les solutions novatrices et le contenu captivant que nos clients adorent	<ul style="list-style-type: none"><li>• Innovation et leadership en matière de réseau</li><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>
Fournir les solutions novatrices et le contenu captivant que nos clients adorent	<ul style="list-style-type: none"><li>• Innovation et leadership en matière de réseau</li><li>• Inclusion numérique</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>

### › La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance  
Expérience client  
Expérience employé  
Responsabilité environnementale  
Investissement communautaire  
Économie et société

# Raison d'être et valeurs

---

## 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

**Employés** : Nos employés sont au cœur de notre réussite.

**Clients** : Nos clients passent toujours en premier. Ils motivent tout ce que nous faisons.

**Intégrité** : Nous faisons ce qui est juste, jour après jour.

**Innovation** : Nous croyons à la force des nouvelles idées.

**Esprit d'équipe** : Nous formons une seule grande équipe travaillant avec une vision commune.

**Communauté** : Nous redonnons à la communauté et protégeons l'environnement.

### › 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 et, 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 2017 ainsi que les sujets qui les ont intéressées ou qui ont eu une incidence sur elles.

Parties prenantes	Relations avec les parties prenantes en 2017	Sujets clés abordés en 2017	Questions importantes connexes
Clients	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programme relatif à la cote NPS</li> <li>Interactions au quotidien dans les magasins et par l'intermédiaire des centres de contact, 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 problèmes</li> <li>Information 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 dans le réseau	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>Séances de discussion ouverte</li> <li>Intranet et blogs 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
		Inclusion	Inclusion et diversité
		Collaboration interne	Gestion des talents
		Outils et formation pour aider à servir les clients	Service à la clientèle et transparence
			Gestion des talents
		Rémunération et avantages sociaux	Gestion des talents
		Espace de travail	Gestion des talents
		Santé et sécurité	Sécurité et bien-être
		Inclusion et diversité	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
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>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
		Gestion de l'eau	Réduction du gaspillage



Parties prenantes	Relations avec les parties prenantes en 2017	Sujets clés abordés en 2017	Questions importantes connexes
Collectivités locales et organismes sans but lucratif	• Partenariats et sensibilisation	Investissement communautaire	Bienfaisance communautaire
	• Commandites	Activités de bienfaisance et bénévolat des employés	Bienfaisance communautaire
	• Bénévolat des employés	Médias, partenariats et soutien	Bienfaisance communautaire
	• Adhésion à des associations	Secours en cas de catastrophe	Bienfaisance communautaire
	• Consultations communautaires	Accès à Internet à large bande	Inclusion numérique
Fournisseurs	• Processus de demandes de propositions et de demandes d'information	Sélection des fournisseurs	Approvisionnement et gestion des fournisseurs
	• Interactions avec l'équipe du Service des approvisionnements de Rogers	Produits d'origine éthique	Approvisionnement et gestion des fournisseurs
	• Visites des bureaux et des usines des fournisseurs		
	• Sondage auprès des fournisseurs		
	• Vérifications		
Organismes gouvernementaux, ONG, associations et médias	• Dialogue avec des fonctionnaires et des organismes de réglementation	Problèmes liés aux clients	Service à la clientèle et transparence
	• Participation aux audiences et aux consultations publiques du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC)	Gouvernance, éthique des affaires, conformité réglementaire	Gouvernance et éthique
	• Dialogue avec entreprises non gouvernementales	Incidences et contributions économiques	Rendement économique
	• Adhésion à des associations industrielles	Nos produits et leur incidence à l'échelle sociale et sur la santé	Responsabilité liée aux produits
	• Conférences et forums	Accessibilité	Responsabilité liée aux produits
	• Relations avec les médias	Accès à Internet à large bande	Inclusion numérique
Actionnaires et investisseurs	• Événements et appels aux investisseurs	Rendement des investissements	Rendement économique
	• Réunions et séances de rétroaction avec des groupes d'investisseurs	Développement durable à long terme	Rendement économique
	• Sondages et consultations	Saine gouvernance d'entreprise	Gouvernance et éthique
		Gestion de la RSE et rapports	Gouvernance et éthique

## Nos questions importantes

En 2017, nous avons mis à jour notre évaluation des enjeux importants en accord avec les lignes directrices de la GRI, ce qui nous a permis de déterminer nos principaux enjeux, de les classer en ordre de priorité et de les valider. Le processus comprenait la révision interne des enjeux importants actuels, 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 révision des coupures de presse et les autres recherches à cet égard.

Voici notre processus d'évaluation des questions importantes :

### Identification

Nous avons établi 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 portant sur des sujets actuels ou émergents.
- Nous avons étudié la rétroaction des parties prenantes, ainsi que 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.
- Nous avons tenu des rencontres avec les parties prenantes afin de recueillir leurs commentaires sur nos questions importantes.

### Priorités

- Les responsables de ressources informationnelles 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 cerné 14 questions importantes.
- L'engagement auprès de nos parties prenantes en 2017 est venu confirmer que les sujets importants demeurent les mêmes pour nous et pour nos parties prenantes.

### Validation

- Le Comité de gouvernance de la RSE a approuvé la liste finale des questions importantes, fournissant ainsi le cadre de ce rapport sur la RSE.
- Ce rapport est également approuvé par tous les responsables de ressources informationnelles de la haute direction et par le Comité de divulgation de l'entreprise.
- Les limites sont examinées pour nous assurer que nous comprenons les conséquences sur notre chaîne de valeurs.

### Examen

- Nous poursuivrons notre examen des questions importantes sur une base annuelle en fonction de la rétroaction des parties prenantes internes et externes.

#### › La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

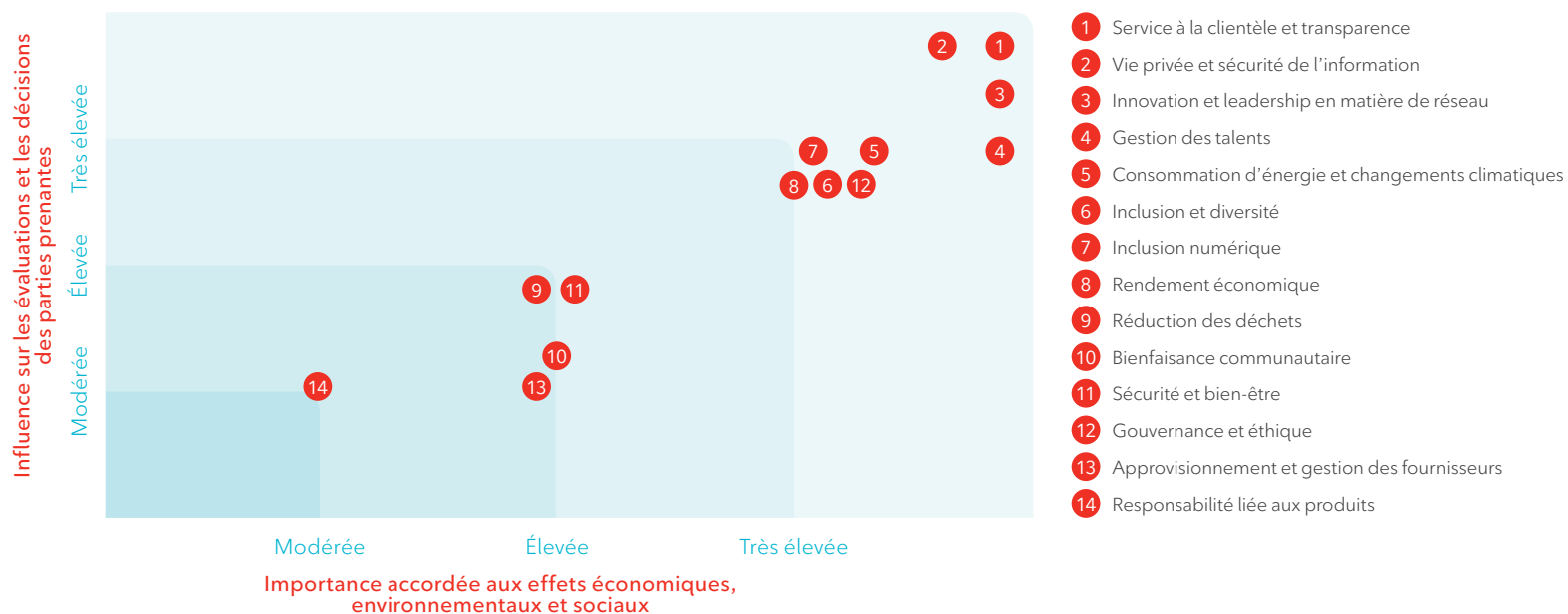
Expérience client

Expérience employé

Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

Économie et société



### 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 câble et de téléphonie résidentielle dans des régions de l'Ontario et du Nouveau-Brunswick, ainsi que sur l'île de Terre-Neuve. L'offre multimédia de l'entreprise comprend 55 stations de radio, 30 stations de télévision locales, 24 stations de télévision traditionnelles et spécialisées, 9 magazines, des balados, des sites web de numérique 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 de Média non liées à la diffusion, sont réglementées par deux groupes : Innovation, Sciences et Développement économique Canada (ISDE), pour le compte du ministère de l'Innovation, des Sciences et du Développement économique, et le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC), en vertu de la Loi sur les télécommunications et de la Loi sur la radiodiffusion du 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 (par exemple, émissions de GES de portée 3). Nous mesurons ceux qui sont soumis à notre contrôle et fournissons au moins un indicateur de rendement clé pour chaque question importante.

#### › La RSE chez Rogers

- Bonne gouvernance
- Expérience client
- Expérience employé
- Responsabilité environnementale
- Investissement communautaire
- Économie et société



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 et transparence – Rogers, clients
- Innovation et leadership en matière de réseau client – Rogers, fournisseurs, clients
- Responsabilité liée aux produits – Rogers, fournisseurs, clients
- Confidentialité et sécurité de l'information - Rogers, clients

**Expérience employé :**

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

**Responsabilité environnementale :**

- Consommation d'énergie et changements climatiques – Rogers, fournisseurs, clients
- Réduction des déchets – Rogers, clients, fournisseurs

**Investissement communautaire :**

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

**Économie et société :**

- Performance économique – Rogers, fournisseurs, gouvernement
- Approvisionnement et gestion des fournisseurs – Rogers, fournisseurs

› La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

Expérience client

Expérience employé

Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

Économie et société

## Nos progrès et nos objectifs

Dans le rapport de cette année, nous indiquons nos objectifs et nos progrès quant à leur réalisation, afin de donner un aperçu rapide à nos parties prenantes. 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

⊕ Certifié de façon indépendante en 2017.

Indicateur de rendement clé	Objectifs 2017	Résultats 2017	État de l'objectif	Objectifs 2018
<b>Bonne gouvernance</b>				
Pourcentage des employés ayant suivi la formation sur <a href="#">la Politique en matière de déontologie</a> de Rogers	95 %	98 % ⊕	✓✓	95 %
<b>Expérience client</b>				
Pourcentage des plaintes réglées par le Bureau de l'ombudsman de Rogers en moins de 60 jours	100 %	99 % ⊕	✗	100 %
Plaintes reçues par le Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications (CPRST)	Moins que l'année dernière (2016 - 1 406)	1 641 ⊕	✗	Réduction du nombre de plaintes par rapport à 2017
Plaintes concernant la protection de la vie privée jugées légitimes par le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada	Aucune	Aucune	✓	Aucune
<b>Expérience employé</b>				
Note d'engagement des employés	Amélioration par rapport à l'année dernière (2016 - 78 %)	79 % ⊕	✓	Amélioration par rapport à 2016
Taux de participation au sondage sur l'engagement des employés	75 %	85 % ⊕	✓✓	75 %
Taux de roulement volontaire	1,4 point d'amélioration par rapport 2016 (2016 - 14,1 %)	15,6 % ⊕	✗	1,6 point d'amélioration par rapport à 2016
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 (38,4 % en 2016, DMT de 47,0 %)	38,4 % ⊕	✗	Réduction de l'écart par rapport à la DMT de 1,0 point
Proportion de femmes parmi nos employés (haute direction)	Atteinte ou dépassement de la DMT (30,1 % en 2016, la DMT de 27,4 %)	26,5 % ⊕	✗	Atteinte ou dépassement de la DMT
Proportion de minorités visibles parmi nos employés	Atteinte ou dépassement de la DMT (32,6 % en 2016, la DMT est de 25,2 %)	34,6 % ⊕	✓✓	Atteinte ou dépassement de la DMT
Proportion de minorités visibles parmi nos employés (haute direction)	Atteinte ou dépassement de la DMT (13,4 % en 2016, la DMT est de 10,1 %)	13,5 % ⊕	✓✓	Atteinte ou dépassement de la DMT
Proportion d'Autochtones parmi nos employés	Réduction de l'écart par rapport à la DMT de 0,1 point (0,8 % en 2016, DMT de 1,7 %)	0,9 % ⊕	✓	Réduction de l'écart par rapport à la DMT de 0,1 point
Proportion de personnes handicapées parmi nos employés	Réduction de l'écart par rapport à la DMT de 0,1 point (1,6 % en 2016, DMT de 4,9 %)	2,2 % ⊕	✓✓	Réduction de l'écart par rapport à la DMT de 0,1 point

Indicateur de rendement clé	Objectifs 2017	Résultats 2017	État de l'objectif	Objectifs 2018
<b>Responsabilité environnementale</b>				
Consommation d'énergie	Progression afin d'atteindre nos objectifs de 2025	4 083 288 GJ <sup>+</sup> ( <i>diminution de 3 % par rapport à 2016</i> )	✓	Progression afin d'atteindre nos objectifs de 2025
Émissions de GES de portée 1 et 2	Progression afin d'atteindre nos objectifs de 2025	155 576 tonnes <sup>+</sup> de CO <sub>2</sub> e ( <i>en baisse de 5 % par rapport à 2016</i> )	✓	Progression afin d'atteindre nos objectifs de 2025
Clients inscrits à la facture en ligne	75 % (2016 - 68 %)	67 %	✗	75 %
<b>Investissement communautaire</b>				
Pourcentage du bénéfice avant impôts remis à des organismes caritatifs et à des organismes à but non lucratif	1 %	3 %	✓✓	1 %
Employés qui ont effectué des activités de bénévolat par l'intermédiaire du Programme des employés bénévoles de Rogers	1 200	1 800	✓✓	3 750
Nouveaux abonnés grâce au programme Branché sur le succès	4 000 abonnés additionnels	3 754	✗	4 000 abonnés additionnels
<b>Économie et société</b>				
Pourcentage des processus d'offre concurrente où le fournisseur a accepté notre <a href="#">Code de déontologie des fournisseurs</a>	100 %	100 %	✓	100 %

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

Indicateur de rendement clé	Objectif	Où en sommes-nous?	Année d'atteinte 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 9 % depuis 2011 <sup>1</sup>	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 21 % depuis 2011	2025

<sup>1</sup> La consommation d'énergie a augmenté depuis 2011 en raison des acquisitions de centres de données et de la croissance des activités.

À des fins de normalisation, nous faisons également état de la consommation d'énergie par million de dollars de revenus à la page 60 du présent rapport.



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 suscitent la confiance de nos parties prenantes.



### Faits saillants de cette année

Il est fondamental d'avoir la confiance de toutes les parties prenantes.

98 %

de nos employés ont suivi la formation sur [la Politique en matière de déontologie de Rogers](#), surpassant ainsi notre objectif de 95 %.

31 %

de femmes au Conseil d'administration

27

indicateurs de rendement clés certifiés pour ce rapport

## Gouvernance et éthique

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

Il est de notre devoir, à titre d'importante société 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. Il est fondamental de mériter la confiance de toutes les 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.

Entreprise familiale fondée par une famille, Rogers a mis en place plusieurs pratiques exemplaires dans le but d'assurer une bonne gouvernance. [La Politique en matière de déontologie de Rogers](#) décrit notre façon d'agir en tant qu'entreprise, et la ligne d'assistance STAR permet d'informer la direction de tout comportement contraire à l'éthique ou de toute pratique de corruption.

La RSE chez Rogers

› Bonne gouvernance

Expérience client

Expérience employé

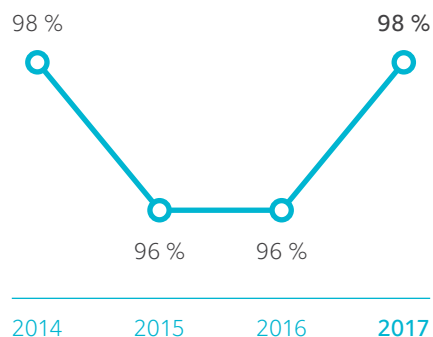
Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

Économie et société



**Pourcentage des employés ayant suivi la formation en déontologie de Rogers**



Nos tendances en matière de rendement	2017	2016	2015	2014
Représentation des femmes au Conseil d'administration	31 %	33 %	27 %	24 %
Pourcentage des employés ayant suivi <a href="#">la formation en déontologie de Rogers</a>	98 % ✪	96 %	96 %	98 %
Contributions à des partis politiques	91 150 \$ ✪	91 239 \$	129 580 \$	142 350 \$
Nombre d'IRC certifiés de façon indépendante dans le cadre du présent rapport	27	27	27	25

✪ Certifié de façon indépendante en 2017.

**Gouvernance et éthique d'entreprise**

En 2017, 98 % ✪ 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.

En 2017, nous avons amélioré notre module de formation en déontologie afin d'utiliser un langage plus clair et d'offrir à nos employés une formation dans un format plus convivial. Nous avons aussi mis à jour le contenu pour aborder les problèmes émergents et mieux former nos employés en ce qui a trait à leur engagement.

En plus de se conformer à notre Politique en matière de déontologie, les membres du Conseil sont également liés par notre [Code de déontologie des administrateurs](#). La majorité de nos administrateurs sont indépendants. Le Conseil s'emploie activement à maintenir une saine gouvernance; il examine constamment ses pratiques en matière de gouvernance et les compare à celles de leaders reconnus et à d'autres pratiques

exemplaires. Le Conseil d'administration croit que le système de gouvernance de Rogers est efficace et que des structures et des procédures appropriées sont en place.

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. En 2017, le Conseil a adopté une politique officielle sur la diversité sexuelle et des genres dans le but de réaffirmer son engagement envers la diversité et de veiller à respecter l'un de ses objectifs, soit une forte représentation des femmes au sein du Conseil. Au 31 décembre 2017, la représentation des femmes au sein du Conseil était de 31 %. Cette proportion est supérieure à la représentation de 25 % que visait l'appel à l'action lancé par Catalyst Canada, un organisme à but non lucratif de recherche et de défense des intérêts consacré à l'accélération de la progression des femmes au pays par l'entremise de l'inclusion au travail.

La RSE chez Rogers

› Bonne gouvernance

Expérience client

Expérience employé

Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

Économie et société

## Pratiques exemplaires en matière de gouvernance

La majorité des membres de notre Conseil d'administration sont indépendants et nous avons adopté de nombreuses pratiques exemplaires afin d'assurer une gouvernance efficace, dont les suivantes :

- un administrateur principal indépendant
- des politiques et chartes officielles en matière de gouvernance
- une Politique en matière de déontologie et une ligne téléphonique de dénonciation (ligne d'assistance STAR de Rogers)
- des lignes directrices sur la propriété d'actions par les administrateurs
- le huis clos pour les discussions des membres du Conseil et des comités
- l'examen annuel du rendement des administrateurs et des membres du Conseil
- la présence d'auditeurs internes et externes aux réunions du Comité d'audit et de risque
- un programme d'orientation à l'intention des nouveaux administrateurs
- des séances de formation régulières à l'intention des membres du Conseil
- les pouvoirs consentis aux comités de retenir les services de conseillers indépendants
- les normes régissant les relations importantes des administrateurs

### Contributions politiques et lobbying

En 2017, Rogers a versé 91 150 \$ à des candidats, à des campagnes et à des partis politiques au Canada, là où la loi le permet. Nous ne faisons pas de contribution politique à l'extérieur du Canada. De plus amples renseignements sur nos contributions sont accessibles sur le site web de l'organisme responsable des élections de chaque province et de chaque municipalité. Notre équipe des Affaires d'entreprise et notre chef de la direction des Affaires juridiques et d'entreprise 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 directives juridictionnelles. La majorité de nos interactions se déroulent avec deux groupes qui réglementent nos activités : le CRTC, en vertu de la Loi sur la radiodiffusion (Canada) et de la Loi sur les télécommunications (Canada), et ISDE Canada. Toutes nos activités de lobbying fédérales sont déclarées mensuellement au Commissariat au lobbying du Canada. La section « Réglementation de notre

secteur » de notre [Rapport annuel 2017](#) 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

Notre Politique en matière de déontologie et la formation annuelle que nous offrons à cet égard informent les employés sur ce qui est considéré comme un acte de corruption ou un comportement contraire à l'éthique, y compris la fraude, le vol, la violation des renseignements personnels, les pratiques contraires à l'éthique et tout autre comportement inapproprié. Nous encourageons les employés à signaler les activités contraires à l'éthique et les actes de corruption au moyen de la ligne d'assistance STAR de Rogers. Il s'agit d'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.

La RSE chez Rogers

› Bonne gouvernance

Expérience client

Expérience employé

Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

Économie et société

## Gouvernance et gestion du risque

Le Conseil a l'entière responsabilité de la gouvernance du risque et supervise la gestion pour cerner les principaux risques auxquels notre entreprise est exposée et pour mettre en œuvre les processus d'évaluation de risque appropriés afin de gérer ces risques. Le Comité d'audit et de risque du Conseil analyse les politiques sur les principaux risques avec les membres de la direction et du Conseil d'administration, et il épaulé 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 « 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. Ses membres aident la direction à repérer les risques importants qui pourraient entraver la poursuite de nos objectifs d'entreprise, à délimiter notre tolérance au risque et à repérer les risques émergents, et ils fournissent des conseils relatifs à la gestion du risque. De plus, notre équipe de gestion des risques d'entreprise effectue chaque année une évaluation des risques afin de déterminer les principales entraves à la poursuite de nos objectifs d'entreprise. Cette approche comprend l'examen de rapports sur les risques, de rapports de vérification, des normes de l'industrie, et des entrevues avec les hauts dirigeants. Les conclusions sont communiquées à l'équipe de la haute direction, au Comité d'audit et de risque ainsi qu'au Conseil d'administration.

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. Les risques, contrôles et plans d'atténuation déterminés dans le cadre de ce processus sont intégrés au plan d'audit interne annuel. Tous les ans, le service de vérification interne facilite et supervise la réalisation par la direction de l'évaluation des risques de fraude dans nos états financiers pour repérer de possibles éléments de fraude ou inexactitudes et s'assurer que ces contrôles sont bien conçus et qu'ils fonctionnent efficacement.

La RSE chez Rogers

› Bonne gouvernance

Expérience client

Expérience employé

Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

Économie et société

## Risques ayant une incidence sur notre entreprise

Des risques externes et des risques liés à la réglementation ont une incidence sur notre entreprise. Pour obtenir de plus amples renseignements à ce sujet, veuillez consulter notre [rapport annuel de 2017](#). Les risques de nature économique, environnementale et réglementaire comprennent les suivants :

- La conjoncture, y compris la confiance et les dépenses des consommateurs, ainsi que les récessions, un ralentissement de l'activité économique et l'incertitude économique peuvent miner la confiance des consommateurs et des entreprises et réduire les dépenses discrétionnaires. Un ou plusieurs de ces facteurs pourraient avoir des conséquences néfastes sur l'entreprise par suite de la baisse de la publicité, de la diminution de la demande à l'endroit de nos produits et services, de la réduction des revenus et de la rentabilité, et de la hausse des taux de désabonnement et des mauvaises créances. Une part importante des produits tirés de la radiodiffusion, de l'édition et des services numériques provient de la vente de publicité, qui varie en fonction de la vigueur de l'économie. Une mauvaise conjoncture peut également avoir une incidence sur les régimes de retraite de nos employés
- Le risque lié aux technologies, par exemple un risque lié à la sécurité de l'information en raison de l'utilisation, par Rogers et par nos fournisseurs, de systèmes et d'infrastructures réseau pouvant être visés par des cyberattaques. La défaillance d'un réseau peut également se traduire par l'absence de service pour nos clients, ce qui aurait une incidence négative sur notre revenu.
- Le risque réglementaire, par exemple des modifications à la réglementation gouvernementale ainsi qu'aux politiques visant l'emplacement des tours et à la capacité d'acquisition du spectre nécessaire pour exploiter notre réseau et servir nos clients.

- D'un point de vue environnemental, les taxes supplémentaires s'appliquant à l'essence et à l'énergie pourraient avoir des répercussions financières sur notre entreprise. Des conditions météorologiques extrêmes pourraient aussi déstabiliser notre réseau et nos tours.

## Surveillance de la RSE par la haute direction

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 ce rapport. Les membres du comité se sont rencontrés deux fois en 2017, et 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 27 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 ce rapport. Les IRC certifiés sont ceux qui, selon nous, sont les plus susceptibles de nous aider à faire le suivi de nos progrès. Nous continuerons de réévaluer 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 Affaires juridiques et des Affaires d'entreprise. L'équipe collabore avec les hauts dirigeants des unités fonctionnelles pertinentes et le Comité de gouvernance de la RSE.

Pour communiquer avec l'équipe de la RSE, écrivez à l'adresse [csr@rci.rogers.com](mailto:csr@rci.rogers.com)

La RSE chez Rogers

› Bonne gouvernance

Expérience client

Expérience employé

Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

Économie et société



Expérience  
client

## Expérience client

Nous sommes là pour relier les gens d'ici aux gens et aux moments les plus importants de leur vie. À cette fin, nous devons doter nos équipes des moyens leur permettant d'offrir le meilleur service qui soit.



### Faits saillants de cette année

Nos clients sont au centre de nos activités. L'amélioration de leur expérience est, par le fait même, au cœur de notre stratégie.

Nous avons investi

**2 436 M\$**

en dépenses en immobilisation

**96 %**

de la population canadienne, au 31 décembre 2017, avait accès à notre réseau LTE (de l'anglais Long Term Evolution)

**26 %**

d'augmentation du nombre d'appareils sans fil récupérés à des fins de réutilisation ou de recyclage comparativement à 2016.

## Service à la clientèle et transparence

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

Nos clients sont au centre de nos activités. Le rehaussement de leur expérience est, par le fait même, au cœur de notre stratégie. Cela signifie que, dans tout ce que nous faisons, nos clients passent en premier, et que nous songeons continuellement à leur offrir l'expérience d'un service à la clientèle sans égal. Le rehaussement de l'expérience client a également de nombreux avantages, dont la réduction des coûts pour l'entreprise.

### Principes de la direction

Nos clients passent en premier dans tout ce que nous faisons. Ce point figure d'ailleurs au premier rang de la liste de nos priorités d'entreprise. Notre président et chef de la direction ainsi que les membres de notre équipe de la haute direction s'engagent à faire passer nos clients en premier et à faire en sorte que tous les employés de Rogers partagent la responsabilité de l'expérience client. Nous continuons de nous concentrer sur les options libre-service à l'intention de nos clients, la recherche démontrant que c'est la façon dont nos clients veulent interagir avec nous, et nous avons continué à offrir de la formation aux conseillers de notre service à la clientèle. En 2017, nous avons mesuré notre progrès au moyen du taux de recommandation net (cote NPS).

Toutes les équipes qui font affaire avec les clients, dont le Service à la clientèle, le Soutien technique et le service des Ventes au détail, sont sous la direction de notre président et chef de la direction.

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

› Expérience client

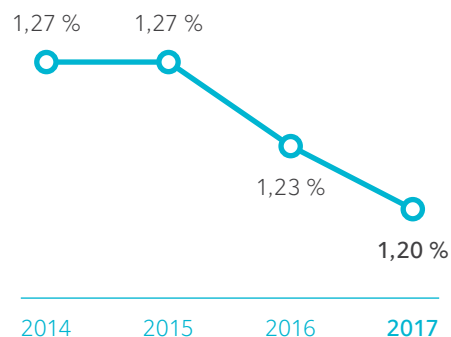
Expérience employé

Responsabilité environnementale

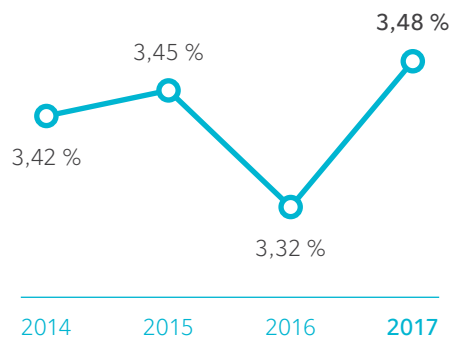
Investissement communautaire

Économie et société

**Conservation de la clientèle – taux de désabonnement mensuel pour le volet sans-fil (postpayé)**



**Conservation de la clientèle – taux de désabonnement mensuel pour le volet sans-fil (prépayé)**



La RSE chez Rogers  
Bonne gouvernance

› **Expérience client**

Expérience employé  
Responsabilité environnementale  
Investissement communautaire  
Économie et société

**Nos tendances en matière de rendement**

	2017	2016	2015	2014
Conservation de la clientèle – taux de désabonnement mensuel pour le volet sans-fil (postpayé)	1,20 %*	1,23 %	1,27 %	1,27 %
Conservation de la clientèle – taux de désabonnement mensuel pour le volet sans-fil (prépayé)	3,48 %*	3,32 %	3,45 %	3,42 %
Plaintes signalées au Bureau de l'ombudsman de Rogers	3 542*	4 132	3 627	4 013
Pourcentage des plaintes réglées en moins de 60 jours par l'ombudsman de Rogers	99 %*	99 %	90 %	90 %
Plaintes reçues par la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision (CPRST) <sup>1</sup>	1 641*	1 406	2 421	3 284

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

\* Certifié de façon indépendante en 2017.

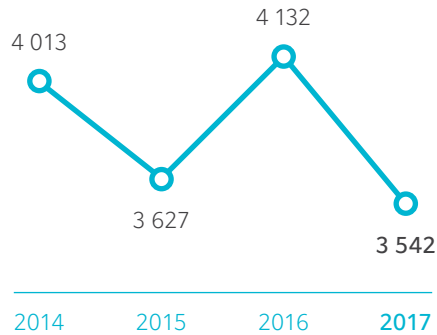
**Rendement de notre service à la clientèle : analyse des chiffres**

Tout au long de 2017, nous avons continué d'investir dans l'expérience client dans le cadre de notre plan stratégique global, et nous avons constaté, dans l'ensemble, une amélioration constante des mesures de notre service à la clientèle. Voici nos résultats liés au rendement pour 2017 :

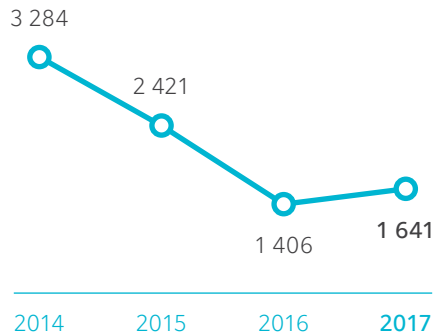
- Les plaintes reçues par notre Bureau de l'ombudsman se sont chiffrées à 3 542\*, en baisse de 14 % comparativement à 2016.
- Le taux de désabonnement du service postpayé a reculé de trois points de base, pour se situer à 1,20 %\*, notre meilleur résultat depuis 2010.
- Le taux de désabonnement du service prépayé s'est accru de 16 points de base, passant à 3,48 %\*.
- Le nombre de plaintes des clients signalées par la CPRST s'est accru de 17 % comparativement à 2016, pour atteindre 1 641.

Bien que le nombre de plaintes soumises à la CPRST ait augmenté en 2017, nous avons continué de collaborer avec la CPRST afin d'assurer le traitement et le règlement équitables des plaintes. La non-divulgaration d'information, la formulation de renseignements trompeurs sur les modalités et l'imposition de frais erronés constituent les principaux motifs des plaintes déposées dans l'ensemble de l'industrie. En ce qui a trait aux plaintes reçues par la CPRST, le taux de résolution se situe à 90 %. Nous collaborons avec nos clients afin de les aider à régler leurs problèmes, que ce soit au moyen du libre-service ou en s'adressant aux conseillers du Service à la clientèle de Rogers.

### Plaintes signalées au Bureau de l'ombudsman de Rogers



### Plaintes reçues par la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision (CPRST)



Notre ombudsman représente, au sein de l'entreprise, le niveau le plus élevé de résolution de problème et prône un traitement équitable des différends et une résolution efficace pour les clients de tous nos produits et services. En 2017, le Bureau de l'ombudsman a reçu 3 542\* plaintes, une baisse de 14 % par rapport à 2016. Plus de 99 %\* de ces plaintes ont été résolues dans les 60 jours, comme l'année précédente. Parmi les principaux problèmes que notre processus de résolution a permis de soulever en 2017, on compte les problèmes liés à la facturation, aux rehaussements d'équipement, aux changements de service, au soutien technique et aux promotions.

Notre cote NPS a continué de s'améliorer en 2017. Toutefois, pour des raisons liées à la concurrence, nous ne divulguons pas les objectifs ou les chiffres relatifs à notre cote NPS. La cote NPS porte sur deux indicateurs : la cote NPS liée aux relations nous indique comment les clients perçoivent nos marques et nos produits, et la cote NPS liée aux points de contact nous informe sur les interactions récentes de nos clients avec nos conseillers de première ligne et nos autres outils en libre-service. En 2018, nous allons remplacer la cote NPS par la cote de probabilité de recommandation, ou cote LTR (de l'anglais *Likelihood to Recommend*), afin d'en savoir plus sur les sentiments des clients envers Rogers et ses marques.

### Principaux programmes, améliorations et défis

Nous continuons à apporter des améliorations dans notre exploitation afin de rehausser l'expérience client, y compris de corriger les causes fondamentales de ce qui pourrait procurer une expérience négative. Nous continuons également à mettre l'accent sur les solutions libre-service et à apporter à notre structure interne des améliorations qui profiteront encore plus à nos clients. À cette fin, nos équipes des Ventes au détail, des Services à la clientèle et du Soutien technique relèvent désormais d'un membre de l'équipe de la haute direction.

Nous avons mis en place des programmes visant à simplifier les processus et à améliorer nos communications avec les clients, ainsi qu'à faciliter et à accélérer nos interactions avec eux. Ces programmes comprennent les suivants :

- La mise en place de la fonction Empreinte vocale, qui identifie par leur voix les clients qui communiquent avec nos centres d'appels.
- Un processus plus facile pour les retours et les remboursements, ce qui comprend l'autorisation donnée aux clients de retourner les appareils défectueux sans l'emballage d'origine et la simplification des codes et processus de remboursement à l'intention de nos employés de première ligne.
- L'amélioration des communications avec nos clients, ce qui comprend la correction des erreurs dans les avis, la simplification du texte de la facture finale envoyée à un client, la création de systèmes d'alerte par courriel afin d'informer les clients de la faiblesse des piles de leur système de domotique, ainsi que l'amélioration des processus de suivi pour les clients.
- L'instauration d'un service de livraison gratuit, plus rapide et garanti pour les commandes de sans-fil effectuées en ligne ou par l'entremise de nos conseillers, améliorant ainsi l'expérience d'achat et réduisant la période d'attente.
- La rénovation de 54 de nos magasins en 2017, afin d'améliorer l'expérience en magasin.
- L'investissement dans les outils et la formation offerts à nos équipes de première ligne afin de leur permettre d'offrir la meilleure expérience client possible.

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

› Expérience client

Expérience employé

Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

Économie et société





Nous avons également mis en place ce qui suit :

- Nous avons continué d'offrir à nos clients actuels des programmes de service, dont le soutien à la clientèle par l'entremise de Twitter et de l'application Messenger de Facebook.
- Nous avons offert des options d'itinérance sans souci à 6 \$ par jour aux États-Unis et à 12 \$ par jour dans plus d'une centaine de destinations internationales par l'entremise des services Partout chez vous et Fido Nomade,
- Nous avons repensé les applications MonRogers et Mon Compte de Fido afin d'en rehausser la convivialité.
- Nous avons lancé un outil de gestion des données qui permet aux clients abonnés à un forfait Partagez tout de faire le suivi de l'utilisation de chacun des membres de leur forfait et de pouvoir choisir entre la lecture en continu de vidéo en définition standard et en haute définition.

En 2018, nous continuerons de concentrer nos énergies sur la refonte des processus de services offerts aux clients, sur la

simplification de nos offres de produits et de nos gammes de prix, sur les améliorations apportées à notre site web et à nos applications et à l'investissement dans des outils à l'intention de nos équipes de première ligne.

### Code sur les services sans fil

Rogers appuie le Code sur les services sans fil, qui correspond à nos objectifs de simplification pour une meilleure expérience client. Rogers a mis en place les exigences du nouveau Code sur les services sans fil, y compris le déverrouillage sur demande, et sans frais, des appareils mobiles des clients, le plafonnement des frais de données et d'itinérance, l'obtention du consentement de la personne autorisée quant aux frais supplémentaires et la fourniture d'un résumé des renseignements essentiels pour les contrats de services sans fil. Il y a trois aspects liés à la gestion de la facture pour lesquels nous avons besoin de plus de temps afin d'apporter les changements nécessaires au niveau technique et du système de facturation. Le CRTC nous a accordé un délai et très peu de clients seront touchés par ces trois éléments, et nous accorderons les crédits nécessaires.

## Innovation et leadership en matière de réseau

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

Nos clients veulent des réseaux fiables et sans souci. Le nombre de données circulant dans nos réseaux double tous les 18 à 24 mois, et le nombre moyen d'appareils branchés s'est accru, passant à 11 par foyer (OECD, 2014).

### Principes de la direction

Investir dans nos réseaux et nos technologies pour exceller en matière de performance et de fiabilité fait partie des priorités de notre entreprise. En 2017, nous avons réorienté notre approche pour la concentrer sur la performance et la fiabilité essentielles. Nous investissons également dans notre réseau sans fil pour nous préparer à la prochaine génération de la technologie du sans-fil.

Nos équipes de réseau rendent compte à notre chef de la direction de la Technologie, qui relève directement de notre président et chef de la direction.

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

› **Expérience client**

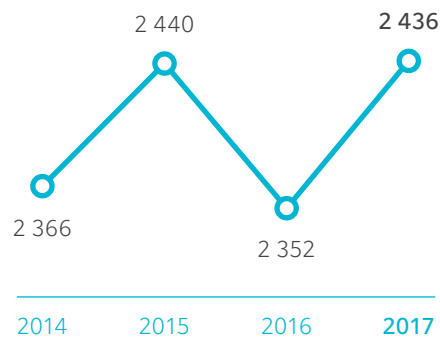
Expérience employé

Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

Économie et société

### Dépenses d'immobilisations (en millions de dollars)



La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

› **Expérience client**

Expérience employé

Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

Économie et société

### Nos tendances en matière de rendement

	2017	2016	2015	2014
Dépenses d'immobilisations (en millions de dollars)	2 436*	2 352	2 440	2 366
Proportion approximative de la population canadienne ayant accès au réseau LTE de Rogers	96 %	95 %	93 %	84 %

\* Certifié de façon indépendante en 2017.

### Couverture du réseau et investissements

En 2017, nous avons consacré 2 436 millions\* de dollars aux dépenses d'immobilisations, une hausse de 4 % par rapport à 2016; ce montant a été investi en grande partie dans notre réseau de sans-fil et de câblodistribution.

Voici quelques faits saillants de la dernière année :

- Nous avons étendu notre réseau LTE de 700 MHz pour atteindre 92 % de la population du pays et notre couverture LTE globale pour atteindre 96 % de la population.
- Nous avons amélioré et étendu le service en Colombie-Britannique, y compris dans les secteurs de l'Île de Vancouver, de Kelowna, de West Kelowna et de la Première nation de Westbank. Nous avons également amélioré le service dans des emplacements populaires comme Tsawwassen Mills et le centre commercial Abbotsford Highstreet, aidé des petites entreprises et des clients en ce qui a trait à la connectivité et fourni la connectivité au Skytrain de Vancouver à l'intention des usagers quotidiens et des touristes.
- Nous avons investi dans les collectivités de l'Alberta en élargissant sa couverture sans-fil LTE à Lethbridge ainsi qu'entre les villes de Banff et de Calgary.
- Nous avons étendu nos services sans fil au Manitoba en offrant aux clients le service LTE évolué (LTE-A) dans les collectivités de Winnipeg, de Brandon, de Portage La Prairie, de Selkirk, de Steinbach, de Gimli, de Morden, de Winkler, de Churchill, de Thompson et de Flin Flon. La technologie LTE-A est la

prochaine génération de la technologie réseau; elle combine deux spectres de bandes ou plus pour créer un canal de transmission de données plus large, offrant ainsi aux clients une expérience mobile plus constante.

- Nous sommes passés au spectre de 700 MHz dans l'Ouest canadien, y compris au Manitoba, en Alberta et en Colombie-Britannique, pour une meilleure couverture dans les endroits difficiles d'accès comme les sous-sols, les ascenseurs et les édifices dont les murs sont en béton.
- Nous avons élargi notre infrastructure de fibre optique et réduit le nombre de foyers branchés par nœud, ce qui a accru la vitesse et la fiabilité de nos services de câblodistribution et d'Internet.
- Nous avons étendu la portée de notre réseau LTE en investissant dans la technologie 4,5 G dans une optique de passage au 5 G.
- Nous avons lancé un programme visant à améliorer notre infrastructure de réseau hybride fibre optique-câble coaxial en installant davantage de fibre optique et en apportant des améliorations à la technologie DOCSIS. Ce programme vise à réduire le nombre de foyers branchés par nœud, à intégrer les technologies les plus récentes pour offrir une plus grande largeur de bande et une expérience client encore plus fiable, et à jeter les bases pour le passage à la technologie de fibre optique jusqu'au domicile.



### Emplacement des tours

Nous déployons tous les efforts nécessaires pour construire nos tours cellulaires dans des zones où l'incidence sur le voisinage est réduite au minimum, tout en permettant d'offrir un service sans-fil fiable aux clients. Nous envisageons le regroupement de nos antennes sur des tours existantes et l'installation de notre équipement sur une structure déjà construite ou sur le toit d'un immeuble avant de proposer la construction d'une structure indépendante.

L'octroi de nos licences d'utilisation du spectre est assujéti aux normes sur l'emplacement des tours instaurées par ISDE Canada. Ces normes établissent le processus que nous devons suivre pour installer une nouvelle infrastructure de communications sans fil au sein d'une collectivité, indiquant notamment quand nous devons consulter la municipalité et ses habitants. Par conséquent, Rogers consulte les municipalités pour toutes les installations de tours autonomes proposées, quelle que soit la hauteur de la structure proposée. Dans le cadre du processus, nous prenons également en considération les préférences des municipalités quant aux emplacements. Elles sont généralement exprimées dans des protocoles municipaux qui comprennent le type de consultation publique nécessaire, l'emplacement privilégié où les tours peuvent être érigées et la marche à suivre recommandée pour qu'elles se marient harmonieusement à l'environnement, au besoin.

### Innovation

L'innovation a toujours fait partie intégrante de notre identité, que ce soit au service des clients d'affaires ou des particuliers. En 2017, à la suite d'essais fructueux de technologie et en laboratoire, nous avons lancé notre programme d'essais de la Télé Élan pour les employés, qui tire parti de la plateforme de télévision IP X1 de Comcast. L'innovation X1 va au-delà de la télévision, et comprend un plan bien établi vers une expérience numérique au foyer réellement connectée. Nous en sommes à la préparation du lancement sur le marché prévu en 2018.

Les gens ont changé la façon dont ils utilisent l'Internet. Chaque Canadien possède, en moyenne, 11 appareils connectés dans son foyer et, d'ici 2020, ce nombre devrait passer à 20, alors que le trafic sur notre réseau devrait augmenter de 400 % (OCDE, 2014). La demande des clients pour les services d'Internet croît sans cesse, et c'est pourquoi nous avons lancé de nouveaux forfaits résidentiels Internet qui offrent plus de vitesse et une largeur de bande plus vaste pour répondre à leurs besoins. Actuellement, nos forfaits sont offerts sans contrat à durée déterminée, afin que les clients puissent modifier leur forfait en tout temps selon leurs besoins. Ainsi les clients peuvent gérer leurs besoins d'Internet au fur et à mesure qu'ils ajoutent des appareils branchés dans leur foyer, sans s'inquiéter du plafonnement des données ou du ralentissement des transmissions.

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

› **Expérience client**

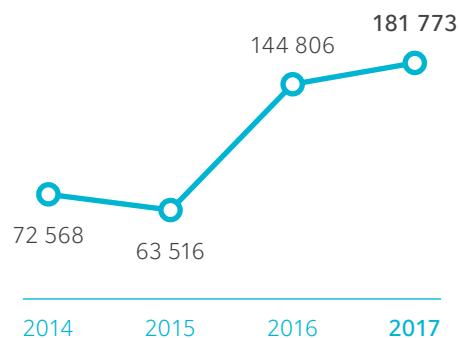
Expérience employé

Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

Économie et société

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



## Responsabilité liée aux produits

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

Les clients s'attendent à ce que les produits qu'ils utilisent soient fiables et accessibles et que leur effet sur l'environnement soit minime.

### 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. Les produits et services accessibles ainsi que la reprise de produits sont supervisés par notre équipe Affaires juridiques et d'entreprise, qui collabore avec notre segment Grand public, tandis que l'aspect de l'indépendance journalistique est géré par notre segment Média.

### Nos tendances en matière de rendement

	2017	2016	2015	2014
Appareils récupérés et traités à des fins de réutilisation et de recyclage	181 773*	144 806	63 516	72 568

\* Certifié de façon indépendante en 2017.

### Reprise de produits

En 2017, nous avons récupéré et traité 181 773\* appareils sans fil pour les recycler ou les remettre à neuf, une hausse de 26 % par rapport à 2016. 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. Nous recueillons également des appareils sans valeur.

Nous sommes heureux de constater la tendance qui montre une hausse du nombre de téléphones récupérés. Nous attribuons cette sensibilisation accrue des clients à la capacité de recycler leur appareil sans fil et à la promotion des programmes Échange max de Rogers et FidoTROC. De plus, nous continuons de diffuser sur nos stations de radio des messages d'intérêt public formulés par l'Association canadienne des télécommunications sans fil et qui informent les consommateurs de la possibilité de recycler leurs appareils sans fil en magasin.

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

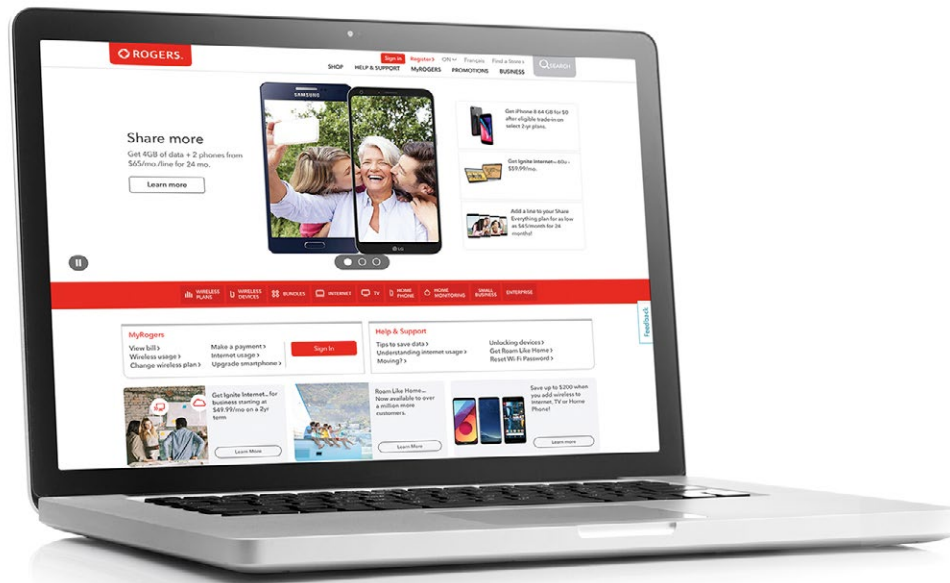
› **Expérience client**

Expérience employé

Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

Économie et société



En plus des appareils sans fil usagés, nous récupérons également tous les autres déchets électroniques, dont les câbles et les accessoires Internet. En 2017, nous avons récupéré plus de 391 263 kg de produits du câble à des fins de remise à neuf ou de recyclage. Ces produits, notamment des terminaux numériques, ont été soit remis à neuf ou recyclés en collaboration avec notre fournisseur de produits provenant de déchets électroniques.

### Accessibilité

En 2017, nous avons continué de rehausser nos offres en matière d'accessibilité. Cette année, nous avons rencontré des groupes de promotion de l'accessibilité, tant individuellement qu'en tant que collectif de l'industrie. Dans le cadre de ces rencontres, nous avons appris les besoins de nos parties prenantes et la façon dont elles se fient à nos produits et services. Nous allons continuer à faire le suivi des besoins de nos communautés. Voici certaines des initiatives que nous avons entreprises en 2017 pour répondre aux besoins en matière d'accessibilité.

- La refonte de nos sites web, afin qu'ils respectent les normes de conformité de WC3. Nous avons également normalisé notre approche de l'accessibilité au moyen du développement de nos plateformes numériques et effectué la mise au point d'un outil qui nous permettra de faire le suivi de la conformité dans la totalité de notre site web.
- La recherche, le développement et les essais visant un produit de lecture de l'écran pour les clients dont l'acuité visuelle est nulle ou déficiente. Cette recherche est disponible pour tous les fournisseurs de câblodistribution et de télécommunication, et elle a été financée par le Fonds pour l'accessibilité de la radiodiffusion.
- Le maintien d'une équipe spécialisée bien au fait de notre offre en matière d'accessibilité, qui fournit des services par téléphone ou au moyen du clavardage en direct.
- L'examen de nos forfaits à l'intention de nos clients qui ont des besoins d'accessibilité, par le biais d'une consultation avec les parties prenantes, afin de nous assurer que nos forfaits continuent de respecter les besoins de nos clients. En nous fondant sur la recherche, nous avons mis à jour nos forfaits au début de 2018 afin d'offrir un rabais aux clients handicapés de Rogers et de Fido qui ont besoin de certaines fonctions d'accessibilité.
- La poursuite de 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.

Pour en savoir plus sur les offres actuelles, veuillez consulter la section sur les [services d'accessibilité](#) de notre site web.

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

› **Expérience client**

Expérience employé

Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

Économie et société



### Diversité des produits

Nous nous engageons à être à l'image de la diversité de notre pays. Nos services des communications offrent le service à la clientèle et le libre-service par l'intermédiaire du système de reconnaissance vocale international (RVI) en français, en anglais, en cantonais et en mandarin. Le libre-service par l'intermédiaire de notre système RVI offre aux clients une façon rapide et facile d'effectuer leurs transactions partout où ils sont, directement à partir de leur téléphone.

[OMNI Television](#) est le plus grand télédiffuseur multiculturel et multilingue du Canada; son mandat vise à refléter la diversité des téléspectateurs. En 2017, OMNI a élargi sa portée à tout le pays grâce au lancement d'OMNI Regional, chaîne spécialisée nationale comportant quatre canaux régionaux, disponibles dans tous les forfaits de télévision de base numérique. OMNI Regional offre une vaste gamme de programmes acquis et produits au niveau local dans de nombreuses 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.

Afin de mieux servir les collectivités multilingues diversifiées du Québec, nous avons établi en 2017 un partenariat avec ICI Télévision, diffuseur de contenu indépendant, pour y proposer une programmation locale composée de bulletins de nouvelles et d'émissions de style de vie et de divertissement. Connue sous le nom d'ICI Télévision au Québec, la chaîne diffusera tous les jours des bulletins de nouvelles nationaux d'OMNI en cantonais, en italien, en mandarin et en pendjabi.

### Indépendance journalistique

Rogers s'engage à veiller à ce que ses équipes de journalistes soient en mesure de réaliser des reportages de façon indépendante, sans interférence. En 2017, nous avons révisé notre politique sur la diffusion de nouvelles, qui énonce les principes et les normes orientant la production de nouvelles sur toutes nos plateformes. Notre politique sur la diffusion de nouvelles est complète et décrit, à l'intention de nos nouveaux employés, notre code d'éthique ainsi que les pratiques journalistiques et l'intégrité.

Le segment Média de Rogers a l'obligation de respecter les lois du Canada et de tenir compte des conséquences de ce que nous diffusons et publions. Nous visons à faire preuve de précision et d'équité dans nos reportages et à rapporter des faits que les Canadiens considèrent comme importants. Nous avons également comme objectif de refléter la diversité et la dynamique multiculturelle du Canada.

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

› **Expérience client**

Expérience employé

Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

Économie et société



## Vie privée des clients et sécurité de l'information

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

La confidentialité est essentielle pour de nombreuses parties prenantes, et la protection de la vie privée figure de plus en plus sur la liste des questions soulevées par les membres de la communauté de la RSE et par les clients. La possibilité d'une fuite de données constitue une menace constante pour toute grande entreprise qui détient des renseignements personnels sur ses clients.

Nos 10,5 millions d'abonnés du service sans-fil, nos 2,2 millions d'abonnés du service Internet, nos 1,7 million d'abonnés du service télé et nos 1,1 million d'abonnés de la Téléphonie résidentielle nous font confiance pour protéger et sécuriser leurs données personnelles.

### Principes de la direction

La protection des données de nos clients et de nos employés fait partie de nos priorités. Nous travaillons activement pour améliorer la transparence de nos communications et nous nous efforçons de nous imposer comme un chef de file dans le domaine du respect de la vie privée.

Notre [politique de protection de la vie privée](#) définit nos responsabilités et nos pratiques relativement à la protection des renseignements personnels de nos employés et de nos clients. Notre chef de la protection des renseignements personnels supervise notre conformité à cette politique ainsi qu'à toutes les lois en vigueur et répond aux demandes des autorités portant sur les données des clients. Notre vice-président, Sécurité de l'information, est responsable de nos équipes de Sécurité de l'information et de la 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.

Chaque année, tous les employés suivent, en matière d'éthique commerciale, une formation qui met l'accent sur les responsabilités et pratiques en matière de protection de la vie privée. Tous les employés peuvent signaler toute violation de la sécurité des renseignements personnels au moyen de la ligne d'assistance STAR.

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

› **Expérience client**

Expérience employé

Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

Économie et société

### Nos tendances en matière de rendement

	2017	2016	2015	2014
Plaintes concernant la protection de la vie privée jugées légitimes par le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada	0	2	0	0



## Confidentialité et sécurité des données

En 2017, nous n'avons fait l'objet d'aucune plainte fondée soumise au Commissariat à la protection de la vie privée du Canada (CPVP). Trois plaintes ont été déposées par des clients, déclarées sans suite par le CPVP.

En 2017, nous avons révisé notre [Politique sur la vie privée du client](#) et simplifié notre approche en ce qui a trait à la communication de la politique à nos clients. Pour ce faire, nous avons créé une foire aux questions portant sur les 10 principes de la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (LPRPDE) et avons rédigé nos modalités en conséquence. Nous avons également affiché sur notre site web une foire aux questions plus détaillée sur la protection de la vie privée.

Rogers a à cœur la sécurité et la confidentialité des données de ses clients; à cet égard, la société a mis en place des mesures et des processus aidant à protéger ces données et à 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 ce 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. De plus, nous respectons toujours notre obligation d'informer le CPVP à cet égard.

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

Voici quelques événements au chapitre des programmes de protection de la vie privée et des offres destinées aux clients qui ont marqué l'année 2017 :

- Des campagnes internes de sensibilisation ont été organisées pour former nos employés, y compris une séance de questions avec notre chef de la direction de la protection des renseignements personnels dans le cadre de la journée de sensibilisation à la protection de la vie privée, ainsi qu'une série d'articles présentant des entrevues entre notre chef associé de la direction de la protection des renseignements personnels et le directeur général des communications du CPVP et portant sur la façon d'assurer la sécurité des enfants en ligne.
- La création d'un outil en ligne pour demander aux clients de quelle façon nous pouvons communiquer avec eux, ce qui va au-delà des exigences de conformité prévues par la Loi canadienne antipourriel (LCAP). Nous avons également participé à une révision, par l'ensemble de l'industrie, de la LCAP et recommandé des mises à jour au CPVP.
- Le lancement de la fonction Empreinte vocale, qui donne un niveau supplémentaire de protection à nos clients et leur permet de s'identifier au moyen de la voix. Jusqu'à présent, plus de 500 000 clients se sont inscrits à la fonction Empreinte vocale, et nous continuerons de leur proposer cette nouvelle fonction.
- Nous appliquons des moyens de protection contre les menaces à la cybersécurité, y compris la récente menace WannaCry.

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

› **Expérience client**

Expérience employé

Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

Économie et société





## 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 nous divulguons ces renseignements. Au cours des cinq dernières années, nous avons divulgué volontairement le nombre et le type des demandes que nous avons reçues.

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.

Type de demande	Total	Divulgateion accordée	Divulgateion rejetée	Données non disponibles
<b>Total<sup>1</sup></b>	109 956	106 837	316	2 803
<b>Mandat/ordonnance du tribunal<sup>2</sup></b>	100 708	99 916	68	724
<b>Lettres d'ordonnance gouvernementales</b>	1 711	1 401	79	231
<b>Requêtes urgentes de la part d'organismes d'application de la loi</b>	7 537	5 520	169	1 848
<b>Requêtes d'aide d'urgence du 9-1-1</b>	67 255	60 800	0	6 455
<b>Requêtes de l'étranger</b>	0	0	0	0

<sup>1</sup> Nous mesurons le nombre total de demandes en fonction du nombre de clients touchés. Par exemple, une ordonnance du tribunal visant 10 clients représenterait 10 demandes. Les demandes d'intervenants du service d'urgence 911 ne sont pas incluses dans le total, car nous répondrons toujours à ces demandes au mieux de notre capacité. Toutefois, les demandes urgentes des organismes d'application de la loi sont incluses dans le total, car de telles demandes sont ouvertes à interprétation et que nous disposons d'une certaine marge de manœuvre pour protéger les données des clients.

<sup>2</sup> Ce total ne comprend pas le nombre de clients touchés par les vidages de tour. Cette information avait été ajoutée au total dans le rapport de 2016.

Un vidage de tour est une technique utilisée pour dresser la liste des appareils connectés à une tour cellulaire pendant une période définie. En 2017, Rogers a reçu 367 387 demandes de vidage de tour. Nous avons donné suite à 36 017 d'entre elles.

Pour plus d'information à ce sujet, veuillez consulter le [Rapport de 2017 de Rogers sur la transparence](#).

Type de demande	Total	Divulgateion accordée	Divulgateion rejetée	Données non disponibles	Divulgateion partiellement rejetée	Divulgateion partielle, données complètes non disponibles
<b>Les vidages de tour</b>						
Total des demandes de vidage de tour	511	358	6	0	86	61

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

› **Expérience client**

Expérience employé

Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

Économie et société



Expérience  
employé

## Expérience employé

Pour nous, notre personnel est notre actif le plus précieux. Nous poursuivons nos améliorations à l'expérience employé, afin de rehausser le niveau d'engagement de nos équipes, de mettre sur pied une culture de rendement élevé, d'offrir un meilleur service à nos clients et d'obtenir de meilleurs résultats.



### Faits saillants de cette année

« La culture est au cœur de notre succès et nos employés sont notre atout le plus précieux. »

Joe Natale



## Gestion des talents

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

La croissance et le perfectionnement professionnel, les avantages sociaux et la rémunération sont des volets importants pour notre équipe. Nous voulons instaurer une culture de rendement élevé et, pour ce faire, nous devons aborder les sujets qui comptent le plus pour notre équipe. Si nous leur offrons des occasions de perfectionnement, ainsi qu'une rémunération équitable et des avantages sociaux justes et suffisants, ils continueront d'innover et serviront mieux nos clients.

### Principes de la direction

« Le perfectionnement de nos employés et la mise en place d'une culture de rendement élevé » font partie des priorités pour notre entreprise.

Notre objectif consiste à investir dans le perfectionnement des compétences et la carrière de nos employés pour contribuer à leur succès et faire de Rogers le meilleur endroit où travailler au Canada. Pour atteindre cet objectif, il est important de mettre en pratique nos valeurs, de perfectionner nos équipes et de continuer à appuyer nos employés dans le cheminement de leur carrière.

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

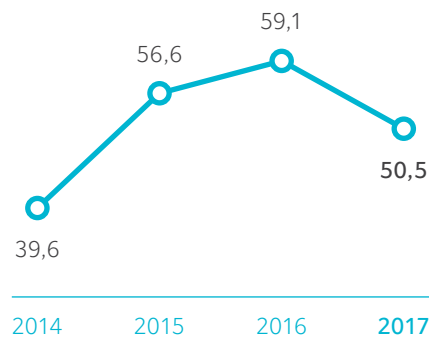
› **Expérience employé**

Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

Économie et société

**Investissement dans la formation**  
(en millions de dollars)



**Nos tendances en matière de rendement**

	2017	2016	2015	2014
Investissement dans la formation (en millions de dollars)	50,5	59,1	56,6	39,6
Investissement dans la formation par employé (en dollars)	1 595	1 821	1 563	1 122

**Formation et perfectionnement**

En 2017, nous avons investi 50,5 millions de dollars dans le perfectionnement, une diminution de 15 % comparativement à 2016. Ce pourcentage équivaut à 1 595 \$ par employé, soit une diminution de 12 % comparativement à 2016. Nos dépenses en formation et perfectionnement ont baissé, en raison de l'harmonisation de notre investissement dans de nouvelles priorités organisationnelles, et nous avons apporté de modestes améliorations aux programmes qui ont été mis au point et lancés au cours des années précédentes.

Nous considérons le perfectionnement comme une combinaison d'expérience, de relations et de formation officielle. L'investissement dans les programmes de perfectionnement des employés a continué d'être un moteur essentiel de la mobilisation des employés, comme l'ont démontré nos récents sondages annuels, les séances de discussions ouvertes et d'autres moyens utilisés pour obtenir les commentaires des employés. En plus de mobiliser davantage les employés, l'investissement dans le perfectionnement nous permet de renforcer nos valeurs, de former des équipes plus solides et, au bout du compte, de mieux servir nos clients.

En 2017, 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. Nous avons effectué ce qui suit :

- Nous avons tenu notre cycle annuel de planification du perfectionnement, dans le cadre duquel plus de 50 % des employés comptent sur un plan de perfectionnement personnel. Nous avons également offert des ateliers pour aider les employés en ce qui a trait à la planification du perfectionnement.
- Nous avons continué à améliorer notre portail de perfectionnement professionnel en ligne, qui permet à tous les employés d'accéder à des auto-évaluations, au perfectionnement de ses compétences générales (y compris au moyen de Harvard ManageMentor) et à des guides pour tenir des discussions fructueuses sur leur avenir professionnel.
- Nous avons offert des auto-évaluations de carrière en ligne afin d'aider les employés à cerner leurs forces et à repérer les occasions. En 2017, quelque 3 760 employés ont effectué l'évaluation « Connaissez vos forces », et 4 674 employés ont tiré parti de l'évaluation « Connaissez vos relations ».

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

Expérience client

› **Expérience employé**

Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

Économie et société

- Nous avons offert des programmes étoffés de perfectionnement du leadership qui mettent l'accent sur les compétences en leadership et sur le lien entre le leadership, la culture et les résultats. Nos programmes en perfectionnement du leadership comprennent The House (directeurs et échelons supérieurs), le Programme des gestionnaires (gestionnaires de personnel), Encadrer pour réussir (directeurs et échelons supérieurs) et Communiquer avec confiance (gestionnaires de personnel et niveaux supérieurs).
- Nous avons offert des programmes de stage et de développement du leadership pour nouveaux diplômés à l'intention des étudiants universitaires encore aux études ou nouvellement diplômés.
- Nous avons poursuivi notre programme de formation des employés de première ligne, dont l'Académie de vente au détail et l'Académie des ventes, en plus de nos programmes à l'intention des nouveaux employés et de formation polyvalente.
- Nous avons offert du mentorat sous deux formes : le programme Cercles de mentorat, qui offre du mentorat en groupe, et le programme Communauté de mentorat, qui offre du mentorat sur une base individuelle. Nos différentes unités fonctionnelles se sont également dotées de leurs propres programmes de mentorat, permettant ainsi aux employés de recevoir des conseils de chefs de file dans leur champ de pratique.
- Nous avons amélioré notre programme d'accueil et intégration à l'échelle nationale grâce au lancement du programme d'Accueil de base.

### Nombre d'employés formés dans certains programmes en perfectionnement du leadership internes

Programme	Nombre de participants pour 2017	Nombre d'heures pour 2017	Cible pour 2018 (nombre de participants)
The House	621	17 699	144
Programme des gestionnaires	700	28 000	500
Encadrer pour réussir	137	4 483	120
Communiquer avec confiance	510	1 951	500

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

Expérience client

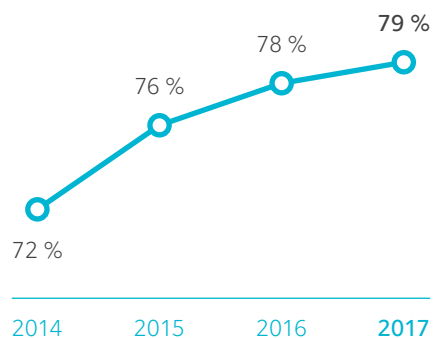
› **Expérience employé**

Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

Économie et société

## Résultats liés à l'engagement des employés



### Nos tendances en matière de rendement

	2017	2016	2015	2014
Résultats liés à l'engagement des employés	79 %*	78 %	76 %	72 %
Participation au sondage sur l'engagement des employés	85 %*	81 %	73 %	80 %

\* Certifié de façon indépendante en 2017.

### Engagement des employés

Notre résultat lié à l'engagement des employés est mesuré au moyen d'un sondage réalisé dans l'ensemble de l'entreprise et qui comprend des questions portant sur l'expérience des employés. Ce score nous permet de constater ce que ressentent les employés pour nous à titre d'employeur et ce que nous pouvons faire pour rehausser leur expérience. En 2017, nous avons poursuivi notre tendance sur quatre ans visant l'amélioration des résultats de l'engagement des employés. Nous avons obtenu un score de 79 %\*, en hausse d'un point par rapport à 2016, et un pointage de participation de 85 %\*, en hausse de quatre points sur l'exercice précédent. Le pointage relatif à l'engagement est d'un point en deçà de notre objectif par rapport à l'indice d'excellence défini par IBM/Kenexa, expert-conseil renommé au chapitre des sondages l'engagement des employés. Nous avons continué de recueillir les commentaires et de prendre des mesures relativement aux principaux facteurs de l'engagement de nos équipes, et notre résultat lié à l'engagement des employés a poursuivi sa tendance positive pour tous les employés de toutes les régions du Canada.

En nous fondant sur les résultats du sondage de l'exercice précédent, nous avons mis l'accent sur le perfectionnement de nos employés, le secteur le plus important selon notre équipe. Depuis que nous investissons dans ce secteur, nous avons constaté dans les résultats du sondage une hausse de quatre points quant à la croissance et au perfectionnement. Nous avons également constaté une augmentation de notre résultat en ce qui a trait au leadership, à la collaboration et au rendement, ce qui démontre que notre investissement dans ces secteurs atteint la cible.

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

Expérience client

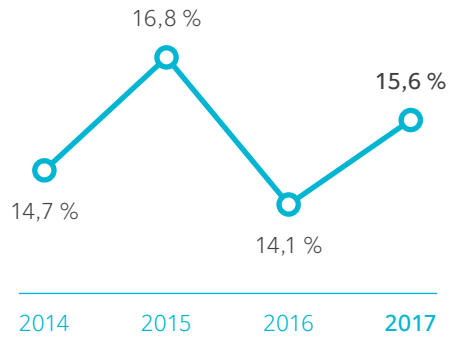
› **Expérience employé**

Responsabilité environnementale

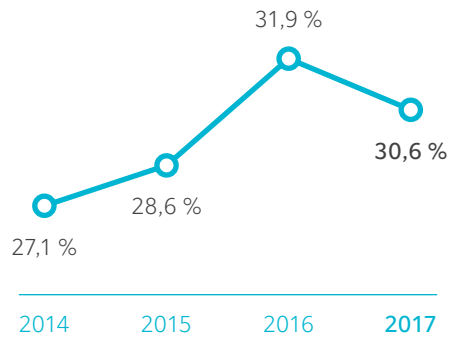
Investissement communautaire

Économie et société

### Taux de roulement volontaire



### Taux de placement interne



### Nos tendances en matière de rendement

	2017	2016	2015	2014
Taux de roulement volontaire	15,6 % ✦	14,1 %	16,8 %	14,7 %
Taux de placement interne	30,6 %	31,9 %	28,6 %	27,1 %
Nombre total d'employés (estimation)	24 500	25 200	26 200	27 000

✦ Certifié de façon indépendante en 2017.

### Rétention des employés et mobilité interne

En 2017, le taux de roulement volontaire des employés s'est accru de 1,5 point pour s'établir à 15,6 % ✦. Nous attribuons notre roulement volontaire à un processus de restructuration en 2017, dans le cadre duquel certaines unités fonctionnelles ont été regroupées. Au cours des restructurations précédentes, nous avons constaté une augmentation du roulement volontaire. Notre taux de placement interne était de 30,6 %, une augmentation de 1,3 point comparativement à 2016. Les taux du roulement volontaire et du placement interne comprennent les membres de nos équipes à temps plein et à temps partiel dans toutes les unités fonctionnelles. La rétention et le perfectionnement de nos talents aident les employés à établir une carrière gratifiante, et la mise sur pied et la rétention d'équipes gagnantes contribuent également à l'exploitation de nos activités.

Rogers s'est dotée de lignes directrices visant à faire en sorte que les nouveaux affichages de poste donnent la priorité aux candidats internes. À cette fin, nous affichons d'abord tous les postes dans l'entreprise pendant deux semaines et recevons en entrevue tous les candidats internes qualifiés.

Notre programme de perfectionnement du leadership pour nouveaux diplômés est un programme de rotation qui permet aux récents diplômés d'acquérir de l'expérience dans différents secteurs d'activité tout en recevant le soutien de mentors et de personnalités du monde des affaires. En 2017, nous avons embauché 70 employés dans le cadre de ce programme, et nous avons accu les demandes de 76 % au moyen d'initiatives promotionnelles et ciblées tant sur les campus qu'en ligne. De plus, l'équipe responsable des étudiants et des nouveaux diplômés collabore avec les unités fonctionnelles pour offrir du soutien et des conseils visant à favoriser les occasions de stage. Nous pouvons ainsi constituer une réserve de talents de choix pour les postes destinés à de nouveaux diplômés et d'autres postes. Les postes sont ouverts aux candidats internes et externes.

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

Expérience client

› **Expérience employé**

Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

Économie et société

## 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 2 120 millions de dollars en 2017, une augmentation de 51 millions de dollars comparativement à 2016. La hausse est imputable essentiellement aux salaires et à la hausse de la charge de retraite des joueurs des Blue Jays. 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 régulièrement des séances de planification de retraite pour nos employés ainsi que des webinaires

trimestriels pour promouvoir nos programmes d'accumulation de capital, et nous envoyons des rappels réguliers à nos employés ne participant pas encore aux programmes.

Le Programme de reconnaissance de Rogers, connu sous le nom de 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 collectivité, ou qui sont devenus des ambassadeurs grâce à l'excellence des services qu'ils ont offerts au public. En 2017, nous avons remis 1 400 prix aux employés, à la suite de plus de 5 800 nominations. Notre président et chef de la direction a sélectionné, parmi tous les employés ainsi récompensés, ceux à qui il a remis le Prix du président dans le cadre d'un gala qui s'est déroulé à Toronto.

Nos tendances en matière de rendement	2017	2016	2015	2014
Salaires et avantages sociaux des employés excluant les cotisations sociales (en millions de dollars)	1 987	1 936	1 839	1 805
Pourcentage des employés admissibles participant au régime de retraite à prestations déterminées de Rogers <sup>1,2</sup>	53 %	59 %	49 %	44 %
Pourcentage des employés admissibles participant au régime de retraite à cotisations déterminées de Rogers <sup>3,4</sup>	6 %	5 %	S.O.	S.O.
Pourcentage des employés admissibles participant au régime d'actionariat des employés de Rogers <sup>5</sup>	73 %	73 %	68 %	62 %
Pourcentage des employés admissibles participant au régime enregistré d'épargne-retraite collectif <sup>5</sup>	28 %	28 %	26 %	25 %
Pourcentage des employés admissibles participant au CELI collectif <sup>5</sup>	13 %	11 %	8 %	6 %

<sup>1</sup> Les employés admissibles comprennent tous les employés à plein temps et à temps partiel qui, au 30 juin 2016, comptaient au moins trois mois de service.

<sup>2</sup> Le régime a cessé d'accepter de nouveaux participants le 30 juin 2016.

<sup>3</sup> Le régime de retraite à cotisations déterminées a été lancé en juillet 2016.

<sup>4</sup> Les employés admissibles sont tous les employés à plein temps et à temps partiel qui, au 30 juin 2016, comptaient au moins trois mois de service et n'avaient pas déjà participé au régime de retraite à prestations déterminées.

<sup>5</sup> Les employés admissibles sont les employés à temps plein et les employés à temps partiel comptant plus de trois mois de service.

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

Une culture inclusive valorise les pensées, les expériences et les styles de travail exceptionnels dans un milieu où les employés peuvent être eux-mêmes tout en s'appliquant à obtenir des résultats d'affaires élevés. Chez Rogers, nous encourageons nos employés à être eux-mêmes au travail. Les gens font preuve d'engagement, et ils seront plus motivés à exploiter leur potentiel lorsque leur contribution compte et qu'ils sont traités avec respect.

### Principes de la direction

Dans le cadre de notre objectif axé sur le perfectionnement de nos employés et la mise en place d'une culture de rendement élevé, nous visons à créer un lieu de travail ouvert, accueillant et inclusif, où la diversité des points de vue et la franchise ont leur place et sont encouragées. Nous croyons que le fait de représenter la même diversité que celle nos clients et de nos communautés nous permet d'offrir un meilleur service à chacun de nos clients.

Notre Conseil sur l'inclusion et la diversité, formé de leaders de diverses unités fonctionnelles, surveille l'élaboration et la mise en œuvre de la stratégie d'inclusion et de diversité de l'entreprise. Les initiatives sont prises en charge par des équipes d'employés représentant les femmes, les minorités visibles, les personnes handicapées, les Autochtones, les membres de la communauté LGBTQ+ et de la génération Y, créant ainsi des occasions s'engager personnellement et professionnellement auprès de leurs communautés.

Nous avons établi des objectifs de représentation afin de nous aider à suivre nos progrès vers l'avancement de la diversité. Nous visons à accroître la représentation à l'échelle de la direction pour les femmes et les minorités visibles, et à l'échelle de la société pour les personnes handicapées, les Autochtones et les membres de la communauté LGBTQ+. Nous évaluons le succès de notre approche relative à l'inclusion et à la diversité de nombreuses 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;
- par la reconnaissance et les comparaisons externes, dont la disponibilité sur le marché du travail.

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

Expérience client

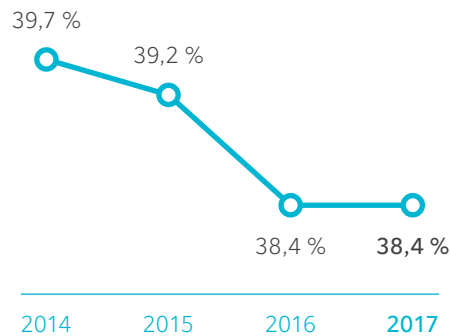
› **Expérience employé**

Responsabilité environnementale

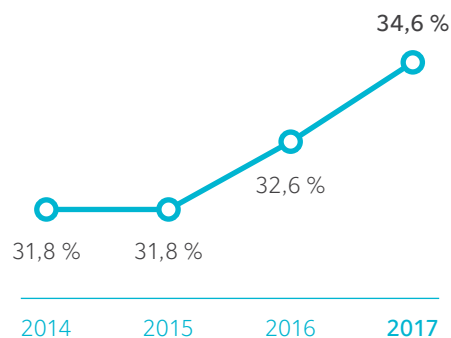
Investissement communautaire

Économie et société

### Femmes - cumulatif



### Minorités visibles - cumulatif



La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

Expérience client

› **Expérience employé**

Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

Économie et société

Nos tendances en matière de rendement			2017	2016	2015	2014
Groupe	Poste <sup>1</sup>	Disponibilité sur le marché du travail <sup>2</sup>	Représentation chez Rogers			
Femmes	Haute direction	27,4 %	26,5 %*	30,1 %	27,9 %	28,9 %
	Cumulatif	46,9 %	38,4 %*	38,4 %	39,2 %	39,7 %
Minorités visibles	Haute direction	10,1 %	13,5 %*	13,4 %	13,4 %	10,0 %
	Cumulatif	25,3 %	34,6 %*	32,6 %	31,8 %	31,8 %
Autochtones	Haute direction	2,9 %	0,0 %*	0,0 %	0,0 %	0,0 %
	Cumulatif	1,8 %	0,9 %*	0,8 %	0,9 %	0,9 %
Personnes handicapées	Gestionnaires	4,3 %	1,8 %*	1,3 %	0,9 %	0,8 %
	Cumulatif	4,9 %	2,2 %*	1,6 %	1,1 %	1,1 %

<sup>1</sup> Le poste est défini par le Programme légiféré d'équité en matière d'emploi prévu par la Loi sur l'équité en matière d'emploi. « Haute direction » correspond aux titulaires des postes les plus élevés dans la hiérarchie de l'entreprise. Ils sont responsables des politiques et de la planification stratégique, et il leur incombe de diriger et d'encadrer les unités fonctionnelles de la société. Les autres gestionnaires reçoivent des instructions de la haute direction et administrent la politique et les activités de l'entreprise par l'intermédiaire de gestionnaires ou de superviseurs subalternes. La haute direction et les autres gestionnaires composent toute l'équipe de gestion de l'entreprise.

<sup>2</sup> Disponibilité sur le marché du travail selon les données du recensement de 2011.

\* Certifié de façon indépendante en 2017.

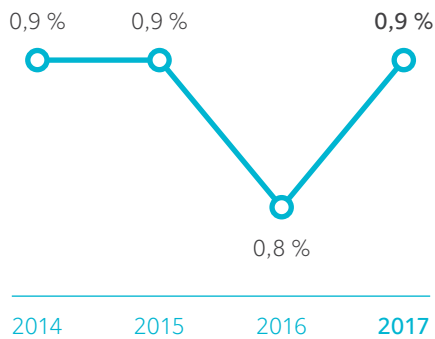
### Résultats de 2017

En 2017, nous avons constaté un mouvement de nos paramètres sur la diversité dans les catégories suivantes :

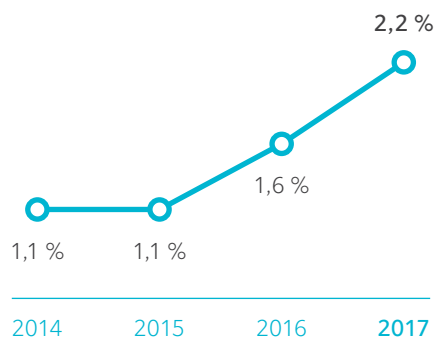
- Nous avons observé une diminution de 3,6 points du nombre de femmes dans des postes de direction par rapport à l'exercice précédent. Ce déclin découle du remaniement de la gestion de nos données pour la catégorie « haute direction », qui ne comprend désormais que les postes de vice-présidence et les échelons supérieurs.
- Le pourcentage de nos employés des minorités visibles à des postes de haute direction s'est accru de 0,1 point, soit 13,5 %\*, tandis que le nombre de nos employés des minorités visibles dans l'entreprise en général est passé à 34,6 %\*, en hausse de deux points par rapport à 2016, ce qui est bien supérieur aux chiffres relatifs à la disponibilité sur le marché du travail.
- Nous avons constaté une augmentation de 0,5 point du nombre de personnes handicapées occupant des postes de direction, ainsi qu'une augmentation de 0,6 point du nombre d'employés handicapés dans l'ensemble de l'entreprise.
- Le pourcentage de nos employés autochtones s'est accru de 0,1 point, passant à 0,9 %\*.

De plus, l'indice d'inclusion figurant dans notre sondage sur l'engagement des employés a augmenté de trois points en 2017, ce qui nous indique que les employés reconnaissent leur inclusion au travail.

### Autochtones - cumulatif



### Personnes handicapées - cumulatif



### Projets clés en 2017

En 2017, nous avons concentré nos efforts sur le recrutement de groupes diversifiés d'employés et de membres de la direction, et nous avons continué à amplifier nos programmes faisant la promotion de l'inclusion en célébrant la diversité de nos employés. Parmi les initiatives mises en place en 2017 :

- Nous avons établi des partenariats avec Lime Connect, Indigenous Works et le Native Canadian Centre of Toronto pour faire en sorte de compter sur un bassin de candidats diversifiés dans le cadre du recrutement. Nous croyons que ces relations ont contribué à accroître la représentation globale des personnes handicapées et des Autochtones au sein de notre entreprise.
- Nous avons mis en place un recrutement diversifié à l'échelle de la direction, contribuant ainsi à un bassin diversifié de candidats à tous les postes de vice-présidence et aux niveaux supérieurs. Nous avons également intégré la diversité à l'examen et à l'évaluation de tous les talents dans l'ensemble de l'entreprise.
- Nous avons entrepris une analyse sur trois ans de l'avancement des femmes au sein de Rogers afin d'en comprendre les rouages et d'orienter nos plans visant à la rétention des femmes et à la promotion de leur avancement. En outre, nous avons effectué une analyse de notre personnel afin de cerner des occasions de rétention et de mobilité interne dans des groupes diversifiés.
- Nous avons commandité les Jeux autochtones de l'Amérique du Nord, qui ont eu lieu dans la région du Grand Toronto.
- Nous avons organisé notre toute première cérémonie de purification célébrant l'arrivée du printemps, afin d'éliminer les énergies négatives et d'accueillir la paix et l'harmonie.
- Nous avons élargi notre réseau de groupes de soutien pour les employés. Par exemple, le Réseau des femmes de Rogers a ajouté les quatre chapitres de Vancouver, d'Ottawa, de Montréal et de Moncton à ses chapitres existants de Brampton et de Toronto. Les activités organisées par le Réseau des femmes l'an dernier ont rassemblé quelque 2 500 employés, que ce soit en personne ou à distance.
- Nous avons élargi nos célébrations de la Fierté en organisant des activités pour les employés dans 20 de nos bureaux. Ces activités coïncident avec notre commandite des parades de la Fierté à Toronto, Montréal et Vancouver par l'entremise de notre marque Fido.
- Nous avons organisé une activité en diffusion directe avec Joe Natale, notre chef de la direction, et Melinda Rogers, notre présidente du Conseil, pour discuter du rôle des femmes dans des postes de direction. Cet événement a également permis aux participants de poser des questions portant sur leur approche envers l'inclusion en milieu de travail.
- Rogers a tenu, pour la deuxième année, son Festival de films sur l'inclusion, dans le cadre duquel des vidéos présentées à nos employés exploraient des thèmes liés au marché des talents inexploités des personnes handicapées ainsi qu'au soutien à la santé mentale. Chaque événement prévoyait une séance de discussion en vue de faciliter une conversation transparente sur l'expérience employé.
- Nous avons inclus des concepts de toilettes non genrées dans les espaces de travail rénovés de nos bureaux.
- Nous avons poursuivi notre collaboration dans le cadre du programme des partenariats de mentorat, par l'intermédiaire du Toronto Region Immigrant Employment Council qui aide les immigrants qualifiés à trouver des emplois valorisant tout en perfectionnant les aptitudes en leadership des employés de Rogers qui deviennent des mentors.

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

Expérience client

› **Expérience employé**

Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

Économie et société



## Sécurité et bien-être

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

Nous devons, en tant que grand employeur, nous assurer que nous avons des programmes en place pour protéger la santé, la sécurité et le bien-être de nos employés, de nos sous-traitants, de nos visiteurs et de nos bénévoles. Nous savons également que les principales causes d'absentéisme sont les problèmes liés à la santé mentale et à l'ergonomie. La santé et le bien-être de nos employés peuvent également accroître la productivité et favoriser leur engagement.

### Principes de la direction

Nous veillons à la sécurité et au bien-être de nos employés de façon globale, en nous concentrant sur les employés eux-mêmes et sur leur santé mentale et physique, aussi bien au travail que dans leur vie personnelle. De plus, nous nous engageons à offrir et à maintenir un environnement de travail sain et sûr pour nos employés, bénévoles, sous-traitants et visiteurs ainsi que pour les membres du grand public visés par nos activités. Nous cherchons continuellement à améliorer nos politiques, nos systèmes et notre formation afin d'atténuer les risques et de prévenir les blessures.

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. Notre Conseil exécutif sur la santé et la sécurité, composé de membres de la haute direction de l'entreprise, assure la surveillance de notre stratégie, de nos programmes et de notre rendement. Nous comptons également 60 comités mixtes employeur-salariés sur la santé et la sécurité au travail, représentant nos lieux de travail plus vastes, ainsi que des représentants en santé et sécurité à nos lieux de travail moins vastes, qui appuient la saine gestion de nos installations partout au pays en répondant aux préoccupations locales. Dans le cadre de notre programme national sur le bien-être, nous avons un réseau membres de la direction attirés et de 106 ambassadeurs qui apportent leur soutien à la promotion du mieux-être, à la diffusion de l'information et à la coordination des programmes de mieux-être au niveau des unités fonctionnelles et au niveau local.

En 2017, nous avons procédé à une réorganisation et rassemblé nos équipes de la sécurité, de la gestion des invalidités et du bien-être, qui relèvent de notre directeur principal, Sécurité et bien-être, au sein de notre service des Ressources humaines. Cette approche nous permet de comprendre et d'appuyer nos employés de façon plus globale afin de contribuer à réduire les risques et à éliminer les barrières pour enrichir leur bien-être général.

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

Expérience client

› **Expérience employé**

Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

Économie et société

# 106

Nombre d'ambassadeurs  
du programme Bien-être  
dans tout le Canada

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

Expérience client

› **Expérience employé**

Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

Économie et société

Nos tendances en matière de rendement	2017	2016	2015	2014
Blessures liées au travail :				
Taux d'incidents entraînant une perte de temps <sup>1</sup>	0,36*	0,32	0,40	0,39
Décès	0	0	0	0
Nombre de Comités de santé et de sécurité au travail dans tout le Canada	60	65	66	63
Nombre d'ambassadeurs du programme Bien-être dans tout le Canada	106	88	80	65

<sup>1</sup> Par 200 000 heures travaillées.

\* Certifié de façon indépendante en 2016.

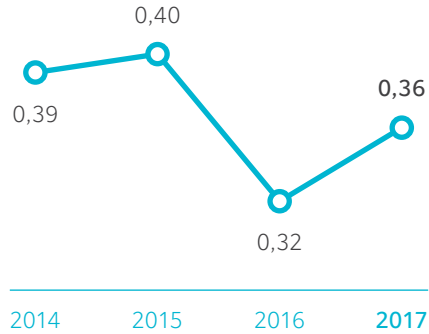
## Rendement et stratégie en 2017

En 2017, notre taux d'incidents au travail entraînant une période d'immobilisation a été de 0,36\*, en hausse de 0,04 point par rapport à l'année précédente. Les glissades, faux pas, chutes et blessures de nature ergonomique ont continué d'être les principales causes des absences liées au travail chez Rogers cette année. Nous avons également constaté une augmentation du nombre des blessures physiques et mentales liées à la violence en milieu de travail, aux chutes accidentelles des échelles et aux accidents de véhicules. Chacune de ces catégories a fait l'objet d'une enquête de la part de notre équipe de la sécurité et de nos équipes opérationnelles afin de déterminer la cause fondamentale de ces accidents. La violence en milieu de travail en 2017 découlait surtout de vols perpétrés dans les magasins. Afin d'appuyer nos employés, nous avons mis à jour le module de formation en cas de vol à l'intention de nos employés des ventes au détail, et nous ajoutons à nos programmes de formation contre la violence et le harcèlement au travail de l'information spécialement conçue pour nos employés des magasins. La mise en œuvre de mesures préventives pour tous les autres types de blessures en milieu de travail est en cours, y compris des modifications apportées aux outils, à l'équipement, aux processus et à la formation.

En 2017, nous avons lancé, en matière de santé et de bien-être, une nouvelle stratégie combinant la sécurité, la gestion des limitations fonctionnelles et le bien-être. L'objectif de la nouvelle stratégie consiste à protéger et à enrichir la sécurité physique et mentale ainsi que le bien-être de nos employés, tant au travail que dans leur vie personnelle, et à mettre l'accent sur la prévention contre les blessures et maladies, qu'elles soient liées ou non au travail.

Dans le cadre de cette stratégie, nous avons effectué nos premières vérifications de sécurité et de santé, en ce qui a trait à la sécurité des occupants et au travail en hauteur et dans des espaces exigus. Nous avons également évalué tous les gestionnaires de personnel quant à leur connaissance des questions de sécurité, ainsi qu'à leurs responsabilités concernant la sécurité de leurs employés. L'évaluation, qui comportait 20 questions, a permis à Rogers de déterminer les compétences des gestionnaires relativement à la sécurité et à la gestion des limitations fonctionnelles. Nos plans pour 2018 prévoient l'augmentation du nombre de formation pour les gestionnaires et les employés, et leur amélioration, afin d'accroître la prise en charge en vue de prévenir les blessures et les maladies mentales et physiques.

### Blessures liées au travail - Taux d'incidents entraînant une perte de temps



En 2017, nous avons procédé à une série de vérifications portant sur la conformité aux politiques et à la réglementation, en nous concentrant sur les gestionnaires supervisant les employés qui travaillent en hauteur ou dans des espaces exigus. Nous avons également effectué la vérification de nos plus grands bureaux à des fins de conformité aux exigences relatives à la sécurité des occupants. Les résultats de ces évaluations et vérifications seront analysés, et un rapport sera produit à l'intention de la direction en 2018 dans le but de mettre au point des mesures correctives à l'échelle des équipes, des services et de la société afin de continuer à améliorer la sécurité et la conformité.

### Appui à la santé mentale des employés

Nous avons favorisé, au cours de la dernière année, la sensibilisation visant notre stratégie en matière de santé mentale, en mettant l'accent sur les communications et les initiatives qui nous aideront à atténuer les stigmates sociaux et à appuyer nos employés afin qu'ils renforcent leur résilience. Ces initiatives comprennent ce qui suit :

- Un plan de communication à l'interne intitulé « Comment allez-vous? », qui invite les employés à faire un bilan personnel et à prendre des nouvelles des autres. Cette campagne comprenait le lancement d'une vidéo mettant en vedette notre membre de la direction délégué à la santé mentale.
- La célébration de la Journée mondiale de la santé mentale, en encourageant les employés à partager, dans le cadre d'une conversation en ligne, à partager ce qui les aide à rester bien dans leur peau.
- Le partenariat avec notre équipe Inclusion et diversité pour diffuser une conférence TED sur la santé mentale, suivie d'une discussion, pendant le Festival de films sur l'inclusion de Rogers.



Afin d'appuyer la santé physique et le bien-être de nos employés, nous avons lancé un nouvel outil de mieux-être en ligne, y compris un défi santé personnel. Le défi que relève l'employé en ce qui a trait à l'évaluation des risques pour sa santé personnelle l'aide à se concentrer sur les objectifs et à atteindre les résultats visés.

En 2018, nous continuerons de promouvoir la santé mentale et le bien-être grâce à une formation élargie et au soutien accordé aux gestionnaires de personnel et aux partenaires d'affaires des ressources humaines, et nous augmenterons également les offres de soutien pour les employés faisant partie de groupes à risque plus élevé. De plus, nous rehausserons nos programmes de sécurité des sous-traitants, d'intervention en cas d'urgence et d'ergonomie au travail. Nous mettrons un accent encore plus poussé sur la sécurité dans les échelles en raison des incidents survenus en 2017, et nous améliorerons les outils, l'équipement et les processus afin de réduire les risques.

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

Expérience client

› **Expérience employé**

Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

Économie et société



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 qui y sont associées, ainsi que les déchets.



## Faits saillants de cette année



Nous figurons parmi les employeurs les plus écologiques au Canada

Réduction de **5 %**  
des émissions de gaz à effet de serre (GES) par rapport à 2016

Réduction de **3 %**  
de la consommation d'énergie par rapport à 2016

Réduction de **48 %**  
de la consommation de papier par rapport à 2016

**728 kg**  
quantité de déchets qu'ont recueillis les équipes de Rogers au Grand nettoyage des rivages de la WWF

## 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 d'énergie et les émissions de gaz à effet de serre qui y sont associées, ainsi que les déchets.

Notre système de gestion environnementale est la base des processus et pratiques qui orientent les activités de nature environnementale dans l'ensemble de notre entreprise. S'appuyant sur la norme ISO 14001, notre système de gestion environnementale comprend 24 procédures portant sur la conformité en matière d'environnement, et bon nombre de ces procédures ont été mises à jour en 2017 pour respecter les lois actuelles en vigueur. En 2018, nous prévoyons mettre en œuvre un plan de formation interne portant sur certaines de ces procédures, particulièrement celles portant sur la gestion des matières dangereuses.

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

Expérience client

Expérience employé

› Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

Économie et société



Les activités de notre Comité directeur en matière de responsabilité environnementale se sont poursuivies en 2017, et deux de ses sous-comités ont supervisé la gestion de l'énergie et la conformité en matière d'environnement. Ces sous-comités

rassemblent des représentants de la haute direction provenant d'unités fonctionnelles de partout au pays. Notre vice-président, Services immobiliers d'entreprise reçoit l'état de progression et les approbations envoyées aux échelons supérieurs.

## Consommation d'énergie et changements climatiques

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

Les changements climatiques représentent un enjeu important pour tous nos intervenants, qu'il s'agisse du gouvernement, de nos investisseurs, de nos fournisseurs, de nos clients ou de nos employés.

La demande pour plus de vitesse Internet et plus de données exige de l'énergie, ce qui s'avère un défi et un coût croissant pour la société. Rogers attache une grande importance à la gestion de l'énergie et à l'efficacité énergétique.

### Principes de la direction

Nous nous engageons à gérer notre consommation d'énergie et les émissions de gaz à effet de serre 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 d'énergie. De plus, 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 d'énergie, 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.

Notre comité chargé de la gestion de l'énergie supervise nos programmes énergétiques. Ce comité est formé de membres de la haute direction provenant des secteurs de nos activités qui sont les plus touchés par les émissions et la consommation d'énergie, c'est-à-dire Réseau, Immobilier, TI et Approvisionnement.

Nous évaluons notre rendement par l'entremise de la mesure annuelle de nos émissions de GES et de notre consommation d'énergie. Cette évaluation annuelle 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 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 25 %\* et notre consommation d'énergie de 10 %, par comparaison avec nos niveaux de 2011. Au 31 décembre 2017, la réduction de nos émissions de GES se situait à 21 %, soit 4 points d'écart avec notre cible.

\* Relativement à la portée 1 et à la portée 2

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

Expérience client

Expérience employé

› Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

Économie et société

### Émissions de GES en 2017 par portée



- Portée 1 14 %
- Portée 2 54 %
- Portée 3 32 %

### Nos tendances en matière de rendement (en tonnes de CO<sub>2</sub>e)

	2017	2016	2015	2014
Portée 1 (p. ex. combustion fixe, carburant mobile, émissions fugitives)	31 297	32 132	33 558	38 197
Portée 2 (achats d'électricité)	124 279	131 792	136 729	140 928
<b>Total des portées 1 et 2</b>	<b>155 576*</b>	163 924	170 287	179 125
Portée 3 (p. ex. voyage d'affaires, consommation de papier, déplacements quotidiens des employés, déchets provenant des bureaux)	72 111	75 136	77 693	78 723
<b>Total des émissions de GES</b>	<b>227 687</b>	239 060	247 980	257 848
<b>Total des émissions de GES par million de dollars de revenu</b>	<b>16</b>	17	18	20

\* Certifié de façon indépendante en 2017.

### Rendement et stratégie en 2017

En 2017, nous avons enregistré des émissions de GES totales de 227 686 tonnes de CO<sub>2</sub>e, en baisse de 5 % par rapport à 2016. Réduction des émissions de portée 1 et 2 de 5 % grâce à nos programmes de réduction de la consommation d'énergie. Nos émissions de portée 3 se sont chiffrées à 72 111 tonnes de CO<sub>2</sub>e, en baisse de 4 % par rapport à 2016. La réduction des émissions de portée 3 résulte d'une diminution de la consommation de papier et des déplacements quotidiens des employés.

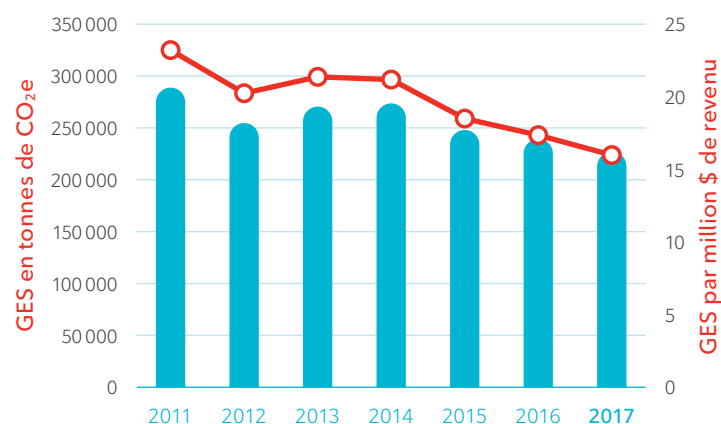
Dans le but de tenir compte de la croissance des activités, notre rapport fait état du rendement fondé sur l'intensité (GES par million de dollars de revenu). En 2017, l'intensité de nos émissions de GES était de 16 tonnes de CO<sub>2</sub>e par million de dollars de revenu, en baisse de 6 % par rapport à 2016.

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 (24 %), les déplacements quotidiens de nos employés (21 %) et notre parc de véhicules (6 %).

Nous continuons d'adopter une approche globale en matière d'évaluation de nos émissions de GES, et ce, dans l'ensemble de l'entreprise. L'évaluation annuelle 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

### Total GHG

(Valeur absolue et valeur calculée)



- Émissions de gaz à effet de serre totales de portées 1, 2 et 3 (tonnes de CO<sub>2</sub>e)
- Tonnes de CO<sub>2</sub>e par million de dollars de revenu

de véhicules, les déplacements quotidiens de nos employés et les activités liées aux Toronto Blue Jays et au Rogers Centre<sup>MC</sup>. 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.

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

Expérience client

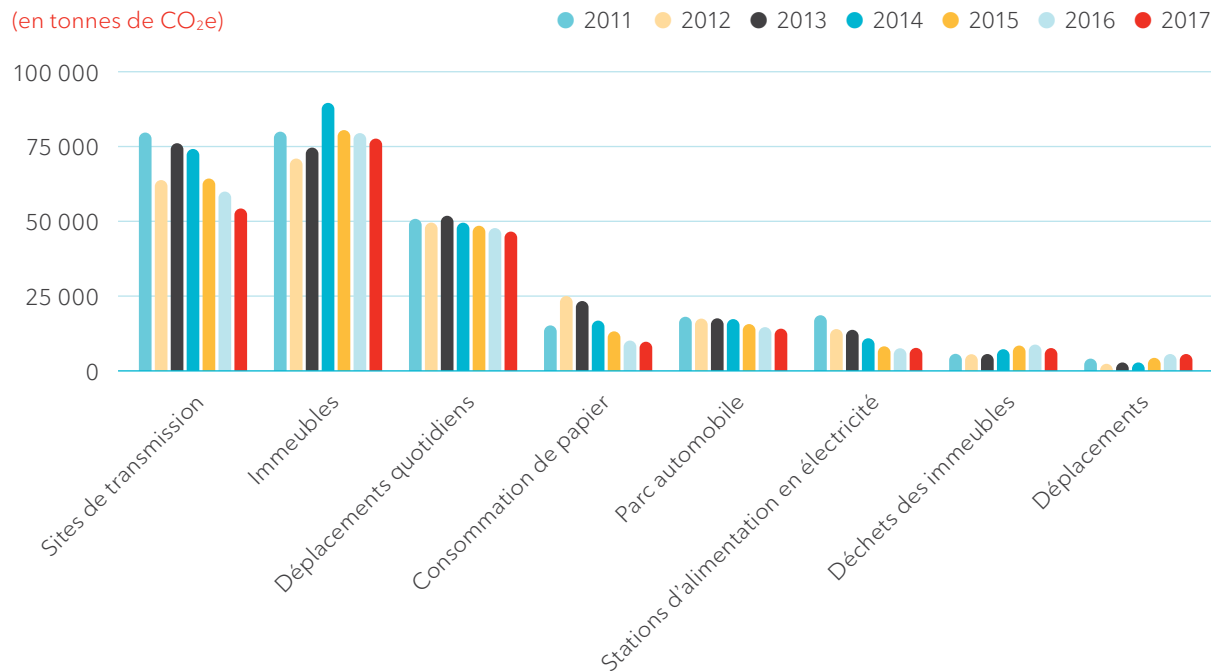
Expérience employé

#### › Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

Économie et société

## Émissions de GES (en tonnes de CO<sub>2</sub>e)



### Gestion des déplacements et du parc de véhicules

Dans le cadre de notre programme de transformation des lieux de travail, nous avons consacré des ressources à la réduction des besoins de déplacements pour les employés et à des fins d'affaires. Nous fournissons des outils et une technologie de collaboration, nous offrons plus de 300 unités de vidéoconférence dans l'ensemble de nos bureaux, et nous avons doté nos employés d'ordinateurs portables et d'applications comme SharePoint, Yammer, OneDrive et Skype Entreprise. En 2017, nos employés ont participé à 558 000 vidéoconférences, une hausse de 43 % par rapport à l'année précédente.

Rogers possède un parc de 1 767 véhicules qu'utilisent nos techniciens pour servir nos clients dans les régions où nous faisons affaire. Nous avons des programmes qui contribuent à gérer l'impact de notre parc de véhicules sur l'environnement.

L'efficacité à l'échelle de notre parc de véhicules en 2017 se traduit par ce qui suit :

- Nous avons remplacé 48 véhicules par d'autres dotés de moteurs plus petits et d'un groupe motopropulseur plus efficace. En nous fondant sur le kilométrage parcouru par ces véhicules, nous avons réduit notre consommation de carburant de 15 325 litres et nos émissions de gaz à effet de serre de 35 247 kg.
- Nous avons investi dans les technologies de voitures intelligentes par l'adoption de systèmes de convertisseur continu-alternatif à batteries auxiliaires pour nos véhicules d'entretien, ce qui permet à nos techniciens de faire fonctionner l'équipement et l'éclairage de sécurité routière sans faire tourner le moteur. Jusqu'à présent, nous avons modernisé quelque 1 223 véhicules et réduit la durée totale des temps morts quotidiens d'environ deux jours, ce qui a généré une réduction de 10 % de la consommation de carburant.
- Nous avons fourni à nos équipes d'exploitation des rapports d'analyse mensuels, lesquels comprennent des diagnostics de moteur et des renseignements sur l'entretien préventif à faire. Cela nous permet de repérer les véhicules nécessitant un entretien et d'assurer le fonctionnement constant de nos véhicules tout en réduisant les coûts d'exploitation.
- Nous avons mis en œuvre à l'échelle de l'entreprise une politique interdisant la marche au ralenti des moteurs, et nous continuons d'utiliser la télématique dans nos véhicules de service pour faire un suivi sur le rendement du moteur et du véhicule et pour produire des rapports à cet égard. Nous avons actuellement des systèmes de télématique dans 1 541 véhicules, ce qui nous permet de surveiller leur consommation de carburant.

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

Expérience client

Expérience employé

› Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

Économie et société

### Nos tendances en matière de rendement

(En gigajoules, sauf pour la ligne « Consommation totale d'énergie par million de dollars de revenu »)

	2017	2016	2015	2014
Consommation d'énergie directe	543 911	558 416	583 285	657,415
Consommation d'énergie indirecte	3 539 376	3 661 140	3 792 486	3 599 503
Consommation énergétique totale <sup>1</sup>	4 083 288*	4 219 556	4 375 771	4 256 918
Consommation totale d'énergie par million de dollars de revenu	289	308	326	331

<sup>1</sup> Environ 68 % 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.

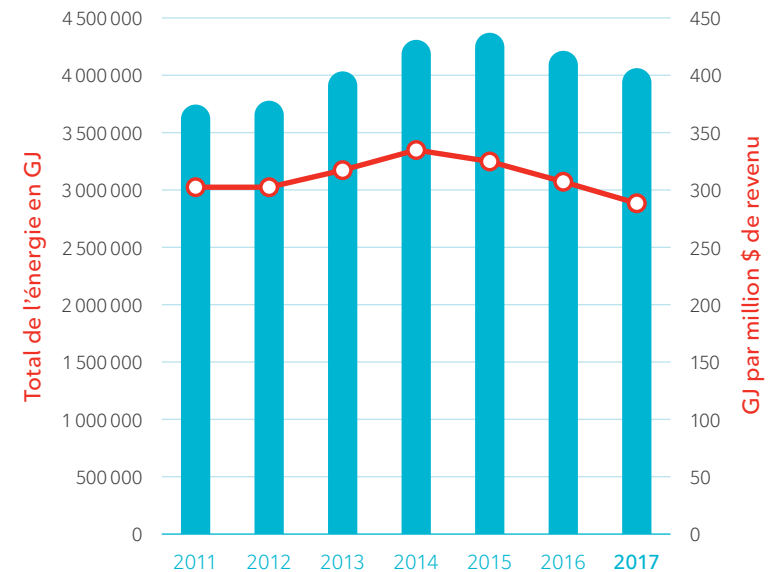
\* Certifié de façon indépendante en 2017.

### Consommation d'énergie

En 2017, notre consommation d'énergie s'est établie à 4 083 288 GJ, en baisse de 3 % comparativement à 2016. En tenant compte de la croissance de notre entreprise, la consommation d'énergie à l'échelle de la société s'est établie à 289 GJ par million de dollars de revenus, en baisse de 6 % comparativement à 2016. Notre consommation d'énergie s'entend de l'utilisation qui en est faite à l'échelle de la société, y compris les immeubles et magasins, les tours, les stations d'alimentation en électricité et le parc de véhicules. Cette diminution est attribuable à nos initiatives d'efficacité énergétique dans l'ensemble de nos immeubles et de nos sites de transmission.

Relativement à nos cibles de consommation d'énergie pour 2025, notre consommation s'est accrue de 9 % 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 de 14 milliards de dollars en 2017. Rajustée en fonction du revenu, l'augmentation totale de la consommation d'énergie se chiffre à 5 % comparativement à 2011.

Total de l'énergie  
(Valeur absolue et valeur calculée)



● Total de l'énergie en GJ  
○ GJ par million \$ de revenu

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

Expérience client

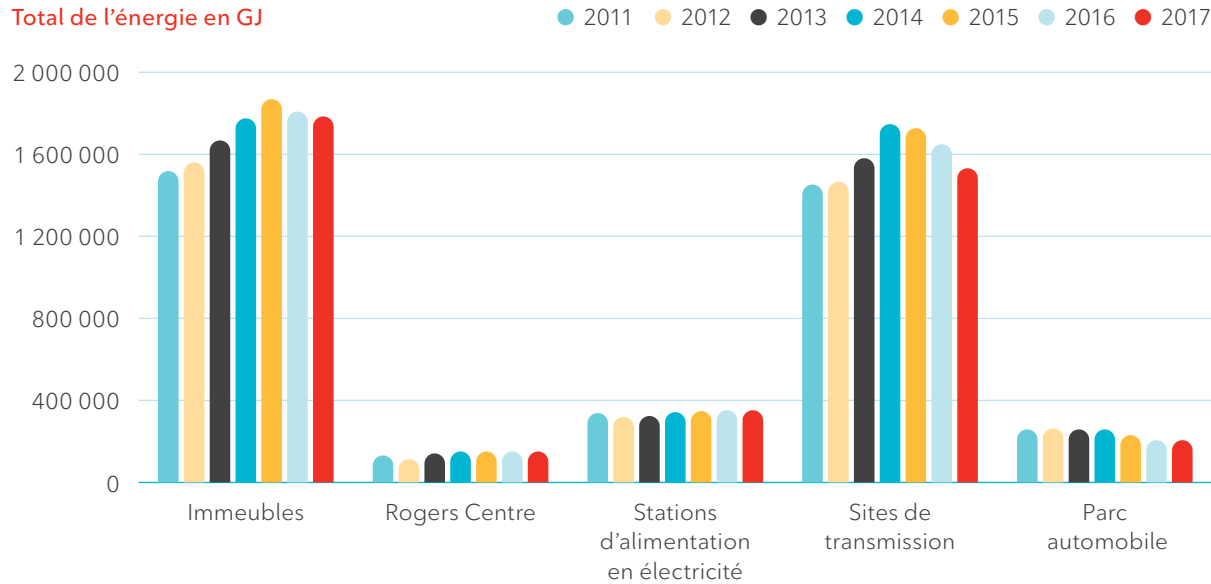
Expérience employé

› Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

Économie et société

## Total de l'énergie en GJ



### Gestion de l'énergie

Nous sommes tributaires de l'énergie pour les activités de notre entreprise et pour l'expansion de nos réseaux. Nous nous sommes engagés à mettre en place des avancées énergétiques efficaces dans l'ensemble de nos activités. Notre stratégie de réduction de la consommation d'énergie est axée sur les deux secteurs clés suivants :

- Élargir la responsabilisation de la réduction de la consommation d'énergie et instaurer des normes d'exploitation efficace de l'énergie dans l'ensemble de l'entreprise.
- Tirer parti des technologies et des innovations pour rehausser l'efficacité opérationnelle et l'efficacité énergétique.

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

Au cours de la dernière année, nous avons entrepris des initiatives de réduction de la consommation d'énergie dans des secteurs où la consommation est la plus marquée, soit nos réseaux de câble et de sans-fil, nos centres de données et nos immeubles de bureaux.

Les initiatives en matière d'efficacité énergétique dans l'ensemble de notre réseau de câble et de sans-fil comprennent ce qui suit :

- Installation d'une technologie de refroidissement naturel de l'air, qui fournit des capacités de télémétrie et nous permet de contrôler la température à distance. Cette initiative a réduit notre consommation d'énergie d'environ 16 % comparativement à la période précédant l'installation, ou environ 6 000 kWh par année.
- Modernisation de la moitié de nos tours, qui ont été dotées de systèmes d'éclairage à DEL.
- La poursuite de l'adoption d'une plateforme d'accès par câble convergente, ce qui rassemble les données, la vidéo et la voix dans une plateforme unique et transmet les données à un taux d'efficacité plus efficace de 30 % que nos têtes de lignes du câble (installations pour la réception des signaux de télévision à des fins de traitement et de distribution).
- Démantèlement de l'ancien équipement de climatisation des salles d'ordinateurs, remplacé par des unités neuves et plus efficaces, ce qui accroît la capacité de refroidissement.

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

Expérience client

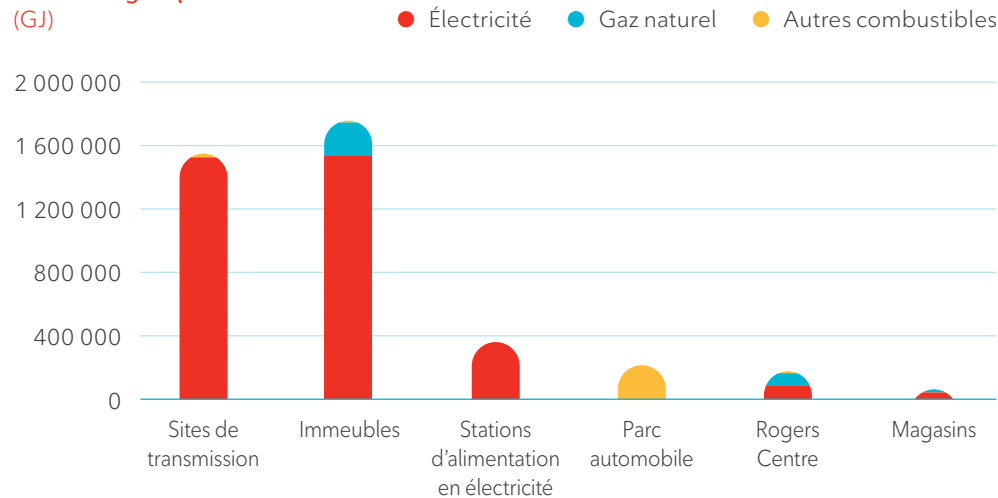
Expérience employé

› Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

Économie et société

### Profil énergétique 2017 (GJ)



87 % de l'énergie consommée par Rogers provient de l'électricité, suivie du gaz naturel (7 %) et des autres combustibles (6 %), principalement le diesel et l'essence.

#### Les initiatives en matière d'efficacité énergétique dans l'ensemble de nos bureaux comprennent ce qui suit :

- Poursuite du déploiement de notre programme d'éclairage à DEL, en modernisant 10 autres immeubles avec l'ajout de lumières à DEL. Au 31 décembre 2017, au total, 32 de nos immeubles avaient été modernisés avec des lumières à DEL. Nous avons également effectué 14 vérifications sur l'éclairage à nos centres de données afin de déterminer des projets futurs.
- Utilisation de la lumière naturelle dans nos espaces de bureau rénovés et installation de capteurs de luminosité.
- Réduction du nombre d'imprimantes, remplacées par des unités plus efficaces en matière d'énergie, ce qui engendre moins de charge de branchement. Par exemple, un étage rénové démontre des améliorations de l'efficacité énergétique se situant entre 51 % et 67 %, avec une réduction de 88 000 kWh de consommation d'électricité et de 3,5 tonnes d'émissions de GES.
- Réalisation de deux études d'optimisation des systèmes électromécaniques, axées sur le rehaussement de nos systèmes immotiques et des occasions pour le refroidissement naturel.



#### Les initiatives en matière d'efficacité énergétique dans l'ensemble de nos centres de données comprennent ce qui suit :

- Mise en place d'une technologie à régulation flottante pour le contrôle du climat, qui réduit la consommation d'énergie de nos systèmes de conditionnement de l'air des salles d'ordinateur. Cette technologie offre des avantages à long terme, ainsi qu'une fiabilité opérationnelle plus élevée, en raison de sa capacité de s'adapter aux températures ambiantes.

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

Expérience client

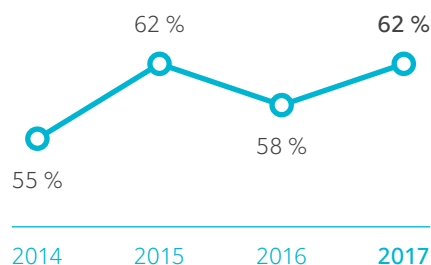
Expérience employé

#### › Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

Économie et société

**Pourcentage de déchets réacheminés des sites d'enfouissement**



## 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. 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

Au cours des dernières années, nous nous sommes attaqués au problème des déchets de bureau en influençant le comportement de nos employés. Notre programme « Pousse vert » a retiré les poubelles des bureaux des employés afin de les encourager à déposer leurs déchets dans les bacs de tri centralisés, dans l'objectif d'atteindre un taux de réacheminement des déchets d'au moins 70 %. Nous continuons de surveiller le rendement dans les bureaux, les magasins et le Rogers Centre par l'intermédiaire de nos trois fournisseurs de gestion des déchets nationaux et des autres fournisseurs chargés de la gestion de nos produits de télécommunications et de TI et de nos documents confidentiels.

Nos tendances en matière de rendement (En tonnes métriques, à l'exception du pourcentage de la totalité des déchets réacheminés)	2017	2016	2015	2014
Total des déchets produits (y compris les déchets de bureau)	8 112	8 615	9 428	7 276
Total des déchets recyclés (y compris les déchets de bureau)	5 029	5 039	5 877	4 019
Déchets envoyés en site d'enfouissement	3 083	3 576	3 551	3 257
Pourcentage de déchets réacheminés des sites d'enfouissement	62 %	58 %	62 %	55 %

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

Expérience client

Expérience employé

› Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

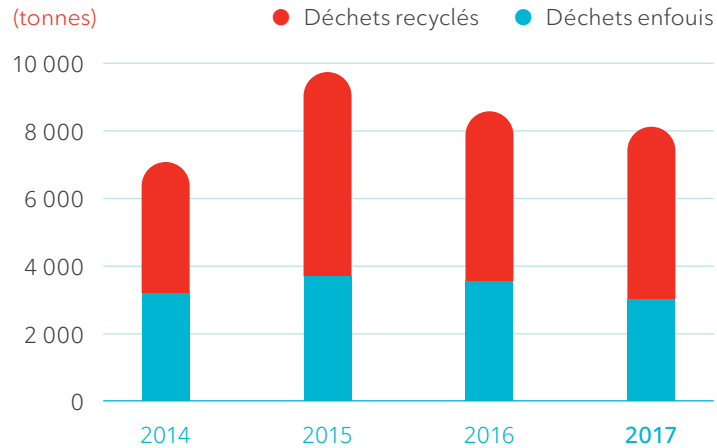
Économie et société

### Composition des déchets de 2017



- Déchets à destination d'un site d'enfouissement **38 %**
- Matières recyclables mixtes **35 %**
- Déchets électroniques **14 %**
- Matières organiques **9 %**
- Déchets à incinérer **2 %**
- Autres **2 %**

### Total des déchets (tonnes)



En 2017, nous avons produit 8 112 tonnes de déchets dans l'ensemble de toutes les sources de nos activités, ce qui représente une réduction de 6% par rapport à 2016. Nous avons également réduit la production de déchets d'un taux de 62 %, en hausse de 4 points par rapport à 2016, ce qui signifie que nous réacheminons de plus en plus de déchets des sites d'enfouissement. Nous attribuons ces réductions aux raisons suivantes : moins d'employés en 2017, adoption du numérique au travail, meilleure collaboration avec nos fournisseurs et communication à nos employés de pratiques exemplaires en matière de tri des déchets et de recyclage.

### Les faits saillants de nos efforts de réduction des déchets en 2017 comprennent ce qui suit :

- Accroissement du nombre d'unités de tri des déchets en milieu de travail aux termes du programme Pousse vert. « Pousse vert » est notre programme interne visant les déchets de bureau, dans le cadre duquel des bacs affichant clairement les catégories incitent les employés à faire le tri et à déposer dans les bacs appropriés les matières organiques, le papier, les matières recyclables et les déchets. Au 31 décembre 2017, nous disposions de 786 unités, une hausse de 75 unités par

rapport à 2016. Nous visons à atteindre un taux de 70 % de réacheminement des déchets par l'entremise de ce programme.

- Fourniture des rapports trimestriels à nos chefs des installations afin de les aider à accroître le réacheminement des déchets au niveau local.
- Ramassage de plus de 350 tonnes d'équipement dans le cadre des rénovations de transformation de nos lieux de travail, et réacheminement de 97 % de ces déchets des sites d'enfouissement au moyen du recyclage, de la réutilisation et des dons de matériel usagé à des organismes caritatifs.
- Fourniture de verres, de vaisselle et de coutellerie à nos cafétérias pour réduire le nombre des déchets, et offre de rabais sur les boissons chaudes pour les personnes munies de leurs propres tasses réutilisables. Nous avons également éliminé les contenants en styromousse et adopté les contenants compostables.
- Rogers Centre a poursuivi son partenariat avec l'organisme Second Harvest en donnant des restes de nourriture. En 2017, quelque 35 tonnes de restes de nourriture ont été ramassées par l'organisme Second Harvest et livrées à divers groupes communautaires à Toronto.
- Recyclage d'équipement électronique faisant partie intégrante de nos activités, comme les serveurs, les piles et batteries, les appareils sans fil, le matériel de diffusion, les câbles et l'équipement. En 2017, nous avons recueilli 1 435 tonnes de déchets électroniques, une hausse de 205 % par rapport à 2016, en raison principalement d'une plus grande sensibilisation, de rénovations effectuées dans les bureaux et du lancement de nouveaux produits, ce qui a entraîné le retour d'équipement plus ancien.
- Récupération de 10 072 litres d'huile et recyclage de 2 002 pneus en 2017. Depuis 2011, nous avons recyclé 15 912 pneus et récupéré 82 301 litres d'huile à moteur.

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

Expérience client

Expérience employé

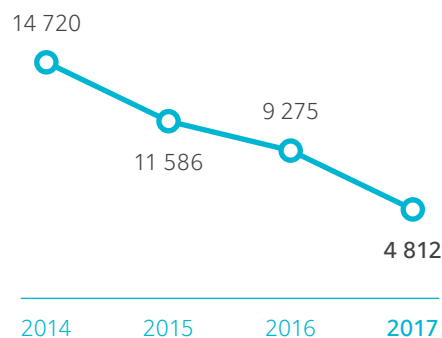
› Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

Économie et société



### Consommation de papier totale (En tonnes métriques)



### Nos tendances en matière de rendement

(En tonnes métriques, sauf les données en pourcentage de clients)

	2017	2016	2015	2014
<b>Consommation de papier totale</b>	<b>4 812*</b>	9 275	11 586	14 720
Édition	3 086	6 931	8 676	11 098
Marketing et communications	1 048	1 405	1 779	2 362
Facturation	679	737	865	937
Administration dans nos bureaux	73	202	266	323
Pourcentage de clients ayant reçu des factures électroniques	67 %*	68 %	58 %	60 %

\* Certifié de façon indépendante en 2016.

### Utilisation du papier

En 2017, nous avons réduit notre consommation totale de papier de 48 % par rapport à 2016, et de 79 % par rapport à 2011. Cette importante réduction est le résultat des efforts suivants :

- Refonte de notre stratégie de contenu de magazines pour répondre à la croissance de la demande de contenu numérique, et offre accrue de publications en ligne plutôt qu'en version imprimée. Certaines de nos publications imprimées, dont Maclean's, ont également réduit la fréquence de leur publication. Ainsi, la quantité de papier utilisé pour la production et l'impression de magazines classiques a baissé de 55 % depuis 2016 et, par rapport à 2011, la réduction atteint le chiffre incroyable de 82 %.
- Réduction de l'utilisation du papier à des fins de marketing de 25 % cette année alors que nous misons de plus en plus sur des publicités diffusées sur des plateformes numériques et dans les médias sociaux.

- Adoption des plateformes technologiques comme Skype Entreprise et OneDrive qui permettent aux employés de partager des présentations en ligne, réduisant ainsi le besoin d'imprimer des documents. Nous avons également réduit le nombre d'imprimantes dans nos activités au fil des ans, ce qui a engendré une réduction de 64 % de l'utilisation du papier dans l'ensemble de l'entreprise par rapport à 2016.
- Maintien à 68 % du pourcentage de nos clients qui reçoivent des factures électroniques, une hausse de 33 points par rapport à 2011. Grâce aux améliorations apportées à la facturation en ligne et aux applications pour les clients, ces derniers peuvent consulter et comprendre plus facilement leur facture en ligne, réduisant ainsi le besoin de factures en format papier. La quantité de papier utilisée pour la facturation en 2017 a baissé de 16 % par rapport à 2016 et de 61 % par rapport à 2011.

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

Expérience client

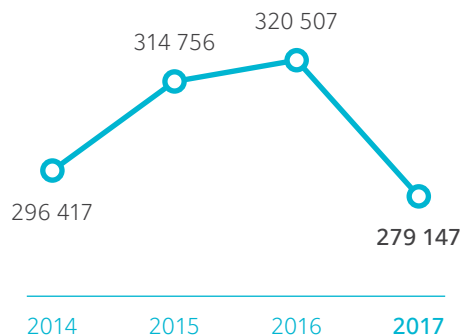
Expérience employé

› Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

Économie et société

**Consommation de l'eau totale**  
(en mètres cubes)



- Incitation des clients de Rogers et de Fido à adopter la facture électronique au moyen d'une campagne dans le cadre de laquelle un arbre est planté pour chaque client qui passe à la facture électronique. Par l'entremise d'Arbres Canada, nous avons planté 21 069 arbres, et nous avons réduit la quantité de papier utilisé pour les factures.

En plus de faire des efforts en vue de réduire l'utilisation de papier, et pour réduire encore plus notre empreinte environnementale, plus de 99 % du papier que nous avons acheté (aux fins de marketing, d'utilisation à l'interne, de facturation et d'impression de magazines) était certifié par le Forest Stewardship Council (FSC). La certification FSC constitue une garantie pour les clients que la fabrication de notre papier a été gérée 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.

**Nos tendances en matière de rendement**  
(en mètres cubes)

	2017	2016	2015	2014
Consommation de l'eau totale	279 147	320 507	314 756	296 417

**Gestion de l'eau**

Rogers utilise principalement de l'eau pour les besoins des employés, par exemple pour les toilettes et les cuisines de nos établissements. En 2017, nous avons consommé 279 147 mètres cubes d'eau, une baisse de 13 % par rapport à 2016 et de 24 % par rapport à 2011.

Nous croyons que la protection de l'approvisionnement limité en eau douce dans le monde est essentielle à la durabilité de notre écosystème. Nous instaurons des initiatives visant à réduire notre utilisation de l'eau. Par exemple, nous avons installé des appareils à faible consommation d'eau et mis en œuvre des stratégies de réduction de la consommation d'eau de nos aménagements paysagers.

En 2017, nous avons mis au point un programme de nettoyage des sites qui, conjointement avec notre gestion efficace de l'équipe, a pour but d'éviter toute contamination par ruissellement des cours d'eau locaux en raison de stocks et de déchets de construction.

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

Expérience client

Expérience employé

› **Responsabilité environnementale**

Investissement communautaire

Économie et société

## Déversements et rejets

Par l'entremise de notre système de gestion environnementale (SGE), nous adhérons à toutes les lois applicables portant sur la protection de l'environnement dans le cadre de nos activités commerciales. Le 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. Nous offrons régulièrement de la formation sur la façon de prévenir les déversements, permettant ainsi aux employés de comprendre l'impact potentiel des rejets, la réglementation en vigueur dans le domaine et les interventions requises en cas de rejet.

En 2017, Rogers a été visée par les rejets et déversements suivants, ce qui traduit une hausse comparativement à 2016 en raison d'équipement plus ancien. Un programme complet de réparation et de remplacement est en préparation afin d'éviter d'autres incidents semblables.

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



La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

Expérience client

Expérience employé

› Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

Économie et société



### Sensibilisation et engagement

Notre succès repose sur l'engagement de nos équipes envers nos programmes environnementaux. Nous voulons créer une culture dans laquelle la mentalité des employés est axée sur l'environnement, afin que nous puissions contribuer à réduire les déchets et la consommation d'énergie et à faire notre part pour protéger notre planète.

Nous comptons sur des « équipes vertes » à nos bureaux de Toronto, de Brampton, de Kitchener, de Mississauga et de Burnaby. Les membres de ces équipes se passionnent pour l'environnement et veulent favoriser l'engagement de l'ensemble de nos équipes. Nos équipes vertes ont organisé bon nombre d'activités dans nos bureaux partout au pays pour célébrer les moments importants de l'année, dont le Jour de la Terre, l'Heure de la Terre et la Semaine de réduction des déchets. Dans le cadre de ces activités, les employés, de même que notre équipe Environnement et énergie, nos équipes vertes, nos fournisseurs et des organismes sans but lucratif, prennent connaissance des programmes environnementaux de Rogers et apprennent comment ils peuvent y contribuer ou appliquer à la maison des principes écologiques. De plus, dans deux de ces activités, nous encourageons les employés à apporter leurs déchets électroniques de la maison ou de leur bureau et de les remettre à notre gestionnaire des déchets électroniques à des fins de recyclage.

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

Expérience client

Expérience employé

› Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

Économie et société

Cette année, Rogers a participé au Grand nettoyage des rivages canadiens du WWF, dans le cadre duquel 110 employés provenant de huit bureaux ont recueilli plus de 728 kg de déchets sur 31 km de rivages.

De plus, Rogers investit dans le transport durable pour les employés afin de promouvoir des solutions de transport de rechange, dont les suivantes :

- Installation de supports à vélos sécuritaires à bon nombre de nos bureaux et promotion du covoiturage auprès de nos employés.
- Offre d'un rabais d'entreprise aux employés pour les titres de transport de la Toronto Transit Commission (TTC), rendant le transport en commun plus abordable pour eux. En 2017, au total, 7 734 titres de transport mensuels ont été distribués à nos employés dans la région du Grand Toronto.
- Participation au Metrolinx Smart Commute Workplace Program à nos bureaux de Brampton, en Ontario. Cette initiative offre aux véhicules occupés par deux personnes ou plus des places de stationnement « Smart Commute » facilement repérables. En 2017, Rogers a reçu la désignation « Gold » de Smart Commute, donnée aux sociétés qui consacrent des ressources importantes à la réduction du nombre de personnes voyageant seules à bord de leur véhicule pour se rendre au travail.
- En 2017, nous avons évité des déplacements totalisant 593 000 km et des émissions de gaz à effet de serre totalisant 140 tonnes de CO<sub>2</sub>e grâce à notre offre d'options plus écologiques pour les trajets quotidiens liés au travail.



Investissement  
communautaire

## Investissement communautaire

Ensemble, on a la possibilité de bâtir un avenir meilleur pour les prochaines générations.



### Faits saillants de cette année

« Redonner aux communautés où nous vivons et travaillons représente un aspect important de notre identité. »

Joe Natale

# 64 M\$

d'investissements communautaires en argent ou en nature

Lancement de la  
**Bourse d'études Ted Rogers**

# 1 800

employés ont effectué des activités de bénévolat par l'intermédiaire de notre Programme des employés bénévoles

## Bienfaisance communautaire

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

Nous faisons partie des foyers et collectivités du Canada depuis plus de 50 ans. Partout au pays, nos 24 500 employés veulent faire partie d'une entreprise qui redonne à la communauté. Nous avons tellement reçu de nos communautés que nous avons le devoir d'investir à notre tour.

### Principes de la direction

L'une des priorités de notre entreprise 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 au sein des communautés afin d'aider à mobiliser de futurs leaders dans notre pays.

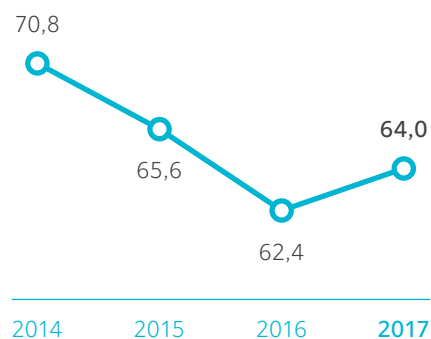
Nous suivons les normes d'investissement communautaire établies, et avons pour objectif de consacrer au moins 1 % de nos bénéfices nets avant impôt à des organismes de bienfaisance et à des organismes à but non lucratif. Notre politique en matière de dons d'entreprise a pour but de veiller à ce que ces derniers concordent tous avec notre stratégie d'investissement communautaire, soient dûment approuvés et fassent l'objet d'un suivi afin d'avoir une incidence plus grande dans nos communautés. 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

**Total de l'investissement communautaire**  
(en millions de dollars)



**Nos tendances en matière de rendement**  
(en millions de dollars, sauf les pourcentages)

	2017	2016	2015	2014
Dons en argent	7,3	4,3	7,5	10,4
Investissement communautaire réglementé – dons en espèces	2,1	2,2	1,8	2,6
<b>Total des dons en argent</b>	<b>9,4*</b>	6,5	9,3	13,0
Investissement communautaire – dons en nature	32,6	29,4	27,6	24,6
Investissement communautaire réglementé – dons en nature <sup>1</sup>	22,0	26,5	28,7	36,4
<b>Total des dons en nature</b>	<b>54,6*</b>	55,9	56,3	57,8
<b>Total de l'investissement communautaire</b>	<b>64,0*</b>	62,4	65,6	70,8
Pourcentage des bénéficiaires avant impôt remis à des organismes de bienfaisance et à des organismes à but non lucratif	3 %*	5 %	4 %	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.

\* Certifié de façon indépendante en 2017.

**Investissement communautaire de l'entreprise**

En 2017, Rogers a remis 64 millions\* de dollars 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 2016. Nos dons en argent ont également augmenté de 45 %. Nous attribuons cette augmentation au nouveau programme d'investissement communautaire expliqué ci-dessous que nous avons lancé en 2017. Cette somme représente 3 %\* de notre revenu avant impôts et dépasse l'objectif de référence reconnu de 1 %, mais elle est moindre que la somme de 2016 en raison de bénéfices nets avant impôt plus élevés.

En 2017, nous avons lancé une nouvelle initiative d'investissement communautaire, la [Bourse d'études Ted Rogers](#). La 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. Nous avons lancé la Bourse d'études Ted Rogers afin de répondre aux principaux problèmes auxquels les jeunes Canadiens d'aujourd'hui sont confrontés. Plus d'un demi-million de Canadiens âgés de 15 à 24 ans n'ont pas d'emploi, ne font plus partie du système scolaire et ne reçoivent pas de formation (OCDE, 2015).

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

> Investissement communautaire

Économie et société

## Partenaires du programme de Bourse d'études Ted Rogers

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

[Cliquez ici](#) pour connaître l'histoire des lauréats de nos Bourses d'études Ted Rogers 2017.



De plus, la scolarisation peut contribuer à interrompre le cycle de la pauvreté, les diplômés des cours postsecondaires gagnant un revenu plus élevé de 30 % que les diplômés du secondaire (StatCan, 2012).

La Bourse d'études Ted Rogers vise à remettre des bourses aux jeunes, y compris des bourses d'études pour les employés, et l'aide financière aux organismes communautaires. En 2017, nous avons remis 163 bourses par l'entremise de nos 13 partenaires communautaires, ainsi que 144 autres bourses aux personnes à charge de nos employés. Les lauréats ont été choisis en fonction de leur leadership au sein de la communauté.

Nous avons également offert des bourses à 65 organismes communautaires partout au pays afin d'encourager la mise en œuvre de programmes éducatifs. Les bourses octroyées en 2017 comprennent les suivantes :

- Un programme d'aide aux devoirs à Montréal : Alloprof. Cet organisme caritatif offre gratuitement de l'aide aux devoirs et aux leçons à tous les élèves de niveau primaire et secondaire et aux étudiants adultes en formation générale, ainsi qu'aux parents d'élèves et d'étudiants.
- Financement aux chapitres Actua de Colombie-Britannique, de Saskatchewan et d'Ontario. Actua est un organisme qui offre aux jeunes des programmes en sciences, technologie, génie et mathématiques.

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

Expérience client

Expérience employé

Responsabilité environnementale

› Investissement communautaire

Économie et société





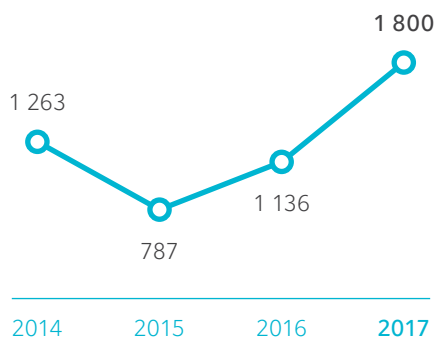
### Autres investissements communautaires

En plus de participer à ces programmes, 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.
- Nous avons consacré 54,6 millions\* de dollars à des dons en nature en 2017. 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'œuvres de bienfaisance 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'œuvres de bienfaisance locales et d'activités communautaires dans notre zone de couverture du câble.
- Nous avons contribué à l'événement Conn Smythe Sports Celebrities Dinner and Auction à l'appui de l'association Easter Seals Ontario.
- Notre [Jays Care Foundation](#) a recueilli 9,8 millions de dollars qui ont servi à financer, à l'intention des jeunes Canadiens, des programmes et des installations axés sur l'activité physique, l'éducation et l'acquisition de connaissances pratiques.
- Nous commanditons, depuis sa création en 1997, le prix Rogers Writers' Trust Fiction remis à un écrivain canadien pour souligner le meilleur roman ou recueil de nouvelles de l'année.



**Employés qui ont effectué des activités de bénévolat par l'intermédiaire du Programme des employés bénévoles de Rogers**



**Nos tendances en matière de rendement**

	2017	2016	2015	2014
Employés qui ont effectué des activités de bénévolat par l'intermédiaire du Programme des employés bénévoles de Rogers	1 800*	1 136	787	1 263
Heures de bénévolat investies par les employés de Rogers	11 700*	7 384	5 116	8 210

\* Certifié de façon indépendante en 2017.

**Activités de bienfaisance et bénévolat des employés**

En 2017, quelque 1 800 employés ont participé au Programme des employés bénévoles de Rogers, une augmentation de 59 % par rapport à 2016. Le programme offre aux employés une journée de bénévolat payée qu'ils consacrent à un organisme qui leur tient à cœur. Nous attribuons l'augmentation de notre participation à la modification de notre politique qui permet désormais aux employés d'offrir leurs services bénévoles à des organismes caritatifs inscrits et de participer à des organismes à but non lucratif. Nous avons également accru la promotion interne du programme et mis à jour notre portail de bénévolat en ligne. De plus, nous croyons que l'ajout de la responsabilité sociale aux priorités de notre société a été l'élément qui a incité les employés à participer au programme.

Exemples de bénévolat par les employés en 2017 :

- Rogers est fière de participer à la Journée d'entraide annuelle de Centraide de la région du Grand Moncton et du sud-est du Nouveau-Brunswick, un des plus importants événements bénévoles d'un jour au Canada. Plus de 100 employés ont passé la journée au Jardin communautaire de Shediac et au Jardin communautaire de Shediac Cape pour travailler dans les jardins dont les produits sont cultivés à l'intention de la banque alimentaire locale.

- Bon nombre de nos employés ont fait du bénévolat pour la Jays Care Foundation au cours de l'année, ont participé à l'embellissement de terrains de baseball, ont apporté leur soutien au camp Rookie League de la Jays Care Foundation et à la banque alimentaire annuelle Ladies Jays Food Drive et ont veillé à la vente de billets moitié-moitié.

**Activités caritatives des employés**

En 2017, nous avons repensé notre campagne de dons des employés en lui donnant un nouveau nom, « Mois de la Générosité partagée », et nous avons encouragé les employés à donner à l'organisme caritatif de leur choix. Auparavant, nous organisions une campagne annuelle Centraide, amassant plus d'un million de dollars chaque année. En 2017, nous avons continué de nous associer à Centraide, mais l'entreprise a modifié sa campagne afin de permettre aux employés de donner à l'organisme de leur choix. Nous versions un don équivalent à celui de chacun des employés, jusqu'à concurrence de 1 000 \$ par personne. Les dons des employés dans le cadre de la campagne, ainsi que le montant équivalent versé par Rogers et l'argent recueilli au cours des événements, ont totalisé 2 millions de dollars.

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

› Investissement communautaire

Économie et société

## Histoire de bénévolat

En septembre et en octobre, huit équipes de nos bureaux partout au pays ont consacré leur journée de bénévolat au Grand nettoyage des rivages canadiens du Fonds mondial pour la nature Canada (WWF).

Quelque 110 employés ont parcouru des rivages, tantôt des berges de ravins et de ruisseaux, tantôt des rives d'océan, afin de ramasser des déchets et de restaurer les cours d'eau et les habitats locaux. Ensemble, les équipes ont nettoyé un total impressionnant de 31 km de rivage et ont ramassé 728 kg de déchets. Les grands nettoyages représentent une excellente occasion de collaborer avec des collègues à l'extérieur du bureau tout en favorisant la réduction de son empreinte sur la planète et la faune locale.

« Le taux de participation des employés au Grand nettoyage des rivages canadiens du Fonds mondial pour la nature a été incroyable, et j'ai hâte d'organiser un autre événement de nettoyage l'an prochain! »

Wayne Proulx  
chef principal, Programmes  
environnementaux



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

› Investissement communautaire

Économie et société

Nos tendances en matière de rendement (en millions de dollars)	2017	2016	2015	2014
Financement accordé afin de soutenir la production de films et d'émissions télévisées au Canada grâce au groupe de Fonds Rogers	26,8	28,8	21,4	28,4

### Soutien du contenu canadien

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 le Téléfonds Rogers, le Rogers Cable Network Fund et le Fonds de financement Rogers pour le cinéma documentaire) et à la production par Rogers de films et de contenus télévisuel et radiophonique pour nos médias.

En 2017, nous avons appuyé 106 productions en français et en anglais en versant environ 26,8 millions de dollars en financement. Ce financement a aidé les producteurs à créer du contenu canadien original pour le cinéma et la télévision.

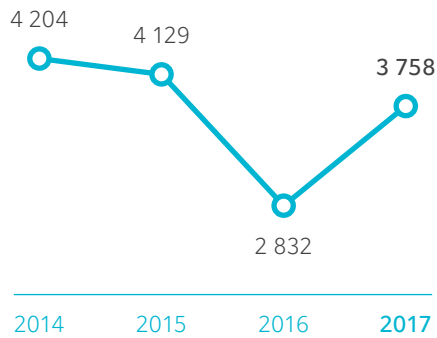
En outre, nous avons commandité des festivals du film et de la télévision comme le Vancouver International Film Festival, le Banff World Media Festival et Hot Docs. Nous continuons également à commanditer le Prix Rogers du meilleur film canadien, un des prix en argent les plus importants au pays. En 2017, le prix de 100 000 \$ en argent a été décerné à Ashley McKenzie pour le film Werewolf.



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

## Branché sur le succès<sup>SM</sup>

### Nouveaux abonnés grâce au programme Branché sur le succès



## 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. Nous trouvons des façons de combler ce fossé. Le programme Branché sur le succès de Rogers vise à connecter plus de Canadiens en leur offrant un accès à Internet à prix abordable.

### Principes de la direction

À titre de l'un des plus grands fournisseurs de services de 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 définition de l'inclusion numérique passe par l'accès, des tarifs abordables et la culture.

Notre approche des investissements dans le réseau est présentée dans le présent rapport sous Innovation et leadership en matière de réseau. Mais, par-dessus tout, nous avons mis sur pied des programmes visant l'accessibilité du tarif ainsi que la culture.

Notre programme [Branché sur le succès](#), que gère notre équipe de la RSE, offre un service Internet à large bande abordable aux personnes qui habitent dans des logements gérés par des organismes à but non lucratif.

### Nos tendances en matière de rendement

	2017	2016	2015	2014
Nouveaux abonnés grâce au programme Branché sur le succès	3 758	2 832	4 129	4 204

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

Expérience client

Expérience employé

Responsabilité environnementale

› Investissement communautaire

Économie et société

## Témoignages sur Branché sur le succès

« Le programme Branché sur le succès de Rogers a eu des répercussions positives pour de nombreuses familles de la Société de Logement London & Middlesex. Les locataires sont reconnaissants, car ils sont en mesure de communiquer avec leur famille et leurs amis, d'accéder aux documents scolaires, de fixer des rendez-vous et de rester au courant des événements qui les touchent. J'apprécie vraiment le coût très faible du programme, et la facilité du processus d'inscription. Je sais que la SLLM estime à sa juste valeur notre partenariat avec Rogers. »

Linda

locataire, Société de Logement London & Middlesex

### Accès Internet pour plus de Canadiens

En 2017, le nombre de nos participants au programme [Branché sur le succès](#) s'est accru de 3 758, une hausse de 33 % par rapport à 2016. Cette hausse est attribuable à l'ajout au programme de plus de partenaires de logements communautaires, augmentant ainsi le nombre de participants admissibles. Depuis la mise en œuvre du programme, un total de 16 848 foyers ont profité du programme.

Le programme offre Internet large bande à haute vitesse à coût abordable, soit 9,99 \$ par mois, aux Canadiens habitant dans des logements subventionnés à l'intérieur de notre zone de couverture du câble dans l'est et le sud-ouest de l'Ontario, au Nouveau-Brunswick et sur l'île de Terre-Neuve. Jusqu'à présent, plus de 150 000 foyers sont admissibles au programme, et nous travaillons avec 200 partenaires de logements communautaires pour offrir le programme à leurs résidents.

De plus, nous avons fourni notre produit Branché sur le succès à 15 laboratoires informatiques au sein du Toronto Community Housing (TCH). Ces laboratoires informatiques sont utilisés chaque jour par les résidents du TCH à différentes fins, dont des programmes parascolaires et éducatifs, la recherche d'emploi et des recherches pour les devoirs scolaires. Nous avons également fourni le service Élan Internet gigabit de Rogers avec données illimitées à 20 écoles de la commission scolaire de Toronto offrant ainsi aux élèves un accès aux programmes numériques et aux technologies d'apprentissage.



# 16 848

foyers à faible revenu ont bénéficié du programme Branché sur le succès, une solution Internet à large bande abordable, qui permet, depuis sa création, de combler le fossé numérique.

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

Expérience client

Expérience employé

Responsabilité environnementale

› Investissement communautaire

Économie et société



Économie  
et société

# Économie et société

Nous nous efforçons de créer une valeur positive pour les économies locales et la société canadienne grâce à nos activités.



## Faits saillants de cette année

**13,7 M\$**

en valeur économique distribuée

**1 185 M\$**

en impôts et autres paiements aux gouvernements

**2,5 G\$**

en taxes de vente et en cotisations sociales recueillies pour le compte des gouvernements

**988 M\$**

versés à nos actionnaires sous forme de dividendes

## Rendement économique

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

En tant que grande entreprise canadienne et important employeur, nous avons la responsabilité d'exercer une incidence positive sur la société et l'économie du Canada.

### Principes de la direction

L'une des priorités de notre société consiste à générer une croissance rentable dans tous les marchés que nous desservons.

Pour créer une croissance rentable, nous mettons l'accent sur les principaux moteurs de notre croissance, soit le sans-fil, la câblodistribution et les médias, tout en acquérant de solides capacités de gestion des coûts aptes à soutenir les investissements qui stimuleront notre avenir.

Ces investissements contribuent à notre économie directement et indirectement par l'entremise de la création d'emplois, du paiement d'impôts, de l'expansion du réseau et du soutien aux entreprises.

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 l'entreprise et à sa structure des capitaux propres et d'emprunt.

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

Expérience client

Expérience employé

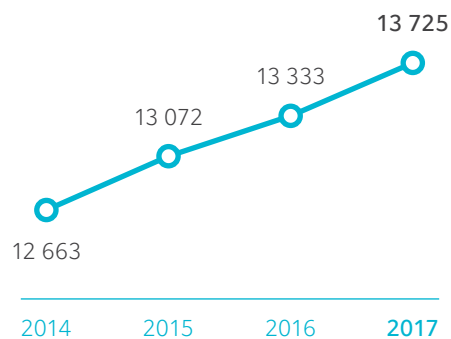
Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

› Économie et société



**Valeur économique totale distribuée**  
(en millions de dollars)



**Nos tendances en matière de rendement**  
(en millions de dollars)

	2017	2016	2015	2014
<b>Valeur économique directe générée :</b>				
Revenus	14 143	13 702	13 414	12 850
<b>Valeur économique distribuée :</b>				
Coûts d'exploitation	6 385	6 296	6 155	5 631
Salaires et avantages sociaux des employés ainsi que rémunération à base d'actions (excluant les cotisations sociales)	1 987	1 936	1 839	1 805
<b>Actionnaires et fournisseurs de capitaux :</b>				
Dividendes payés <sup>1</sup>	988	988	977	930
Intérêts versés <sup>1</sup>	735	756	771	778
Impôts et autres paiements aux gouvernements <sup>1</sup>	1 185	998	881	1 140
Dépense en capital <sup>1</sup>	2 436	2 352	2 440	2 366
Investissements communautaires	9	7	9	13
<b>Valeur économique totale distribuée</b>	<b>13 725*</b>	<b>13 333</b>	<b>13 072</b>	<b>12 663</b>

<sup>1</sup> Certains éléments sont présentés selon un système de comptabilité de caisse puisque ce format est plus pertinent pour les actionnaires.

\* Certifié de façon indépendante en 2017.

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

Expérience client

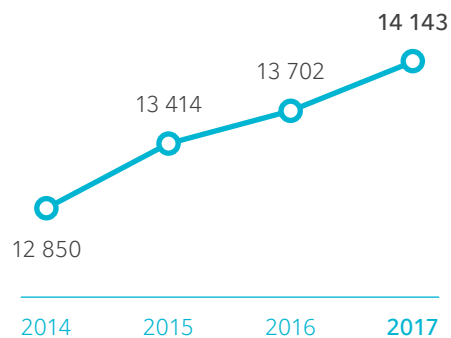
Expérience employé

Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

› Économie et société

**Valeur économique directe générée :  
Revenus**  
(en millions de dollars)



**Valeur économique générée et distribuée**

La valeur économique générée par l'entreprise a augmenté de 3 % pour atteindre 14 143 millions de dollars en 2017. La valeur économique totale distribuée est passée à 13 725 millions de dollars en 2017, une hausse de 3 % par rapport à 2016. Certains des éléments clés de notre valeur économique comprennent ce qui suit :

- Nous avons continué à offrir de bons résultats aux actionnaires en 2017. Nous avons versé des dividendes en espèces pour un montant de 988 millions de dollars, ce qui correspond aux montants de l'exercice 2016.
- Nous avons payé 1 987 millions de dollars en salaires et en avantages sociaux en 2017; 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.
- Les impôts et autres paiements aux gouvernements ont totalisé 1 185 millions de dollars, une augmentation de 187 millions de dollars comparativement à l'année précédente.
- Nous avons investi un total de 2 436 millions de dollars dans des dépenses en immobilisations, principalement dans nos réseaux et nos centres de données.

**Impôts et autres paiements aux gouvernements**

Comme l'indique le tableau ci-dessous, le coût total des impôts et autres paiements aux gouvernements se chiffre à 1 185 million de dollars pour Rogers en 2017. De plus, nous avons recueilli pour le compte des gouvernements 1 876 million de dollars en taxes de vente sur les produits et services et 635 millions de dollars en cotisations sociales des employés.

Les paiements d'impôt en trésorerie se sont établis à 475 millions de dollars en 2017. Les paiements d'impôt en trésorerie diffèrent de la charge d'impôt présentée dans les états financiers pour diverses raisons, notamment le moment requis auquel les paiements sont effectués. La principale raison pour laquelle notre impôt sur le résultat en trésorerie est inférieur à notre charge d'impôt s'explique par les importantes dépenses d'investissement que nous continuons d'effectuer à l'égard de nos réseaux de télécommunications sans fil et à large bande à l'échelle du Canada. À l'instar d'autres régimes fiscaux dans le monde, les lois fiscales canadiennes permettent que ces actifs permettant d'accroître la productivité soient déduits à des fins fiscales plus rapidement que leur amortissement aux fins des états financiers.

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

Expérience client

Expérience employé

Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

› Économie et société

## Impôts et autres paiements aux gouvernements



- Droits de diffusion et de spectre et autres droits réglementaires **44 %**
- Impôts sur le revenu **40 %**
- Cotisations sociales **11 %**
- Taxe foncière et taxe d'affaire, taxes de vente non recouvrables et droits de douane **5 %**

Nous gérons de façon proactive nos questions de fiscalité afin d'améliorer nos décisions commerciales et d'optimiser notre flux de trésorerie disponible afin d'investir dans l'entreprise et d'augmenter les profits pour les actionnaires. Nous avons instauré des politiques et des procédures globales afin d'assurer notre conformité à toutes les lois fiscales et aux exigences en matière de déclaration, et afin d'effectuer en temps opportun toutes nos déclarations d'impôt sur les bénéfices et de taxes

de vente ainsi que les paiements connexes. Dans le cadre de ce processus, nous entretenons des relations ouvertes et de coopération avec l'administration fiscale afin de réduire les efforts à déployer en cas de vérification et pour diminuer l'incertitude sur le plan fiscal. En outre, nous communiquons avec des décideurs gouvernementaux afin de discuter des questions fiscales qui ont une incidence sur Rogers et nos actionnaires, nos employés, nos clients et d'autres parties prenantes.

Impôts et autres paiements aux gouvernements (en millions de dollars)	Impôts sur le revenu	Taxes de vente	Cotisations sociales	Frais de diffusion, droits de licence de spectre et autres droits réglementaires <sup>1</sup>	Taxe foncière et taxe d'affaires	Total
Gouvernement fédéral canadien	266	-	81	521	8	876
Colombie-Britannique	14	3	1	-	4	22
Alberta	21	-	-	-	6	27
Saskatchewan	1	-	-	-	-	1
Manitoba	3	1	-	-	-	4
Ontario	143	4	36	-	22	205
Québec	18	1	8	-	8	35
Provinces de l'Atlantique	9	-	1	-	5	15
<b>Total</b>	<b>475</b>	<b>9</b>	<b>127</b>	<b>521</b>	<b>53</b>	<b>1 185</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.

Certifié de façon indépendante en 2017.

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

Expérience client

Expérience employé

Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

› Économie et société



En plus de payer l'impôt sur nos bénéfices, nous contribuons de façon importante à la vie des Canadiens en payant ce qui suit aux administrations fédérales, provinciales et municipales :

- divers impôts sur la rémunération et les salaires que nous versons (cotisations sociales) à environ 24 500 employés;
- la taxe foncière et la taxe d'affaires;
- les droits de douane et taxes de vente non recouvrables;
- les frais de diffusion, droits de licence de spectre et autres droits réglementaires.

### Incidences économiques indirectes et induites

Nos incidences économiques indirectes et induites comprennent l'activité des fournisseurs et des sous-fournisseurs de Rogers, ainsi que les incidences résultant des dépenses de consommation des employés de Rogers et des activités stimulées par nos dépenses directes et indirectes.

Nos plus récents calculs des incidences économiques directes, indirectes et induites ont été effectués selon les données de 2015, et ces calculs ne se rapportent qu'aux incidences visant le Canada. En 2015, notre empreinte économique totale au Canada comprenait la création de 71 895 emplois, un impact économique total de 18,8 milliards de dollars et un ajout de 9,5 milliards de dollars au produit intérieur brut (PIB) canadien.

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

Expérience client

Expérience employé

Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

› Économie et société



### Soutien aux petites entreprises

Notre contribution à l'économie n'est pas qu'une simple affaire de chiffres. Elle se traduit aussi par la façon dont nous aidons les petites entreprises dans chacune de nos communautés.

Nous voulons créer une valeur positive pour les petites entreprises du Canada. En 2017, nous avons organisé plus de 100 événements dans nos [Centres pour petites entreprises](#) du Canada. Dans le cadre de ces événements, nous avons invité des conférenciers à partager leur vision sur des sujets importants pour les petites entreprises, comme l'élaboration de campagnes dans les médias sociaux, ainsi que des conseils portant sur la productivité. Ces événements ont également fourni aux propriétaires des petites entreprises l'occasion d'élargir leur réseautage avec des pairs de leur secteur.

Nous considérons les petites entreprises comme des partenaires, et nous cherchons des manières de leur donner la priorité dans tout ce que nous faisons. C'est dans cet esprit que nous avons créé deux concours à l'échelle nationale en 2017. Pendant toute la durée du concours pour le 150<sup>e</sup> anniversaire du Canada, nous avons demandé à des petites et moyennes entreprises de nous soumettre leurs histoires de réussite. Nous avons sélectionné quatre gagnants provenant de partout au pays, qui ont partagé leur histoire dans notre Forum d'affaires Rogers et nos réseaux sociaux afin de promouvoir leur marque, et nous les avons

## Témoignage au sujet des Centres pour petites entreprises

« Les Centres pour petites entreprises offrent aux entrepreneurs un service précieux qui n'est offert par personne d'autre; ils leur donnent des conseils et les aident à mettre en œuvre ces conseils au sein de leurs communautés ».

Lyndon Johnson  
fondateur de COMMS.BAR

récompensés en leur remettant une carte-cadeau. Nous avons également tenu un concours sur les services en nuage, dans le cadre duquel les entreprises canadiennes ont partagé leurs défis logiciels uniques tout en ayant la chance de remporter des séances d'information commerciale avec des chefs de file de nos principaux partenaires technologiques.

En 2018, nous poursuivrons nos groupes consultatifs réunissant des chefs de file de divers secteurs pour mieux comprendre les points que nous devons améliorer, le soutien et les outils dont les petites entreprises auront besoin à l'avenir et la meilleure façon d'aborder divers milieux d'affaires. Nous poursuivrons également notre engagement communautaire et l'appui que nous apportons aux organismes comme l'Association of Chinese Canadian Entrepreneurs, Start Up Canada et Digital Main Street.

- 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

La gestion efficace de notre chaîne d'approvisionnement est nécessaire si nous voulons être une entreprise durable. Nos intervenants s'attendent à ce que nous exerçons notre influence en tant qu'acheteur d'importance, de façon à encourager des pratiques sociales responsables dans notre chaîne d'approvisionnement.

### Principes de la direction

Nous avons mis en place un processus d'approvisionnement solide et rigoureux et nous demandons à nos fournisseurs de se conformer à notre [Code de déontologie des fournisseurs](#). Ce Code 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.

En nous joignant à l'association Joint Audit Cooperation, 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. Notre Conseil des fournisseurs et la sélection des fournisseurs sont sous la supervision de notre premier vice-président, Approvisionnement et gestion des fournisseurs.

Nos tendances en matière de rendement	2017	2016	2015	2014
Total – fournisseurs	10 113	11 831	15 015	15 623
Pourcentage de nos 200 plus importants fournisseurs qui sont Canadiens ou exercent des activités importantes au Canada <sup>1</sup>	80 %	76 %	67 %	-
Pourcentage des processus d'offre concurrente où le fournisseur a accepté notre Code de déontologie des sous-traitants	100 %	100 %	100 %	100 %
Nombre de réponses à notre questionnaire sur l'approvisionnement éthique <sup>2</sup>	26	85	-	-
Nombre de fournisseurs qui ont fait l'objet d'une vérification par Rogers <sup>3</sup>	5	5	-	-
Nombre de fournisseurs qui ont fait l'objet d'une vérification par l'entremise de Joint Audit Cooperation <sup>3</sup>	89	69	-	-
Nombre de travailleurs touchés par la vérification des fournisseurs effectuée par Rogers <sup>4</sup>	9 093	-	-	-
Nombre de travailleurs touchés par la vérification des fournisseurs effectuée par Joint Audit Cooperation <sup>4</sup>	94 815	-	-	-

<sup>1</sup> Indicateur ajouté en 2015.

<sup>2</sup> Nouvelle méthodologie ajoutée en 2017.

<sup>3</sup> Indicateur ajouté en 2016.

<sup>4</sup> Indicateur ajouté en 2017.

## Gestion de l'approvisionnement et de la chaîne d'approvisionnement

Nous travaillons avec 10 113 fournisseurs au Canada et à l'étranger. Nous ne disposons pas d'une politique particulière quant au fait d'acheter uniquement auprès de fournisseurs canadiens, puisqu'un grand nombre de produits que nous vendons ne sont offerts que par des entreprises internationales. Toutefois, de nos 200 principaux fournisseurs, 80 % sont des entreprises canadiennes ou des entreprises exerçant des activités importantes au Canada.

Nous achetons des biens et des services pour mener nos activités efficacement et pour servir nos clients. Les types de produits que nous achetons pour nos activités comprennent les éléments suivants :

### Pour nos activités liées aux communications

- Services et équipement pour l'infrastructure de réseau et des TI
- Équipement pour le câble, Internet et le service sans-fil pour nos clients
- Logiciels et services de soutien pour toutes les activités de nos centres d'appel

### Pour nos activités médiatiques

- Équipement de diffusion
- Papier aux fins de publication de magazines grand public/d'affaires

### Pour nos activités à l'échelle de l'entreprise, internes et d'entreprise

- Services de marketing
- Services de ressources humaines et administration des avantages sociaux
- Services professionnels

Notre équipe Approvisionnement et gestion des fournisseurs suit les pratiques acceptées dans l'industrie pour sélectionner les fournisseurs et tenir un processus de soumission concurrentiel équitable et transparent, dont les demandes de prix, les demandes de propositions, soumissions, les meilleures offres finales, les enchères inversées et les demandes d'information.

## Gestion des fournisseurs

En 2017, nous avons mis sur pied un Conseil des fournisseurs présidé par notre premier vice-président, Approvisionnement et gestion des fournisseurs. Le Conseil des fournisseurs est formé de hauts dirigeants de Rogers dont le mandat consiste à unifier la stratégie de gestion des fournisseurs dans l'ensemble de l'entreprise, y compris la sélection des fournisseurs, et à évaluer le risque lié aux fournisseurs et la responsabilité qui leur incombe. Le Conseil des fournisseurs se réunit tous les trimestres.

Le Conseil des fournisseurs chapeaute deux sous-comités, l'un chargé du rendement de la communauté des fournisseurs et l'autre chargé de la gestion opérationnelle des fournisseurs. Le sous-comité chargé du rendement de la communauté des fournisseurs a le mandat d'examiner le rendement des fournisseurs en ce qui a trait aux services fournis et d'évaluer les initiatives relatives à l'amélioration, tandis que le sous-comité chargé de la gestion opérationnelle des fournisseurs a le mandat de superviser les activités quotidiennes de gestion des fournisseurs.

En 2017, nous avons fusionné [la Politique en matière de déontologie de Rogers](#) avec notre [Code de déontologie des fournisseurs](#), créant ainsi une politique exhaustive. La nouvelle politique exige de nos fournisseurs qu'ils adhèrent à certaines normes en matière d'emploi, de société, de santé et de sécurité, d'environnement, de gestion et de conflits d'intérêts. Tous nos

# 89

vérifications des fournisseurs par l'entremise de la Joint Audit Cooperation, touchant 94 815 travailleurs.

fournisseurs doivent se conformer à cette politique. Nous avons également mis en place un processus de plainte officiel qui permet à nos fournisseurs potentiels de contester une décision d'octroi de contrats.

Nos fournisseurs sont scindés en deux catégories : les fournisseurs approuvés et les fournisseurs soumis à des restrictions. Ainsi, Rogers est en mesure de centraliser la gestion des relations avec les fournisseurs afin de favoriser la responsabilisation des fournisseurs et d'assurer à Rogers

## Joint Audit Cooperation

Notre statut de membre de l'association Joint Audit Cooperation (JAC), groupe d'entreprises de télécommunication à l'échelle mondiale qui font affaire avec les mêmes fournisseurs, nous avons procédé à la vérification de cinq fournisseurs sur place en 2017, dont deux fournisseurs de premier niveau, deux fournisseurs de deuxième niveau et un fournisseur de troisième niveau. Nous avons également pu accéder aux conclusions de 84 autres vérifications effectuées par nos pairs. Les fournisseurs ayant fait l'objet d'une vérification comptent, collectivement, 9 093 employés dans des marchés émergents comme l'Inde, la Chine et le Mexique. Le nombre d'employés visés par toutes les vérifications effectuées par JAC se chiffrait à 94 815.

Chaque membre de JAC supervise les plans de mesures correctives selon les résultats des vérifications. En 2017, grâce à ses vérifications, Rogers a mis au jour 41 activités non conformes et a été en mesure d'apporter une solution à 80 % de ces activités au moyen de mentorat et d'encadrement auprès de nos fournisseurs. Nous gérons les autres plans de mesures

l'application de mesures coordonnées tout au long du cycle de vie d'un fournisseur donné. Les fournisseurs qui ne respectent pas nos exigences figurent dans notre « liste de surveillance », à titre d'étape intermédiaire en attendant l'application de mesures correctives. Dans les cas où le risque est inacceptable ou s'il se produit une violation de notre [Code de déontologie des fournisseurs](#), le fournisseur visé sera placé dans la liste des fournisseurs soumis à des restrictions et nous cesserons de faire affaire avec ce fournisseur.

correctives afin d'y apporter des solutions en 2018. Rogers a également joué un rôle essentiel en ce qui a trait à la mise à jour des lignes directrices de JAC portant sur la durabilité au sein de la chaîne d'approvisionnement; nous avons assumé la direction de la révision, dans ce document, des parties portant sur la déontologie et la lutte contre la corruption.

En 2018, JAC prévoit effectuer des vérifications auprès de 100 fournisseurs, et Rogers sera chargée d'au moins cinq de ces vérifications auprès des fournisseurs et dans des usines de fabrication. L'accent sera plus marqué sur la surveillance des fournisseurs de deuxième et de troisième niveaux et, avec nos partenaires de JAC, nous effectuerons sur place des sondages auprès des employés d'usine utilisant la technologie mobile afin d'accroître nos connaissances sur les conditions de travail dans les usines visées. Ainsi, Rogers et les autres membres de la JAC seront en meilleure position pour déterminer les pratiques que doivent mettre en œuvre leurs fournisseurs afin d'assurer un environnement de travail sécuritaire à leur main-d'œuvre.

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

Expérience client

Expérience employé

Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

› Économie et société



## Pratiques d'approvisionnement éthique

En 2017, Rogers a rehaussé son sondage sur les pratiques d'approvisionnement éthique, qu'elle a fait parvenir à un segment précis de ses fournisseurs plutôt qu'à ses 200 fournisseurs les plus importants. Notre sondage révisé met l'accent sur les fournisseurs de nos activités de communication, y compris ceux qui fournissent l'infrastructure et l'équipement pour les services de câble, de sans-fil ou de radiodiffusion, ainsi que les services de transport et de parc de véhicules. Les pratiques d'approvisionnement éthique évaluent les fournisseurs en ce qui a trait à leurs politiques, leurs actions, leurs résultats et leurs progrès, et elles comprennent des questions portant sur la gestion de l'environnement, la pollution, l'utilisation des ressources, 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.

Nous avons transmis le sondage à plus de 50 fournisseurs, et 52 % d'entre eux nous ont fait parvenir leurs réponses. Le sondage a cerné 23 plans de mesures correctives, et nous avons réglé 65 % des points relevés. Notre sondage en matière de pratiques d'approvisionnement éthique continue de faire partie de nos modèles habituels de demande d'information et de soumission concurrentielle. Il est obligatoire d'y répondre et ce sondage fait partie intégrante de la liste d'évaluation des fournisseurs. En 2017, nous avons tenu 172 activités d'approvisionnement; le sondage relatif aux pratiques d'approvisionnement éthique a été mené pour chacune d'elles.

Les minéraux provenant de zones de conflit sont une source de préoccupation chez les intervenants depuis quelques années. Notre [Code de déontologie des fournisseurs](#) contient une section sur les minéraux provenant de zones de conflit, qui exige que tous les fournisseurs déterminent l'origine ou la source de leurs matériaux afin de s'assurer qu'ils ne proviennent pas d'une zone de conflit. Tous nos fournisseurs d'appareils ont publié des politiques ou des énoncés sur les minéraux provenant de zones de conflit. Si un fournisseur découvre que des minéraux provenant de zones de conflit sont utilisés dans ses matériaux, il doit nous en informer et prendre les mesures nécessaires pour mettre en place des contrôles visant à ne plus utiliser ce type de matériaux.

## Diversité des fournisseurs

En 2017, Rogers a participé au forum Connect, Collaborate, Succeed de Supplier Diversity Alliance Canada (SDAC) afin de partager de l'information sur les processus d'approvisionnement tout en recueillant des données sur la façon d'élaborer et de mettre en œuvre un important programme de diversité des fournisseurs. En 2018, nous voulons lancer un programme de diversité des fournisseurs qui fera en sorte que Rogers offre à des fournisseurs certifiés un accès égal à nos soumissions.

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

Expérience client

Expérience employé

Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

› Économie et société

Nous vous invitons à nous faire part de vos commentaires et questions sur ce rapport. Écrivez-nous à [csr@rci.rogers.com](mailto:csr@rci.rogers.com)

En savoir plus sur notre responsabilité sociale d'entreprise :  
[www.rogers.com/csr](http://www.rogers.com/csr)

Suivez-nous sur les médias sociaux



Facebook



Twitter



LinkedIn