

Glossaire

4G (réseau sans-fil de quatrième génération)

Technologie offrant des fonctions vocales, vidéo et multimédias améliorées, une capacité de réseau plus grande, une efficacité spectrale accrue ainsi que des vitesses de transmission de données élevées dépassant celles du réseau 3G actuel. Elle est aussi appelée le « réseau LTE ».

4.5G (réseau sans-fil amélioré de quatrième génération)

Améliorations évolutives aux services de la 4G qui permettent des vitesses de téléchargement 2 à 3 fois plus rapides que la 4G. La technologie 4.5G a été élaborée pour prendre en charge la réalité virtuelle, la réalité augmentée, la lecture en continu de contenu 4K et d'autres nouveaux services.

5G (réseau sans-fil de cinquième génération)

La prochaine génération proposée des normes de télécommunications sans-fil. Avec la 5G, nous nous attendons à une latence considérablement réduite par rapport au réseau LTE, à une efficacité accrue des signaux, à une couverture améliorée et à la possibilité de connecter plus d'appareils à la fois comme jamais auparavant.

Ambassadeurs du programme S'épanouir

Il s'agit des employés et des sous-traitants de Rogers qui contribuent à l'atteinte des objectifs de la Politique pour un milieu de travail sain de Rogers en valorisant la santé et le bien-être au travail. Les ambassadeurs doivent, au minimum, assumer les responsabilités suivantes :

- prôner la participation aux projets nationaux que comporte le programme S'épanouir, selon les méthodes disponibles comme l'envoi de courriels et la création d'affiches;
- accroître la notoriété du programme sur le lieu de travail ou dans leur équipe; et
- participer aux conférences téléphoniques des ambassadeurs, dans la mesure du possible.

Appareils recueillis et traités aux fins de réutilisation ou de recyclage

Nombre total de téléphones cellulaires et de tablettes recueillis et traités aux fins de réutilisation ou de recyclage pendant la période visée par le rapport. Ils sont recueillis et traités au nom de Rogers par des fournisseurs de services tiers.

Autres gestionnaires

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*. 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.

Centre de données

Il s'agit d'une installation qui héberge des systèmes informatiques et les composantes qui y sont associées, par exemple, des systèmes de télécommunication et de stockage. Elle comprend habituellement un système d'alimentation de réserve ou des blocs d'alimentation redondants, des connexions de communications de données redondantes ainsi que des dispositifs de régulation des conditions ambiantes (pour la climatisation et la suppression des incendies, par exemple) et de contrôle de la sécurité.

Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision (CPRST)

Organisme indépendant qui œuvre auprès des consommateurs et des fournisseurs de services dans le but de régler les plaintes relatives aux services de téléphonie et Internet. Le CRTC a approuvé la structure et le mandat de l'organisme.

Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC)

L'organisme de réglementation fédéral des radiodiffuseurs et télédiffuseurs ainsi que des entreprises de services de câble et télécommunications au Canada.

Consommation énergétique

La consommation énergétique est calculée en gigajoules (GJ) et correspond à la consommation d'énergie directe et indirecte. La consommation d'énergie directe comprend le gaz naturel, l'essence et les autres carburants consommés par les véhicules ou propriétés que Rogers possède ou loue, tandis que la consommation d'énergie indirecte comprend l'électricité utilisée par les propriétés de Rogers. Celles-ci comprennent les immeubles de bureaux achetés ou loués, les sites de transmission, les stations d'alimentation en électricité, les espaces réservés à la vente et le Rogers Centre.

Contributions politiques

Contributions politiques reconnues durant la période de référence, qui comprennent le soutien à des partis politiques ou à des candidats politiques canadiens, à l'échelle municipale ou provinciale, au moyen de dons en espèces ou de commandites lors d'événements de financement.

Dépenses d'investissement

Les investissements effectués pour acquérir ou hausser des biens matériels, notamment dans la

technologie, les réseaux et les infrastructures.

Déversement de niveau 3

Rejet accidentel de produits chimiques, d'huiles ou de carburants pouvant engendrer des répercussions négatives sur l'environnement ou la santé humaine, et devant être signalé en vertu de la loi à Environnement Canada dans un délai de 24 heures. Il s'agit d'un déversement de niveau 3 ou d'un rejet supérieur à 100 kilogrammes ou à 100 litres.

Émissions de gaz à effet de serre de portée 1

Émissions directes de gaz à effet de serre provenant de sources appartenant à Rogers ou gérées par elle. Les émissions de portée 1 sont calculées conformément au Protocole des gaz à effet de serre et comprennent celles provenant de la combustion d'énergie des véhicules et propriétés sous le contrôle opérationnel de Rogers (dont les immeubles de bureaux, les sites de transmission, les stations d'alimentation en électricité, les espaces réservés à la vente et le Rogers Centre) achetées ou louées. Cette définition cadre avec le Protocole des gaz à effet de serre, et les résultats compilés couvrent la période du 1^{er} janvier au 31 décembre.

Émissions de gaz à effet de serre de portée 2

Émissions indirectes de gaz à effet de serre provenant de l'électricité consommée par Rogers dans le cadre de ses activités générales et utilisée habituellement par les propriétés sous son contrôle opérationnel, notamment les immeubles de bureaux, les sites de transmission, les stations d'alimentation en électricité, les espaces réservés à la vente au détail et le Rogers Centre. Cette définition cadre avec le Protocole des gaz à effet de serre, et les résultats compilés couvrent la période du 1^{er} janvier au 31 décembre.

Émissions de gaz à effet de serre de portée 3

Émissions de gaz à effet de serre provenant d'autres sources indirectes de l'énergie utilisée par Rogers, comme les voyages d'affaires par avion ou par train, la location de véhicule, les hôtels, les employés qui se déplacent en transport en commun, les déplacements des Toronto Blue Jays et leur hébergement dans des hôtels, les déchets des édifices et l'utilisation totale du papier. Cette définition cadre avec le Protocole des gaz à effet de serre, et les résultats compilés couvrent la période du 1^{er} janvier au 31 décembre.

Employés actifs

Comprend les employés à temps plein, à temps partiel et temporaires, sauf les employés en congé et les sous-traitants indépendants et provenant d'une agence.

Employés bénévoles

Le nombre d'employés qui ont fait du bénévolat par l'intermédiaire du Programme des employés bénévoles

de Rogers, qui comprend les employés qui se sont inscrits à l'aide du portail du programme et ceux qui ont effectué des activités de bénévolat à l'occasion d'événements de groupe pendant la période de référence.

Facturation électronique

La facturation électronique désigne l'envoi de factures électroniques aux clients. Le pourcentage de clients qui ont reçu leur facture par voie électronique est obtenu en divisant le nombre total de factures électroniques acheminées par le nombre total de factures (électroniques et papier) envoyées aux clients.

Haute direction

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.

Heures de bénévolat

Le nombre total d'heures de bénévolat est calculé en fonction d'une moyenne de 6,5 heures par employé bénévole participant au Programme des employés bénévoles de Rogers et un taux d'absentéisme de 10 % pour les Journées Générosité partagée.

Impôts et autres paiements aux gouvernements

L'impôt sur le revenu, les taxes sur les ventes, les cotisations sociales, l'impôt foncier et les taxes professionnelles, ainsi que les frais réglementaires et les frais associés aux droits de licence de spectre payés aux gouvernements fédéral, provinciaux et municipaux.

Investissement communautaire en espèces

Comprend les dons en espèces aux organismes à but non lucratif et aux organismes caritatifs enregistrés pendant la période de référence. Ne comprend pas les dons en nature, les commandites et les collectes de fonds.

Investissement communautaire en nature

Comprend les dons de produits, de biens et de services aux organismes à but non lucratif et aux organismes caritatifs enregistrés pendant la période de référence. La majorité de nos contributions en nature correspondent à du temps d'antenne offert gratuitement aux organismes caritatifs et aux organismes à but non lucratif sous forme de messages d'intérêt public ou de couverture d'événements diffusés sur nos stations de radio et de télévision et publiés dans nos imprimés. Le montant des investissements communautaires en nature a été évalué en fonction des frais que Rogers engage pour fournir les produits, les biens ou les services.

Investissement communautaire réglementé - espèces

Comprend les dons en espèces versés pendant la période de référence et liés à une décision ou à un processus réglementaire, comme les conditions d'obtention d'une licence pour entités de radiodiffusion. Les dons associés aux stations de télévision sont calculés, quant à eux, en fonction de la période de radiodiffusion. Ne comprend pas les dons en nature, les commandites et les collectes de fonds.

Investissement communautaire réglementé - en nature

Comprend les dons de produits, de biens et de services effectués pendant la période de référence et liés à une décision ou à un processus réglementaire, comme les conditions d'obtention d'une licence pour entités de radiodiffusion. Pour cet indicateur, nous avons tenu compte du coût d'exploitation des stations communautaires de TV Rogers en activité là où nous offrons le service du câble. Ces stations diffusent une programmation locale faisant la promotion de la collectivité locale et des organismes de bienfaisance et à but non lucratif qui y sont associés.

Investissement dans la formation par employé

Le montant total dépensé en formation pour l'année sur laquelle porte le rapport divisé par le nombre moyen d'employés pendant cette période.

LTE (Long Term Evolution)

Il s'agit de la quatrième génération de technologie sans-fil (également connue sous le nom de réseau 4G). Elle reprend et améliore les normes des services UMTS/HSPA+ sans-fil. La LTE offre une efficacité spectrale accrue et des services améliorés à moindre coût et, surtout, permet d'atteindre des débits de transmission de données plus élevés. La technologie LTE est conçue pour offrir des vitesses pouvant atteindre 150 Mbps, qui seront augmentées avec le temps.

Paramètres sur la diversité

Les paramètres sur la diversité portent sur les employés qui s'identifient en tant que femme, membre de minorités visibles, Autochtone ou personne ayant une incapacité, et sont présentés sous forme de pourcentage de la main-d'œuvre regroupant tous les employés, la haute direction et les autres gestionnaires. Ces paramètres comprennent tous les employés actifs et sous réglementation fédérale.

Plaintes recevables reçues par la CPRST

Plaintes soumises par des clients de Fido ou de Rogers qui ont été jugées recevables selon le mandat du CPRST et qui ont fait l'objet d'un examen pendant une période de 12 mois qui se termine le 31 juillet.

Rogers Communications Inc.

Rapport 2019 sur la responsabilité sociale d'entreprise
Glossaire

Plaintes signalées au Bureau de l'ombudsman de Rogers

Nombre de préoccupations et de plaintes des clients soumises au Bureau de l'ombudsman de Rogers pendant la période de référence.

Postpayé

Un mode de paiement classique pour le service sans-fil où un abonné paie des frais mensuels fixes pour une grande partie de ses services. Les frais d'utilisation (par exemple, les interurbains), dont l'utilisation excédentaire, sont portés à la facture à terme échu, après que les services ont été utilisés. Les frais sont souvent établis dans le cadre d'un abonnement.

Pourcentage de fournisseurs canadiens ou qui mènent des activités importantes au Canada.

Total des fournisseurs canadiens ou qui mènent des activités importantes au Canada parmi nos 200 fournisseurs les plus importants au cours de l'année.

Pourcentage des plaintes réglées par le Bureau de l'ombudsman de Rogers en moins de 60 jours

Ce pourcentage comprend toutes les plaintes reçues par le Bureau de l'ombudsman pendant la période de référence, mais exclut celles qui ont été acheminées au Bureau du président. Le délai de résolution correspond au nombre de jours s'écoulant entre le moment où le Bureau de l'ombudsman reçoit le consentement écrit du client pour accéder à son dossier et le moment où il lui confirme par écrit que le problème est réglé.

Prépayé

Un mode de paiement pour le service sans-fil qui permet au client de payer d'avance pour une quantité de minutes de temps d'antenne déterminée avant de les utiliser. En général, le montant est débité du compte prépayé du client lorsqu'il utilise les minutes afin de ne pas dépasser le nombre de minutes prépayées jusqu'à ce qu'il effectue un autre prépaiement.

Programme des employés bénévoles de Rogers

Programme permettant à tous les employés de Rogers de prendre un jour de congé payé par année pour faire du bénévolat auprès d'un organisme à but non lucratif ou d'un organisme caritatif enregistré de leur choix. Les employés à temps plein et à temps partiel sont admissibles à un congé pour effectuer des activités de bénévolat d'une durée de 7,5 heures et de 4 heures respectivement.

Protocole des gaz à effet de serre

L'outil comptable international le plus utilisé par les chefs du gouvernement et d'entreprises pour comprendre, quantifier et gérer les émissions de gaz à

effet de serre. Le Protocole des gaz à effet de serre a été mis sur pied en 1998 par le Conseil mondial des affaires pour le développement durable (WBSCD) et le World Resources Institute (WRI).

Questions importantes

Des questions qui sont ainsi définies : a) elles importent aux intervenants et ont une influence considérable sur leurs décisions et perceptions concernant Rogers, et b) elles reflètent notre importante incidence sociale, environnementale et économique.

S'épanouir.

Il s'agit du programme de bien-être des employés de Rogers. L'objectif du programme est de créer une culture de travail de premier plan chez Rogers, de promouvoir la sécurité et le bien-être des employés, et d'être une ressource pour eux. Ce programme comporte un vaste éventail de projets, de l'information complète sur la sécurité et le bien-être et beaucoup plus.

Sondage sur l'engagement des employés

Sondage auquel les employés répondent sur une base volontaire, qui porte sur l'engagement des employés, le leadership, la responsabilité, l'habilitation du rendement ainsi que la diversité et l'inclusion. Il est mené chaque année par un fournisseur de service tiers. Tous les employés actifs et en congé, sauf les sous-traitants indépendants et provenant d'une agence, ainsi que les employés en congé depuis deux ans ou plus, ont accès au sondage en ligne.

Système de gestion environnementale (SGE)

L'ensemble des processus et pratiques visant à atténuer les répercussions et risques environnementaux ainsi qu'à améliorer l'efficacité opérationnelle.

Taux de désabonnement

Cette mesure de rendement de l'entreprise est utilisée pour décrire le taux de clients qui annulent leurs services de télécommunications. Il s'agit d'une mesure du roulement des abonnés et, en quelque sorte, un indicateur de la qualité du service offert et de l'intensité de la concurrence. Habituellement exprimé sous forme de pourcentage, il est calculé en fonction du nombre d'abonnés qui suspendent leurs services au cours d'une période donnée divisé par le nombre moyen d'abonnés sur le réseau pendant la même période.

Taux d'engagement des employés

Le taux d'engagement des employés à un moment

donné, soit lorsque le sondage sur l'engagement des employés est mené auprès de ceux-ci. Le sondage est mené par un fournisseur de services tiers qui utilise un programme web et enregistre les réponses aux questions sur l'engagement des employés, le leadership, la responsabilité, l'habilitation du rendement ainsi que la diversité et l'inclusion. Le taux d'engagement des employés représente tous les employés actifs et en congé autorisé, sauf les sous-traitants indépendants et provenant d'une agence, ainsi que les employés en congé depuis deux ans ou plus.

Taux de participation à la formation en déontologie de Rogers

Le pourcentage d'employés actifs qui, au 31 décembre, ont lu et suivi la formation annuelle en déontologie de Rogers, selon le profil des employés inscrits au 1^{er} juin 2019. Le calcul exclut les employés en congé autorisé ou congédiés, ainsi que les nouveaux employés ou ceux de retour de congé après le lancement du programme.

Taux de participation de nos employés au sondage sur l'engagement des employés

Le nombre d'employés de Rogers qui répondent au sondage sur l'engagement des employés divisé par le nombre total d'employés actifs et en congé depuis moins de deux ans au moment où le sondage a été effectué.

Taux de roulement volontaire

Nombre d'employés qui ont volontairement quitté l'entreprise sous forme de pourcentage du nombre total moyen d'employés pendant la période de référence. Le nombre moyen d'employés comprend tous les employés permanents à temps plein ou à temps partiel ainsi que tous ceux qui sont en congé depuis moins de deux ans, sauf les employés temporaires et les sous-traitants indépendants et provenant d'agences.

Taux d'incidents entraînant une perte de temps

Le nombre de blessures liées au travail qui ont entraîné une perte de temps par 200 000 heures travaillées par les employés actifs.

Tête de réseau câblé

L'équipement principal installé dans un endroit précis, qui capte les signaux de télévision qui seront traités puis distribués sur un système de télévision par câble, souvent localement.