



ROGERS COMMUNICATIONS INC.
RAPPORT 2012 SUR LA RESPONSABILITÉ SOCIALE D'ENTREPRISE

AUJOURD'HUI ET DEMAIN

VOICI NOTRE RAPPORT 2012 SUR LA RESPONSABILITÉ SOCIALE D'ENTREPRISE (RSE)

03 INTRODUCTION

- 03 À propos du présent rapport
 - 04 Aperçu de Rogers
 - 05 Un message de la part de Nadir Mohamed,
Président et chef de la direction
 - 07 Notre vision et notre stratégie d'affaires
 - 08 Nos valeurs
-

09 ENGAGEMENT DES INTERVENANTS ET QUESTIONS IMPORTANTES

13 RSE CHEZ ROGERS

15 BONNE GOUVERNANCE

19 CONTRIBUTIONS ÉCONOMIQUES

24 EXPÉRIENCE CLIENT

34 EXPÉRIENCE EMPLOYÉ

45 RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE

60 CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT ÉTHIQUE

65 INVESTISSEMENT COMMUNAUTAIRE

74 INDEX DE LA GRI

81 GLOSSAIRE

84 ÉNONCÉ SUR L'ASSURANCE EXTERNE

85 CONTACTEZ-NOUS

À PROPOS DU PRÉSENT RAPPORT

Le présent Rapport sur la responsabilité sociale d'entreprise (RSE) présente notre rendement sur les plans social, environnemental et économique au Canada pour l'année civile de 2012. Il porte principalement sur les plus importantes questions cernées dans le cadre de l'engagement des parties prenantes.

Ce rapport a été préparé selon les directives sur les rapports liés à la durabilité (version 3.0) établies par Global Reporting Initiative (GRI), au niveau d'application B+, ainsi que le supplément lié au secteur des télécommunications. Les détails sur le profil, la portée et le cadre de ce rapport font l'objet d'une analyse dans notre [index de la GRI](#).

Afin de réduire au minimum l'impression de documents papier et notre empreinte environnementale, ce rapport, ainsi que ceux des années précédentes sont mis à votre disposition sous forme de PDF téléchargeables dans nos [archives de rapports en ligne](#).

Les termes utilisés dans le rapport et dans les indicateurs de rendement clés sont définis dans le [glossaire](#), qui commence à la page 81.



L'ASSURANCE EXTERNE

Ce rapport a été préparé par l'équipe de RSE de Rogers qui est responsable de la cueillette de l'information et de sa présentation. Tous les efforts ont été déployés pour garantir que le contenu du rapport est exact et authentifié par les spécialistes en la matière à l'interne et revu par la direction.

Rogers a retenu les services de KPMG s.r.l./S.E.N.C.R.L. pour la vérification de certains des renseignements du rapport sur la responsabilité sociale d'entreprise et pour celle des états financiers consolidés de Rogers. [Le rapport de certification](#) de KPMG s.r.l./S.E.N.C.R.L. lié aux indicateurs de rendement clés sélectionnés se trouve à la page 84 du rapport RSE de 2012 de Rogers. Quant au rapport de vérification des états financiers rédigé par KPMG s.r.l./S.E.N.C.R.L., il se trouve à la page 81 du [rapport annuel 2012](#) de Rogers. Dans ce document, le symbole † indique un renseignement certifié.

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

 www.rogerscsr.com

APERÇU DE ROGERS

Établie en 1960, Rogers Communications est l'une des entreprises de médias et de communications diversifiées dominantes au Canada. Nous exerçons nos activités dans quatre secteurs – les services sans-fil et du câble, les solutions d'affaires et les médias –, grâce auxquels nous offrons une vaste gamme de produits et de services.

Établie à Toronto, Rogers est inscrite à la Bourse de Toronto (TSX) sous les symboles RCI.a et RCI.b et à la bourse de New York (NYSE) sous le symbole RCI.

NOS CLIENTS (EN MILLIERS)

	2012	2011	2010
ABONNÉS AU SERVICE SANS-FIL	9 437	9 335	8 977
ABONNÉS AU SERVICE DU CÂBLE	2 214	2 297	2 305
ABONNÉS AU SERVICE INTERNET	1 864	1 793	1 686
ABONNÉS AU SERVICE DE TÉLÉPHONIE PAR CÂBLE	1 074	1 052	1 003



SANS-FIL

Le principal fournisseur de services sans fil de transmission de la voix et de données au Canada avec plus de 9 millions de clients des marques Rogers, Fido et chatr.



CABLE

Un des principaux fournisseurs de services du câble, offrant les services de télévision par câble, l'accès Internet haute vitesse et des produits de téléphonie, et desservant environ 3,8 millions de foyers en Ontario, au Nouveau-Brunswick et à Terre-Neuve-et-Labrador.



SOLUTIONS D'AFFAIRES

Des solutions de télécommunications d'affaires, de réseau de données et de protocole Internet offertes aux petites, moyennes et grandes entreprises ainsi qu'aux segments du marché des fournisseurs et du secteur public.



MEDIA

Propriétés de radiodiffusion et de télédiffusion, de divertissement sportif et de médias numériques et imprimés les meilleures dans leur catégorie. Le portefeuille comprend 55 postes de radio, les stations de télévision City et OMNI, plus de 50 magazines d'intérêt général et spécialisés, l'équipe des Blue Jays de Toronto, le Rogers Centre ainsi qu'une participation nette de 37,5 % dans Maple Leafs Sports and Entertainment.

UN MESSAGE DE LA PART DE NADIR MOHAMED

Rogers a toujours fait preuve d'une capacité sans pareille à investir dans le présent et dans l'avenir. En 2012, les mesures que nous avons prises à titre d'entreprise socialement responsable le démontraient bien.

En pensant à l'année dernière, je me rappelle à quel point la responsabilité sociale d'entreprise (RSE) est liée au succès de notre stratégie d'affaires. La gérance environnementale et sociale qui caractérise l'ensemble des activités quotidiennes chez Rogers, et même ailleurs dans notre chaîne d'approvisionnement et dans nos communautés, nous a aidés à attirer des clients, à améliorer le recrutement et la rétention des employés, à atténuer les risques et à procurer une valeur à tous nos intervenants. Ces résultats positifs sont tous liés l'un à l'autre et appuient notre succès à court et à long terme.



NADIR MOHAMED
PRÉSIDENT ET CHEF DE
LA DIRECTION, ROGERS

PROGRÈS EN 2012

En 2012, nous avons tout mis en œuvre afin de comprendre les principaux enjeux concernant la RSE pour nos clients, nos employés, nos communautés et nos autres intervenants et de les intégrer à notre processus de prise de décisions. La rétroaction de tous ces groupes a continué de susciter des changements positifs chez Rogers en orientant nos efforts afin de créer une entreprise plus durable et de contribuer à améliorer le monde. Même s'il s'agissait d'une année remplie de défis, nos progrès en matière de RSE ont été considérables. Notre rendement est consigné dans ce rapport. J'aborderai quelques éléments.

Selon nos clients, le service à la clientèle, le soutien et la transparence sont les principaux aspects à améliorer. En 2012, nous avons simplifié les offres sans-fil et les niveaux de tarification. Les clients les trouvent donc moins complexes et l'efficacité de nos équipes des ventes et du service s'en trouve améliorée. Nous avons présenté *Rogers TechXpert*, service de soutien supérieur offert 24 heures sur 24, sept jours sur sept, qui aide les clients à optimiser leur ordinateur et à le protéger contre les virus, de même qu'à connecter tous les appareils de leur résidence en un réseau uniforme. De plus, nous avons beaucoup investi dans nos réseaux ainsi que dans des produits et des services de nouvelle génération qui permettent d'améliorer la vie de nos clients.

Notre rôle dans l'industrie des télécommunications nous donne à la fois l'occasion et la responsabilité de favoriser l'inclusion numérique dans la nouvelle économie afin que tous les Canadiens puissent en profiter. Pour ce faire, nous avons étendu la couverture de notre réseau de nouvelle génération LTE 4G à large bande qui est maintenant accessible à environ 60 % de la population canadienne. Rogers a conclu un partenariat avec le gouvernement de l'Ontario dans le but d'offrir des services Internet sans fil évolués dans le nord de l'Ontario. De plus, en partenariat avec le Centre canadien de protection de l'enfance, nous avons lancé *l'Essentiel TECHNO*, programme primé et approuvé par les parents visant à aider les Canadiens à mieux comprendre les technologies et à faire des choix sûrs en matière de technologie numérique.

Pour créer un milieu de travail exceptionnel, nous avons investi 41,3 millions de dollars dans la formation et le perfectionnement de nos employés, avons versé en rémunérations et avantages sociaux un montant total de 1,81 milliard de dollars et avons renforcé nos programmes de santé, sécurité et bien-être. Je suis heureux que nous nous soyons classés parmi les meilleurs employeurs pour les jeunes et pour la diversité au Canada.

Notre rendement environnemental continue de s'améliorer, même avec la croissance de l'entreprise. En 2012, nous avons réduit notre empreinte carbone de 11 % grâce à nos différentes mesures d'efficacité énergétique. Nous avons aussi réduit notre consommation totale de papier de 7,6 % et avons réussi à détourner des sites d'enfouissement 53,4 % de nos déchets grâce au recyclage et à la réutilisation. Nous continuons à chercher des projets qui s'inscrivent dans notre philosophie environnementale et encourageons nos employés et nos clients à réduire leurs propres empreintes.

Au chapitre de la RSE, les attentes des intervenants n'ont jamais été aussi élevées en ce qui concerne l'approvisionnement responsable. Les intervenants s'attendent non seulement à ce que nous mettions en place de bonnes pratiques durables, mais aussi à ce que nous usions de notre influence afin d'établir des normes élevées partout dans notre chaîne d'approvisionnement. Notre Code de déontologie des fournisseurs de Rogers, qui établit des critères stricts d'approvisionnement éthique, a été amélioré l'année dernière afin d'énoncer notre engagement à utiliser seulement des produits exempts de minéraux provenant de zones de conflit. Nous avons aussi entrepris de mettre sur pied un système formel de surveillance de la chaîne d'approvisionnement pour nous assurer du respect du Code.

UN MESSAGE DE LA PART DE NADIR MOHAMED

CONTINUÉ

Même s'il s'agissait d'une année remplie de défis, nos progrès en matière de RSE ont été considérables. Notre rendement est consigné dans ce rapport.

Enfin, dans le cadre de nos initiatives communautaires, nous avons surpassé l'objectif d'Imagine Canada en matière de dons et avons offert un meilleur avenir aux jeunes Canadiens grâce au *Fonds pour la jeunesse Rogers*. Dès sa première année d'existence, 85 000 étudiants ont participé à des programmes éducatifs soutenus par le *Fonds pour la jeunesse Rogers*. C'est un excellent programme, et je crois en son avenir. Plus tard dans l'année, nous avons encore soutenu cette initiative en lançant le nouveau Programme des employés bénévoles qui accorde du temps payé à tous nos employés pour faire du bénévolat, que ce soit par l'intermédiaire du Fonds pour la jeunesse Rogers ou non.

AMÉLIORER LES RAPPORTS EN MATIÈRE DE RSE

La reconnaissance publique des intervenants envers notre approche et notre engagement en matière de RSE est un élément important de nos objectifs. Nos efforts ont été reconnus en 2012 puisque nous figurons toujours aux palmarès FTSE4Good et Jantzi Social. De plus, nous nous sommes récemment classés parmi les employeurs les plus écologiques du Canada.

En nous appuyant sur ces réalisations, nous consacrons beaucoup d'efforts afin d'améliorer la production de rapports à l'échelle de l'entreprise dans le cadre de notre plan triennal. Le présent rapport, soit le quatrième au titre de la RSE, constitue la première étape.

Parmi les améliorations apportées cette année, nous avons simplifié le contenu des rapports concernant les questions cruciales aux yeux des intervenants, avons présenté les résultats de façon plus cohérente et intégrée, avons amélioré la qualité des données et avons rehaussé notre imputabilité en engageant KPMG afin que le cabinet assure, de façon limitée, nos mesures de rendement sur les plans quantitatif et qualitatif. Nous voulons nous assurer que nos renseignements divulgués sont clairs, compréhensibles et significatifs pour les intervenants. Donnez-nous vos commentaires en nous écrivant à csr@rci.rogers.com.

PROCHAINES ÉTAPES

Dès 2013, nous réitérerons notre engagement à faire connaître aux Canadiens les nouvelles technologies tout en faisant croître notre entreprise. Nous avons jeté les bases de cette croissance. Ce rapport met l'accent sur ce qui a été fait à ce jour et sur ce que Rogers prévoit faire à l'avenir en tant qu'entreprise socialement responsable.

Je tiens à remercier nos clients pour leur fidélité, nos employés pour leur dévouement inestimable et nos divers intervenants pour leur point de vue si précieux. Grâce aux interactions et aux dialogues quotidiens avec les intervenants, je crois que Rogers établit des liens profonds avec les Canadiens, ce qui renforce notre marque.



NADIR MOHAMED

président et chef de la direction,
Rogers Communications Inc.

NOTRE VISION ET NOTRE STRATÉGIE D'AFFAIRES

Notre vision est d'être reconnu comme chef de file en matière d'expériences client harmonieuses de communication, de divertissement, d'information et de transaction, en tout temps, en tous lieux et avec n'importe quel appareil. Pour y parvenir, nos actions et nos investissements seront dictés par les six objectifs stratégiques à long terme suivants :



NOTRE RAPPORT ANNUEL

Apprenez-en plus sur notre stratégie d'affaires dans notre [Rapport annuel 2012 en ligne](#)

PROCURER AUX CLIENTS DES EXPÉRIENCES DE BOUT EN BOUT DIVERSIFIÉES

Rogers veut mettre l'accent sur la poursuite de l'intégration de tous les appareils afin de procurer des expériences uniformes, fiables et conviviales en tout temps et en tout lieu. La Société s'efforce aussi de fournir un éventail diversifié d'appareils et de services connexes et d'assurer une plus grande intégration de ses actifs médiatiques sur divers écrans.

CONSERVER UN STATUT DE CHEF DE FILE AU CHAPITRE DES RÉSEAUX

Rogers vise à renforcer la rapidité et la fiabilité inégalées de son réseau en rendant accessible à un plus grand nombre de Canadiens son réseau LTE, en continuant d'accroître la vitesse de ses services Internet à large bande et en améliorant encore davantage sa plateforme télévisuelle par l'ajout de caractéristiques et de fonctions de nouvelle génération.

ACCROÎTRE LA PORTÉE DES SERVICES

Rogers vise à accroître la portée de ses réseaux et de ses services en construisant de nouvelles installations et en procédant à des acquisitions ciblées qui servent de complément à ses plateformes existantes, en déployant sur une plus grande échelle ses produits et ses services, ainsi qu'en augmentant le rayonnement de ses marques médiatiques dans l'ensemble du pays et de ses plateformes numériques.

BONIFIER L'EXPÉRIENCE DES CLIENTS

Rogers vise à constamment améliorer l'expérience vécue par les clients qui utilisent ses produits et ses services en simplifiant cette expérience, en leur fournissant les outils et les ressources dont ils ont besoin pour utiliser ses produits avec assurance, en étant attentif à l'évolution des besoins de ses clients et en continuant de simplifier son offre de produits.

AMÉLIORER LA PRODUCTIVITÉ ET LA STRUCTURE DE COÛTS

Rogers veut continuer à se concentrer sur les initiatives d'optimisation des coûts et l'efficacité organisationnelle en améliorant la prestation des services, en réduisant la complexité, en mettant l'accent sur un nombre réduit de projets, mais qui génèrent plus de résultats, en gérant les dépenses et en travaillant en étroite collaboration avec les principaux fournisseurs.

FAVORISER LES POSSIBILITÉS DE CROISSANCE FUTURE

Rogers veut poursuivre le développement de nouveaux secteurs de croissance ciblés pour ses activités, notamment les communications machine à machine, le commerce mobile, la vidéo, les sports, les services de communications d'entreprise, les services médiatiques locaux et numériques ainsi que la domotique.

NOS VALEURS

Les valeurs de Rogers, élaborées de concert avec nos employés, constituent des lignes directrices qui gouvernent la façon dont nous travaillons et qui nous aident à réaliser notre vision. Pour nous aider à être responsables envers nous-mêmes comme envers les autres, Rogers a intégré ses valeurs dans les évaluations de rendement annuelles et les sondages auprès des employés, la formation des gestionnaires ainsi que les programmes de récompenses et de reconnaissance.



A close-up photograph of a woman with blonde hair, smiling warmly while holding a black mobile phone to her ear. She is wearing a white collared shirt under a green ribbed sweater. The background is a soft, out-of-focus light blue.

ÉCOUTER ET COMPRENDRE

ENGAGEMENT DES INTERVENANTS

ENGAGEMENT DES INTERVENANTS ET QUESTIONS IMPORTANTES

La rétroaction que nous recevons de nos intervenants constitue notre base de référence pour déterminer les questions importantes de Rogers et en faire le suivi. Elle oriente également notre stratégie en matière de RSE.

NOS INTERVENANTS

Rogers compte de nombreux intervenants externes, comme sa clientèle, son personnel, ses fournisseurs de services, des groupes environnementaux, les membres de la collectivité, des organismes à but non lucratif, divers ordres de gouvernement, des associations professionnelles et commerciales, les médias, des analystes en RSE, ses actionnaires et ses investisseurs.

Il s'agit de nos principaux intervenants parce que certains sont directement ou indirectement touchés par nos activités commerciales, alors que d'autres trouvent leur intérêt dans nos activités et nos points de vue. Il est important de gagner la confiance et le respect de tous nos intervenants pour assurer le succès à long terme de Rogers en tant qu'entreprise responsable.

« Je veux des opinions sincères sur nos produits et les efforts que nous déployons pour répondre aux principales questions de nos intervenants. La transparence permet des dialogues constructifs, ce qui est avantageux pour toutes les parties. »

NADIR MOHAMED,
PRÉSIDENT ET CHEF DE LA DIRECTION, ROGERS

RELATIONS AVEC NOS INTERVENANTS

Nous continuons à écouter nos intervenants, à leur parler et à comprendre leurs points de vue, leurs priorités et leurs inquiétudes, ce qui nous aide à prendre des décisions responsables et équilibrées. Nous personnalisons les rapports que nous entretenons avec chaque groupe d'intervenants, en leur fournissant une abondance de modes de communication simples. Le tableau à la page x affiche les différentes façons dont nous nous sommes mis en rapport avec les intervenants en 2012. Vous trouverez des détails et des méthodes supplémentaires à divers endroits dans ce rapport.

UNE APPROCHE À MULTIPLES FACETTES POUR ÉVALUER LES QUESTIONS IMPORTANTES

Comme Rogers compte de nombreux intervenants, elle doit répondre à divers besoins, demandes et attentes. C'est pourquoi nous utilisons un processus à multiples facettes qui sert à cerner les questions importantes et à se concentrer sur celles-ci. Les questions importantes sont ainsi définies : a) elles importent aux intervenants et ont une influence considérable sur leurs perceptions et leurs décisions et b) elles ont une incidence sociale, environnementale et économique sur notre entreprise. Notre approche inclut les activités suivantes :

- Rassembler les commentaires des intervenants, ce qui comprend les sondages effectués auprès de la clientèle et du personnel.
- Participer aux sondages externes, consulter des spécialistes qui ont des connaissances dans divers domaines et qui sont actifs dans des associations professionnelles et commerciales afin d'obtenir des renseignements additionnels sur les perspectives des intervenants et les tendances émergentes.



- Évaluer l'environnement concurrentiel et réglementaire ainsi que les occasions et les risques commerciaux qui peuvent avoir une incidence sur le développement durable dans lequel s'inscrit Rogers.
- Prendre connaissance du traitement des sujets d'actualité qui touchent notre secteur d'activité et nos intervenants. Par exemple, les minéraux extraits dans des zones de conflit et qui sont utilisés dans les chaînes d'approvisionnement à l'échelle mondiale ont suscité beaucoup d'attention médiatique et d'inquiétude de la part du public. Rogers a réagi en adoptant des normes d'approvisionnement plus strictes (voir la section [Éviter d'utiliser des minéraux provenant de zones de conflit](#)).
- Tenir compte des [lignes directrices de la GRI](#) dans les communications de nature sociale, environnementale et économique que la communauté internationale juge importantes.

ENGAGEMENT DES INTERVENANTS ET QUESTIONS IMPORTANTES

CONTINUÉ

QUESTIONS IMPORTANTES EN 2012

Rogers s'engage fermement à faire preuve de transparence au sujet des questions importantes qui évoluent et auxquelles nous faisons face, à les comprendre et à les gérer. Ces engagements sont pris en compte dans notre stratégie et nos rapports liés à la RSE. En élaborant ce rapport, nous avons revu les questions importantes de façon plus détaillée que dans les années précédentes, et nous avons dressé une liste complète des priorités et des principales préoccupations des intervenants, et nous les avons confirmées à l'interne auprès de l'équipe RSE et des gestionnaires. Les résultats de cet examen sont présentés dans le tableau ci-dessous.

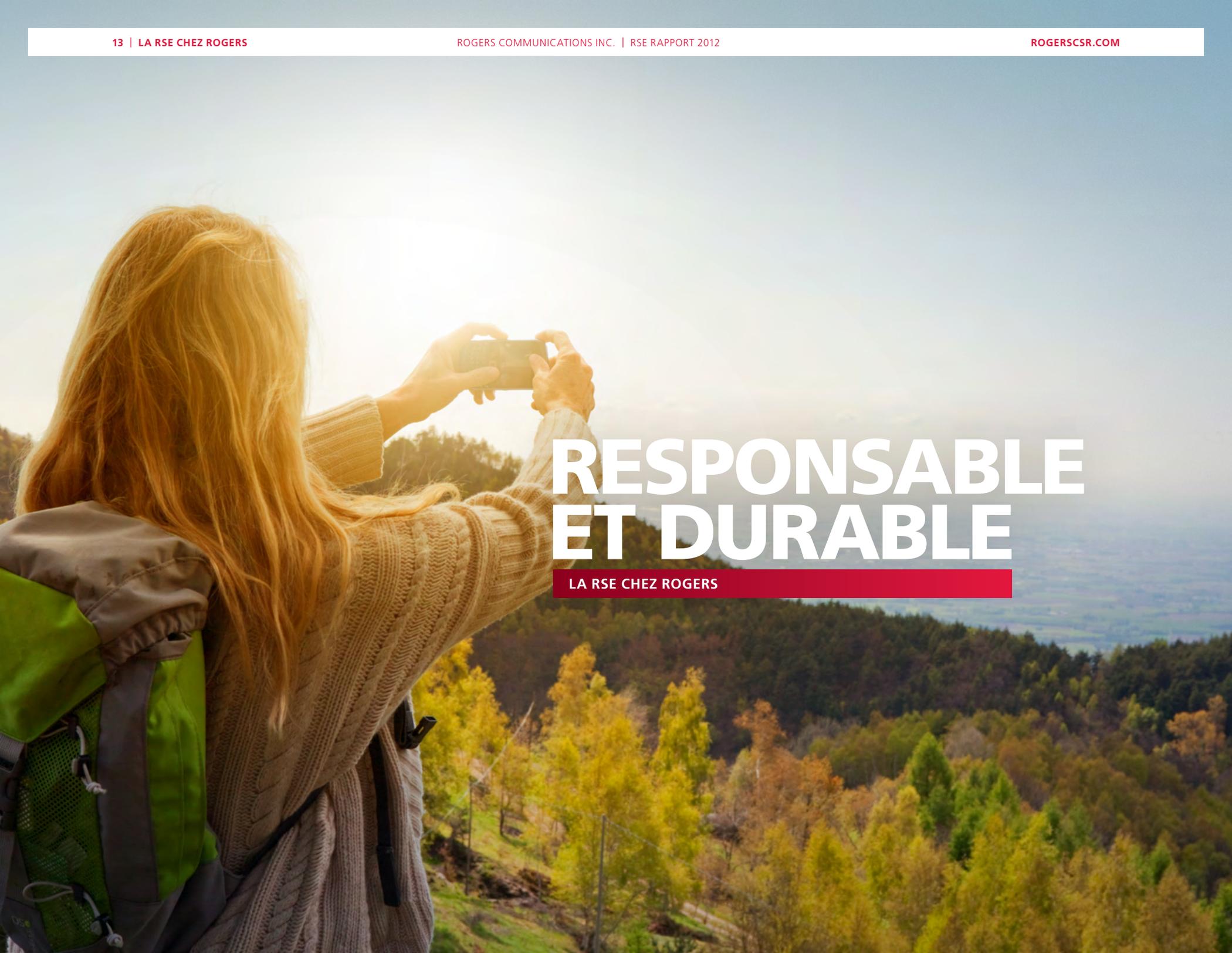
Dans ce rapport, nous avons tenté de répondre à toutes les questions importantes soulevées par les intervenants. La dernière colonne du tableau affiche l'emplacement où les lecteurs peuvent trouver les renseignements dont ils ont besoin. En 2013, nous avons pour objectif de bonifier notre processus de révision des questions importantes en utilisant un système de classement afin de valider et de définir formellement nos questions importantes selon le degré de préoccupation des intervenants et d'incidence potentielle sur l'entreprise. Cela nous aidera à définir nos plans et nos rapports de RSE.



ENGAGEMENT DES INTERVENANTS ET QUESTIONS IMPORTANTES

CONTINUÉ

GRUPE D'INTERVENANTS	RELATIONS AVEC LES INTERVENANTS EN 2012	PRIORITÉS ET PRINCIPALES PRÉOCCUPATIONS LIÉES À LA RSE	LA RÉPONSE DE ROGERS
CLIENTÈLE	<ul style="list-style-type: none"> • Programme d'évaluation de la clientèle • Interactions au quotidien dans les magasins et par l'intermédiaire des centres d'appel • Réseaux sociaux • Bureau de l'ombudsman • Processus de résolution de problèmes 	<ul style="list-style-type: none"> • Service à la clientèle et soutien • Couverture et fiabilité du service • Renseignements transparents sur les produits et les prix • Produits de qualité, sécuritaires et d'origine éthique • Services destinés à une clientèle diversifiée • Produits et services accessibles 	Expérience client
PERSONNEL	<ul style="list-style-type: none"> • Sondage R10 sur l'engagement • Discussions individuelles entre les employés et les chefs • Processus d'évaluation à 360 degrés • Séances de clavardage en direct avec les cadres • Séances de discussion ouverte et forums en ligne • Ligne d'assistance STAR de Rogers 	<ul style="list-style-type: none"> • Occasions de dialogue et de rétroaction • Occasions de formation et de perfectionnement • Rémunération et avantages sociaux intéressants • Conditions de travail sécuritaires et bien-être • Diversité et inclusion • Responsabilité sociale d'entreprise 	Expérience employé RSE chez Rogers
GROUPES ENVIRONNEMENTAUX	<ul style="list-style-type: none"> • Réunions avec des consultants en environnement et des groupes à vocation environnementale • Participation des employés • Adhésion à des associations 	<ul style="list-style-type: none"> • Approche à la gestion • Stratégies de réduction de l'empreinte écologique et d'atténuation des risques • Efforts de sensibilisation à l'environnement et en vue de susciter l'engagement 	Responsabilité environnementale
COLLECTIVITÉS ET OBNL	<ul style="list-style-type: none"> • Partenariats et sensibilisation • Commandites • Bénévolat des employés • Adhésion à des associations • Consultations communautaires 	<ul style="list-style-type: none"> • Dons d'entreprise / philanthropie • Soutien à l'éducation et aux jeunes • Soutien à la production médiatique et au talent canadiens • Bénévolat • Préoccupations de la collectivité quant aux stations cellulaires 	Investissement communautaire Expérience client
CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT	<ul style="list-style-type: none"> • Processus de demandes de propositions et de demandes d'information • Interaction avec l'équipe du Service des approvisionnements de Rogers • Visites d'usines et de bureaux de fournisseurs 	<ul style="list-style-type: none"> • Processus de sélection des fournisseurs transparent et équitable • Relations relatives à la chaîne d'approvisionnement, gestion de la chaîne d'approvisionnement • Produits d'origine éthique 	Chaîne d'approvisionnement éthique
ORGANISMES GOUVERNEMENTAUX, ONG, ASSOCIATIONS ET MÉDIAS	<ul style="list-style-type: none"> • Relations avec des fonctionnaires et des organismes de réglementation • Participation aux audiences du CRTC et aux forums gouvernementaux • Partenariats privé-public • Dialogue avec les ONG • Participation à des initiatives réunissant de nombreux intervenants • Contact et relations avec les médias 	<ul style="list-style-type: none"> • Initiatives de protection du consommateur comme la clarté des contrats • Perspectives de politique publique • Pratiques éthiques et conformité • Contributions économiques • Efforts pour favoriser l'inclusion numérique • Efforts en vue d'éviter d'utiliser des minéraux provenant de zones de conflit 	Contributions économiques Expérience client Investissement communautaire Chaîne d'approvisionnement éthique
ACTIONNAIRES ET INVESTISSEURS	<ul style="list-style-type: none"> • Activités d'information des intervenants • Réunions et séances de rétroaction avec des groupes d'investisseurs principaux et socialement responsables • Sondages et consultations 	<ul style="list-style-type: none"> • Rendement du capital investi • Développement durable à long terme • Saine gouvernance d'entreprise • Surveillance par la direction des questions relatives à la RSE • Systèmes de gestion de la RSE et approche à la RSE • Rapports sur la RSE et transparence en matière de RSE 	Rapport annuel 2012 Bonne gouvernance RSE chez Rogers Index de la GRI
SECTEURS D'ACTIVITÉ ET SERVICES INTERNES	<ul style="list-style-type: none"> • Réunions et discussions de gestion interne 	<ul style="list-style-type: none"> • Niveau élevé de satisfaction, de fidélisation et de confiance de la clientèle • Une main-d'oeuvre qui s'investit dans son travail, à haut rendement et talentueuse • Bonnes pratiques de gouvernance • Rendement de l'entreprise • Changements de réglementation et de politique publique • Fournisseurs responsables, fiables et efficaces • Gestion des incidences et des risques environnementaux 	Bonne gouvernance Contributions économiques Expérience client Expérience employé Responsabilité environnementale Chaîne d'approvisionnement éthique Investissement communautaire



RESPONSABLE ET DURABLE

LA RSE CHEZ ROGERS

LA RSE CHEZ ROGERS

La responsabilité sociale d'entreprise constitue un facteur important du succès à long terme de Rogers.

Dans la section précédente, nous avons discuté des questions importantes concernant la responsabilité sociale d'entreprise (RSE). Celles-ci nous ont aidés à définir notre approche, nos initiatives et les communications aux parties prenantes en matière de RSE. Nous avons regroupé les questions importantes dans sept grandes catégories autour desquelles s'articule ce rapport :

1. BONNE GOUVERNANCE

2. CONTRIBUTIONS ÉCONOMIQUES

3. EXPÉRIENCE CLIENT

4. EXPÉRIENCE DE L'EMPLOYÉ

5. RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE

6. CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT ÉTHIQUE

7. INVESTISSEMENT COMMUNAUTAIRE

Dans ce rapport, nous informons nos lecteurs de nos efforts en matière de RSE en ce qui a trait aux points suivants : accorder la priorité à l'exploitation responsable, gérer les questions les plus urgentes aux yeux des parties prenantes et saisir les occasions de faire croître notre entreprise.

L'approche de Rogers au titre de la RSE est un élément directeur de sa stratégie d'affaires globale. Pour être chef de file de notre industrie et constituer le fournisseur privilégié des Canadiens, nous devons offrir les services les plus novateurs et tout en agissant en entreprise responsable, deux objectifs qui sont intimement reliés. Nous cherchons à trouver le juste milieu entre la croissance de l'entreprise et l'offre de valeurs sociales, environnementales et économiques à nos diverses parties prenantes. Il est essentiel de fournir un apport positif à la collectivité, à la société et à l'économie dans lesquelles nous évoluons, car notre solidité dépend de celle de ces dernières.

AMÉLIORATION CONTINUE DES RAPPORTS SUR LA RSE

Chez Rogers, la RSE est une quête constante d'amélioration. Il en va de même pour nos rapports. Pour le rapport RSE de 2012, nous avons engagé les services de KPMG afin d'obtenir une confirmation indépendante de certains de nos indicateurs de rendement clés.

Par conséquent, nous sommes passés du niveau d'application C (autoévalué) validée par la GRI l'année dernière à un niveau d'application B+ pour le rapport actuel. Consultez notre [index de la GRI](#) pour obtenir de plus amples renseignements. Il s'agit d'une étape importante dans le développement continu de notre rapport RSE, qui démontre 54notre engagement en matière de transparence et de l'intégrité de nos données.

En nous appuyant sur les résultats d'une évaluation effectuée par KPMG au début de 2013, nous avons mis au point un plan de production de rapports sur trois ans pour améliorer la qualité globale des rapports RSE, en commençant par les changements apportés au rapport de cette année, par exemple :

- l'utilisation améliorée de graphiques et de tableaux pour présenter des tendances;
- l'intégration plus uniforme d'indicateurs de rendement clés dans le rapport;
- l'application améliorée des principes des rapports GRI, y compris la correspondance entre le contenu des rapports et les enjeux importants et l'établissement d'un lien plus net entre les groupes de parties prenantes, les enjeux importants et la détermination de réponses; et
- la restructuration de l'index GRI pour inclure des renseignements précis.

Lorsque nous mettrons en œuvre notre plan de production de rapports, nous présenterons des indicateurs de rendement clés additionnels qui concordent avec nos enjeux et nos objectifs importants. Par la suite, nous effectuerons la transition vers le cadre de production de rapports G4.



LEADERSHIP ET RESPONSABILISATION

BONNE GOUVERNANCE

BONNE GOUVERNANCE

Nos structures, politiques et contrôles organisationnels permettent d'appuyer le programme de responsabilité sociale d'entreprise (RSE) chez Rogers. Cette section présente les faits saillants. Les pratiques de gouvernance d'entreprise et l'approche de gestion du risque de Rogers font l'objet d'une étude détaillée dans notre Rapport annuel de 2012

APERÇU DES PROGRÈS EN 2012

QUESTION CRUCIALE	FAITS SAILLANTS DE 2012
Éthique et intégrité d'affaires	<ul style="list-style-type: none"> • 96,96 %[†] des employés ont suivi la formation sur le Code de déontologie de Rogers.
Gouvernance d'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> • De rigoureuses structures et pratiques de gouvernance d'entreprise ont été maintenues. • En date du 31 décembre 2012, le Conseil d'administration était composé de 17 administrateurs : <ul style="list-style-type: none"> – Dix membres indépendants – Quatre femmes • Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez notre Rapport annuel (pages 16 et 17) et notre circulaire d'information.
Comité de gouvernance de la RSE	<ul style="list-style-type: none"> • Le comité de gouvernance de la RSE s'est réuni deux fois et a supervisé les progrès en matière de RSE par l'entremise de sous-comités composés de membres de la haute direction (vice-président et postes supérieurs). • Nous avons engagé les services de KPMG afin d'obtenir une confirmation indépendante de certains de nos indicateurs de rendement clés.
Gestion du risque de l'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> • Nous avons géré de façon continue les principaux risques. • Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez notre Rapport annuel (pages 63 à 68).

ÉTHIQUE ET INTÉGRITÉ D'AFFAIRES

INDICATEURS DE RENDEMENT CLÉS

	2012	2011	2010
% des employés ayant suivi la formation sur le Code de déontologie de Rogers	96,96 % [†]	96,38 %	97,59 %

Ces pourcentages illustrent notre cycle de rapport interne relatif à la formation sur le Code de déontologie, en date du 30 septembre. Les chiffres de 2010 et 2011 ont été révisés pour illustrer le changement apporté à la date de production du rapport.

Les lignes directrices du [Code de déontologie de Rogers](#) définissent les normes élevées en matière de conduites commerciales, d'intégrité et de déontologie auxquels doivent se conformer nos employés lorsqu'ils traitent avec les clients, les fournisseurs, le public, leurs collègues de même que les autres intervenants. Ce document important offre des exemples de conduite appropriée et inappropriée aux employés qui font des affaires au nom de la Société. Nous avons également adopté un [Code de déontologie](#) à l'intention des administrateurs de la Société.

Tous les employés de Rogers doivent lire, comprendre et respecter le Code de déontologie de Rogers et suivre une formation en ligne chaque année pour rafraîchir leurs

connaissances. Nous suivons de près les taux d'achèvement des formations; nous poursuivons un objectif annuel de 95 %. En 2012, 96,96 % de nos employés ont reçu la formation sur le Code de déontologie de Rogers.

En plus de la formation, nous réalisons des vérifications pour nous assurer que nos employés ont atteint les objectifs relativement au Code. Les services comme Enquêtes d'entreprise, Vérification interne, Gestion de la fraude et Prévention des pertes de vente de détail de Rogers participent à la détection et à la prévention de divers types de fraude et de mauvaise conduite dans l'entreprise.



PROGRAMME DE DÉNONCIATION

Nous avons mis en place un rigoureux programme de dénonciation nommé Ligne directe de Rogers STAR. On s'attend à ce que les employés signalent toute activité suspecte ou toute mauvaise conduite de nature commerciale, financière ou éthique au moyen de la ligne d'assistance. Afin d'assurer un anonymat complet, un fournisseur de services indépendant traite confidentiellement chaque communication avec le service STAR de Rogers. La direction enquête minutieusement sur tous les incidents signalés, peu importe le statut de l'employé.

GOUVERNANCE D'ENTREPRISE

La gouvernance d'entreprise et la responsabilité sociale d'entreprise (RSE) vont de pair chez Rogers. Comme il est énoncé dans les lignes directrices de notre Code de déontologie, nous nous engageons fermement à maintenir les normes les plus strictes en matière d'intégrité, d'éthique et de responsabilité sociale, et cet engagement se reflète dans notre structure de gouvernance et les rôles clés au sein de notre entreprise qui consistent à assurer une saine gouvernance

Notre [Conseil d'administration](#) est responsable de la gérance de la Société, y compris de l'approbation des buts, des objectifs et des stratégies. Le conseil s'emploie activement à maintenir une saine gouvernance; il examine constamment ses pratiques et les compare à celles de leaders reconnus et à l'évolution des lois.

ROGERS GOUVERNANCE

- Séparation des rôles de chef de la direction et de président du conseil
- Administrateur principal indépendant
- Politiques et chartes officielles en matière de gouvernance
- Code de déontologie et ligne de dénonciation
- Lignes directrices sur la propriété d'actions par les administrateurs
- Discussions du conseil et des comités se déroulant à huis clos
- Examen annuel du rendement du conseil et des administrateurs
- Réunions du comité d'audit se déroulant avec des auditeurs internes et externes
- Programme d'orientation à l'intention des nouveaux administrateurs
- Séances de formation régulières du conseil
- Autorisation donnée aux comités d'engager des conseillers indépendants
- Normes régissant les relations importantes des administrateurs

COMITÉ DE GOUVERNANCE DE LA RSE

Dans le but de démontrer davantage l'engagement de la direction en matière de responsabilité d'entreprise, nous disposons d'un **comité de gouvernance de responsabilité sociale d'entreprise (RSE)** qui supervise l'approche, le rendement et les progrès de Rogers en matière de RSE. Dirigé par Rob Bruce, président, Communications, le comité comprend des représentants provenant des unités fonctionnelles pertinentes. En 2012, le comité s'est réuni deux fois, supervisé six sous-comités et ainsi géré de manière proactive [des questions cruciales auxquelles nous faisons face dans le cadre de nos activités commerciales](#). Dorénavant, le comité de gouvernance de la RSE surveillera également la mise en œuvre de notre plan triennal de rapports en matière de RSE.

Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez la section [RSE chez Rogers](#) de ce rapport).



GESTION DU RISQUE DE L'ENTREPRISE

Le programme de gestion du risque de l'entreprise de Rogers vise à assurer l'uniformité de nos méthodes utilisées pour déterminer, évaluer, gérer, surveiller et communiquer les risques à l'échelle de la Société et que les efforts de gestion du risque sont conformes à la vision, à la mission, aux valeurs, à la stratégie et aux objectifs d'affaires de la Société.

Une évaluation du risque a lieu chaque année afin de déterminer et d'évaluer les principaux risques auxquels s'expose Rogers ainsi que leur répercussion possible sur la réalisation des plans stratégiques de la Société. Les documents clés analysés dans le

cadre de cette évaluation comprennent les rapports de vérification et de risques précédents; les points de références de l'industrie; les entrevues sur la gestion du risque réalisées auprès des responsables des principaux risques; de même qu'un sondage officiel sur les risques mené auprès de la direction. Les nouveaux risques figurent dans l'évaluation et leur priorité est établie à l'aide de critères d'évaluation du risque standard.

Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez les pages 63 à 68 du [Rapport annuel 2012](#) de Rogers.



VALEUR ET INCIDENCE

CONTRIBUTIONS ÉCONOMIQUES

CONTRIBUTIONS ÉCONOMIQUES

Rogers appuie le développement économique et le bien-être des collectivités dans lesquelles nous exerçons nos activités, notamment en offrant des possibilités de carrière, en payant des impôts, en soutenant l'innovation et en obtenant un succès commercial générant des revenus élevés qui nous permettent de verser des dividendes à nos actionnaires.

APERÇU DES PROGRÈS EN 2012

QUESTION CRUCIALE	FAITS SAILLANTS DE 2012
Résultats financiers	<ul style="list-style-type: none"> • Croissance de 1 % du chiffre d'affaires cumulé. • Augmentation de 11 % du dividende annualisé en 2012. • Rachat de 9,6 millions d'actions de catégorie B de Rogers.
Développement économique	<ul style="list-style-type: none"> • Rogers employait 28 863 personnes et versait 1,81 milliard de dollars[†] en salaires et en avantages sociaux. • Dépenses en impôt sur le revenu de 610 millions de dollars[†].
Inclusion numérique	<ul style="list-style-type: none"> • Couverture étendue du réseau LTE 4G à large bande, auquel environ 60 % de la population canadienne a maintenant accès. • Conclusion d'un partenariat avec le gouvernement de l'Ontario dans le but d'offrir des services Internet sans fil dans le Nord de l'Ontario.
Politique publique et défense de la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> • Question des tarifs de distribution des signaux tranchée par la Cour suprême en faveur de Rogers, ce qui signifie que les clients n'auront pas à payer des frais de licence aux radiodiffuseurs.

RÉSULTATS FINANCIERS

Rogers est une société ouverte, réputée depuis longtemps pour son succès commercial et la valeur générée pour ses actionnaires. Malgré un environnement fortement concurrentiel, nos résultats de 2012 continuent sur leur lancée. Nos revenus ont connu une croissance pour atteindre le niveau de 12,5 milliards de dollars et la marge opérationnelle ajustée a atteint un nouveau sommet, soit 4,8 milliards de dollars. Ces résultats nous ont permis d'augmenter notre dividende annualisé par action, en février 2013, qui est passé de 1,58 \$ l'année précédente à 1,74 \$.

Pour en savoir plus à propos de nos résultats financiers, consultez le [Rapport annuel 2012 en ligne](#).

REVENUS DE
12,5 \$
MILLIARDS
DE DOLLARS EN 2012

PRINCIPALES DONNÉES FINANCIÈRES

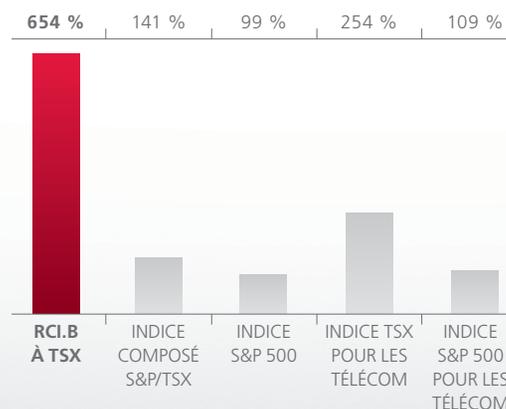
EN MILLIONS DE DOLLARS,
À L'EXCEPTION DES DONNÉES SUR LES ABONNÉS

	2012	2011	2010
Revenus	12 486 \$	12 346 \$	11 999 \$
Bénéfice d'exploitation ajusté ¹	4 834 \$	4 739 \$	4 668 \$
Ratio de la marge d'exploitation ajusté ¹	39%	38%	39%
Revenus avant impôt	2 352 \$	2 135 \$	2 152 \$
Revenus nets ajustés ¹	1 788 \$	1 736 \$	1 704 \$
Revenus nets	1 700 \$	1 563 \$	1 502 \$
Gains dilués ajustés par action ¹	3,43 \$	3,17 \$	2,94 \$
Résultat par action en circulation	3,28 \$	2,88 \$	2,61 \$
Taux de dividende annualisé à la fin de l'exercice	1,58 \$	1,42 \$	1,28 \$
Actifs totaux	19 618 \$	18 362 \$	17 033 \$
Dette à long terme (y compris la portion échéant à court terme)	10 789 \$	10 034 \$	8 654 \$
Capitaux propres	3 768 \$	3 572 \$	3 760 \$
Capitalisation boursière des titres de participation	23 346 \$	20 736 \$	19 435 \$

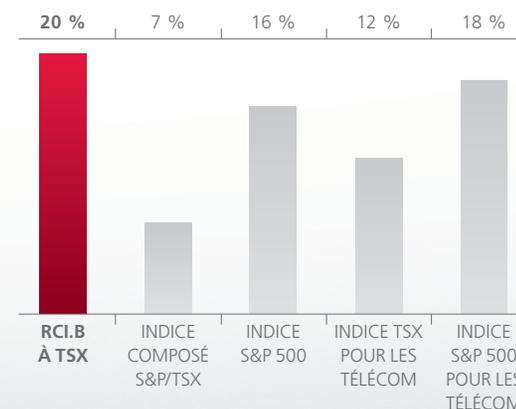
¹ Veuillez consulter notre rapport annuel de 2012 (pages 73 à 76) pour obtenir les définitions et les calculs de mesures non conformes aux PCGR. Les mesures non conformes aux PCGR ne doivent pas être considérées comme des éléments de substitution ou de remplacement pour le bénéfice net ou le résultat par action dans tous les cas déterminés conformément aux NIIF.

RENDEMENT TOTAL POUR LES ACTIONNAIRES

RENDEMENT TOTAL COMPARÉ SUR DIX ANS : DE 2003 À 2012



RENDEMENT TOTAL COMPARÉ POUR UN AN : 2012



DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE

En tant qu'entreprise d'importance sur le marché canadien, nous contribuons à l'économie de tout le pays grâce à nos activités commerciales quotidiennes. Voici en partie comment nous avons exercé notre influence en 2012, directement et indirectement :

EMPLOI

Rogers employait 28 863¹ personnes, investissait 41,3 millions de dollars en formation aux employés et 1,81 milliard⁺ de dollars en salaires et en avantages sociaux, en plus des autres avantages économiques que représentent les régimes d'épargne, les régimes de retraite et les rabais. Rogers a fait affaire avec plus de 30 000 fournisseurs l'an dernier, déboursant 7,918 milliards⁺ de dollars, ce qui a contribué à créer et à maintenir des emplois tout au long de notre chaîne d'approvisionnement.

INVESTISSEMENTS COMMUNAUTAIRES

Les dons en espèces de 16,3 millions de dollars⁺ et en nature de 53,7 millions de dollars⁺ que nous avons accordés ont aidé au renforcement des collectivités, des organismes de bienfaisance et des organismes à but non lucratif canadiens.

IMPÔT

Les dépenses de Rogers en impôt sur le revenu ont atteint 610 millions de dollars⁺ en 2012. Nous avons payé 380 millions de dollars⁺ en impôt sur le revenu, 7 millions de dollars en impôts étrangers et 135 millions en impôt sur les salaires et en impôt foncier, en plus de recueillir 1 563 millions de dollars de taxes de vente et de retenues d'impôt, montant versé aux gouvernements fédéral, provinciaux et étrangers. Nous respectons une politique ferme de gestion de l'impôt sur le revenu dans le cadre de notre gestion des impôts et de notre engagement de rigueur en matière de gouvernance, de transparence et d'informations financières.

SOUTIEN DE L'INNOVATION

Rogers a collaboré avec un incubateur d'entreprises à but non lucratif, Wavefront, pour ouvrir de nouveaux Centres d'innovation sans-fil Rogers à Vancouver, à Toronto et à Montréal. Ces centres aident les développeurs à accélérer l'arrivée sur le marché d'applications novatrices pour les appareils connectés. Rogers et Wavefront ont également annoncé la création d'un [programme de mentorat en innovation](#) visant à offrir aux jeunes entreprises de technologies sans-fil canadiennes un soutien complet, l'encadrement par un mentor d'expérience ainsi que les ressources nécessaires pour réussir leur mise en marché.

DISTRIBUTION DE LA CONTRIBUTION ÉCONOMIQUE²

(EN FIN D'ANNÉE EN MILLIONS DE DOLLARS)	2012	2011	2010
Salaires et avantages sociaux des employés	1 813 \$ ⁺	1 753 \$	1 666 \$
Operations porant sur le capitaux propes et dividendes	917 \$ ⁺	976 \$	822 \$
Intérêt sur dette à long terme et autres frais d'intérêts	664 \$ ⁺	738 \$	768 \$
Dépenses en impôt sur le revenu	610 \$ ⁺	535 \$	612 \$
Investissements communautaires - Dons en espèces	16 \$ ⁺	10 \$	10 \$
Dépenses auprès des fournisseurs	7 918 \$ ⁺	7 754 \$	7 443 \$
Total	11 938 \$⁺	11 766 \$	11 321 \$

² Les données de l'année précédente ont été révisées afin de respecter la méthodologie actuelle.

¹ Ce dernier montant diffère du nombre indiqué dans le rapport annuel de Rogers, celui-ci ne prenant en compte que les employés à plein temps et à temps partiel, excluant donc les sous-traitants.

VERS UNE INCLUSION NUMÉRIQUE

Rogers s'efforce de stimuler l'inclusion numérique et la participation à la nouvelle économie afin de s'assurer que tous les Canadiens peuvent en profiter. L'accès à la technologie joue un rôle essentiel en reliant de nombreuses collectivités éloignées, rurales et peu densément peuplées, là où la fracture numérique est la plus importante, et en appuyant leur développement économique.

INVESTIR DANS L'AVENIR NUMÉRIQUE DU CANADA

Un de nos objectifs d'affaires stratégiques est d'étendre la couverture de nos services. Presque tous les Canadiens ont accès à nos réseaux GSM et 3G HSPA+, et environ 60 % d'entre eux peuvent profiter de notre réseau LTE (Long Term Evolution) de nouvelle génération. En 2012, nous avons étendu notre réseau sans-fil LTE à 25 nouvelles villes dans tout le pays, dont St. John's, Moncton, Trois-Rivières, Sudbury, Saskatoon, Regina, Edmonton et Kelowna.

Rogers aide à fournir aux Ontariens du Nord le même accès amélioré à Internet haute vitesse sans fil et aux services sans-fil que ceux du sud de la province. NetCentral Community Communications Network (NetCentral), organisme à but non lucratif, a reçu un financement de 11,9 millions de dollars de la Société de gestion du Fonds du patrimoine du Nord de l'Ontario ainsi que des engagements de capitaux de 3,9 millions de dollars de Rogers. Ces sommes serviront à étendre la couverture des services sans-fil et sans-fil à large bande le long des routes principales et dans les collectivités non desservies, d'Elliot Lake à Bonfield et de Temagami à South Baymouth, sur l'île Manitoulin. Rogers est en train de construire 24 sites d'antenne de transmission téléphonique et d'Internet haute vitesse sans fil dans la région, que l'entreprise exploitera une fois les travaux de trois ans terminés, soit à la fin de 2013. De tels partenariats aident à remédier aux coûts élevés que représente la mise en place d'infrastructures dans les régions rurales et éloignées, tout en stimulant la croissance économique.

APPRENTISSAGE ET SOUTIEN NUMÉRIQUES

Nous avons récemment sondé les Canadiens au sujet de leurs connaissances technologiques, de la sécurité en ligne, de l'utilisation de données et de l'itinérance, et nous avons découvert que nombre d'entre eux ne comprennent pas très bien ces domaines. En réponse à cela, Rogers entreprend aussi une initiative à long terme visant à augmenter les connaissances des Canadiens en matière de technologies numériques, afin de les aider à en profiter au maximum. Voici quelques-unes de nos initiatives :

- Nous avons lancé [L'Essentiel TECHNO](#) en janvier 2013 en partenariat avec le Centre canadien de protection de l'enfance. Le programme d'éducation et le site web se sont vus décerner le prix « parent tested, parent approved » (testé et approuvé par les parents). Il donne des renseignements variés qui aident à faire des choix judicieux et sûrs en matière de technologie numérique et d'utilisation des données, ainsi que des conseils et des ressources destinés aux parents qui veulent surveiller les activités en ligne de leurs enfants. Le programme comprend également une série « Demandez à un expert » en ligne et en magasin, et des séances d'éducation communautaire auront lieu plus tard en 2013.
- Avec le [Fonds pour la jeunesse Rogers](#), nous avons investi dans la création de centres de technologie dans 25 Clubs Garçons et Filles du Canada afin d'aider les jeunes à acquérir des connaissances en matière de culture numérique et de technologie. Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez la section de ce rapport intitulée [Investissement communautaire](#).

POLITIQUE PUBLIQUE ET DÉFENSE DE LA CLIENTÈLE

Rogers exerce ses activités dans une industrie extrêmement réglementée. Nous sommes donc engagés de façon active auprès des gouvernements et des organismes de réglementation au Canada, par l'entremise de notre service et de nos équipes qui s'occupent de nos relations avec eux, à Toronto et à Ottawa.

Comme Rogers est une société régie par le gouvernement fédéral, elle concentre ses efforts en matière de politique publique à Ottawa. Nous nous concentrons surtout sur le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes et les ministères de l'Industrie et du Patrimoine canadien. Nos activités de lobbying sont enregistrées auprès du Commissariat au lobbying du Canada et respectent les lois fédérales.

En 2012, Rogers a été enregistrée auprès du registraire des lobbyistes fédéral dans les domaines suivants : arts et culture, radiodiffusion, protection des consommateurs, industrie, propriété intellectuelle, relations internationales, commerce international, justice et application de la loi, fiscalité et finances, télécommunications et plusieurs projets de loi. Rogers exerce ses activités à l'échelle nationale, et celles qui sont exercées à une échelle provinciale ou municipale respectent toutes les règles et les exigences en matière de rapports de ces ordres de gouvernement.

Les pages 57 à 60 de notre [Rapport annuel 2012](#) contiennent un exposé complet au sujet des réglementations gouvernementales et des changements de réglementation qui ont touché Rogers l'an dernier.

A young man and woman are sitting on a brick wall, looking at a smartphone together. The man is holding the phone and looking at the screen, while the woman leans in to look at it. They are both wearing casual clothing and sneakers. The background shows a brick wall and a street scene with a building and a sign.

SERVICE ET ASSISTANCE

EXPÉRIENCE CLIENT

EXPÉRIENCE CLIENT

Notre objectif est d'assurer des expériences client ininterrompues, conviviales, fiables et assorties de soutien de bout en bout, qui mettent à profit notre réseau, notre contenu, nos atouts et ceux de nos partenaires.

APERÇU DES PROGRÈS EN 2012

QUESTION CRUCIALE	ACTIVITÉS EN 2012
Service à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Nous avons fait passer notre taux de désabonnement du service postpayé à 1,29 %[†], une amélioration par rapport à celui de 2011. Le Bureau de l'ombudsman de Rogers n'a reçu que 2 468[†] plaintes. 99 %[†] des plaintes soumises à l'ombudsman de Rogers ont été réglées dans les 60 jours, ce qui respecte notre objectif. Nous avons gagné le prix du Service à la clientèle de l'année en 2012, dans le cadre des International Business Awards.
Couverture et fiabilité du réseau	<ul style="list-style-type: none"> Nous avons investi 2,1 milliards[†] de dollars en dépenses en immobilisation. Nous avons étendu la couverture de notre réseau de nouvelle génération LTE, le plus vaste et le plus rapide au pays, qui est maintenant accessible à environ 60 % de la population canadienne. Nous offrons maintenant des vitesses Internet atteignant 150 Mbps sur 90 % de la zone de couverture de la télévision par câble.
Transparence envers les clients	<ul style="list-style-type: none"> Nous avons simplifié nos offres sans-fil et nos niveaux de tarification. Nous avons mis en place la politique de résiliation anticipée et lancé l'Essentiel TECHNO afin de promouvoir l'accès à des renseignements clairs sur nos produits et services.
Responsabilité liée aux produits	<ul style="list-style-type: none"> 154 054[†] téléphones sans fil recueillis et traités à des fins de réutilisation et de recyclage. Nous avons lancé le programme FidoTROC, qui permet aux clients de Fido de recycler leurs téléphones et d'obtenir un rabais sur leur nouvel appareil. Nous avons lancé le programme de Protection de l'appareil de Rogers.
Communications sans fil et santé	<ul style="list-style-type: none"> Nous avons participé aux consultations sur le protocole d'implantation de nouveaux systèmes d'antennes.



INTERBRAND A CLASSÉ ROGERS COMMUNICATIONS INC. AU 19E RANG DANS SON RAPPORT SUR LES MEILLEURES MARQUES CANADIENNES DE 2012, PALMARÈS DES 25 MEILLEURES MARQUES CANADIENNES SELON LEUR VALEUR.



BRAND FINANCE A SÉLECTIONNÉ ROGERS PARMIS LES DIX PREMIERS DE SON CLASSEMENT DES 50 MEILLEURES MARQUES AU CANADA, EN SE FONDANT SUR LA FIDÉLITÉ ET LA RÉTROACTION DES CLIENTS, NOS PRATIQUES ÉTHIQUES AINSI QUE D'AUTRES CRITÈRES.

SERVICE À LA CLIENTÈLE

Rogers a comme priorité de renforcer l'expérience client. Nous en avons fait l'un des six objectifs stratégiques à long terme de Rogers, et l'orientation client est l'une des valeurs fondamentales qui nous guident dans nos activités quotidiennes. Nos clients nous tiennent à cœur et la viabilité de notre entreprise dépend de leur fidélité.

INDICATEURS DE RENDEMENT CLÉS	2012	2011	2010
Conservation de la clientèle – taux de désabonnement mensuel pour le volet sans-fil (postpayé)	1,29 %*	1,32 %	1,18 %
Conservation de la clientèle – taux de désabonnement mensuel pour le volet sans-fil (prépayé)	3,98 %*	3,64 %	3,18 %
Plaintes soumises au Bureau de l'ombudsman de Rogers	2 468*	2 762	1 893
Pourcentage des plaintes réglées en moins de 60 jours par le Bureau de l'ombudsman de Rogers ¹	99 %*	s.o.	s.o.

¹ Il s'agit d'un nouvel indicateur de rendement clé, pris en compte dans le rapport pour la première fois en 2012

Le service à la clientèle est une question importante pour nos clients et pour Rogers. Nous voulons nous améliorer considérablement sur ce point. Nous devons aider nos clients à mieux comprendre ce qu'ils obtiennent lorsqu'ils s'abonnent et mieux les appuyer une fois cette compréhension acquise. Nous nous penchons sur les principales raisons pour lesquelles les clients nous appellent, sur l'amélioration de la formation des employés et sur l'augmentation des niveaux de service, pour faciliter les rapports commerciaux avec nos clients. Grâce à ces efforts, nous nous améliorons constamment. En 2012 :

- Le taux de désabonnement mensuel du service postpayé est passé de 1,32 % en 2011 à 1,29 %*. Le désabonnement est la mesure que nous utilisons pour décrire le taux de clients qui annulent leurs services de télécommunications.
- Les résultats en matière de satisfaction globale de la clientèle et de résolution de problèmes se sont améliorés d'une année à l'autre.

L'équipe du Service à la clientèle Affaires de Rogers a remporté le titre de Service à la clientèle de l'année dans le cadre de la remise des International Business Awards 2012, grâce à nos notes supérieures pour la satisfaction de la clientèle et à notre taux de résolution de problèmes.

Afin de mieux évaluer les problèmes liés au service à la clientèle et de les résoudre dès qu'ils surviennent, nous avons lancé en 2012 notre nouveau Programme d'évaluation de la clientèle, qui remplace l'ancien processus de sondage sur la satisfaction de la clientèle. Ce sondage est utilisé dans tous nos secteurs d'activité, nous permettant d'établir un objectif commun afin d'améliorer l'expérience client de bout en bout. Environ 500 000 sondages ont été effectués l'an dernier.

Le Programme d'évaluation de la clientèle mesure trois niveaux de l'expérience client :

- L'expérience globale : mesure de la satisfaction du client ayant interagi avec un représentant de première ligne (centre d'appel, magasin ou autre).

QUE SE PRODUIT-IL SI NOUS N'OBTENONS PAS DE TRÈS BONS RÉSULTATS AU SONDAGE DU PROGRAMME D'ÉVALUATION DE LA CLIENTÈLE?

La nouvelle équipe d'intervention post-sondage de Rogers, créée l'an dernier, rappelle alors les clients pour leur dire que leurs commentaires sont importants pour nous et que nous les utilisons afin de nous améliorer et de pouvoir mieux les servir à l'avenir. Nous prenons ensuite les mesures nécessaires à l'interne afin d'apporter les améliorations pertinentes aux politiques, aux processus, à la formation ou à la tarification.

- Les mesures stratégiques : évaluation du respect de notre mandat relatif à l'expérience client.
- La résolution de problèmes : mesure de notre efficacité à résoudre les problèmes des clients.

COMPLAINT RESOLUTION

La résolution de problème efficace constitue un aspect important de l'expérience du client. Nos équipes du Service à la clientèle suivent un processus précis de règlement des plaintes en quatre étapes, et le Bureau de l'ombudsman de Rogers représente le plus haut niveau de soutien quant aux recours hiérarchiques des clients. Créé en 2009, le Bureau de l'ombudsman est un organe neutre qui travaille indépendamment des équipes de soutien à la clientèle de Rogers. Rogers est le seul opérateur en Amérique du Nord à s'être doté d'un ombudsman qui aide à résoudre les problèmes des clients. Notre objectif est de régler toutes les plaintes dans les 60 jours suivant leur réception.

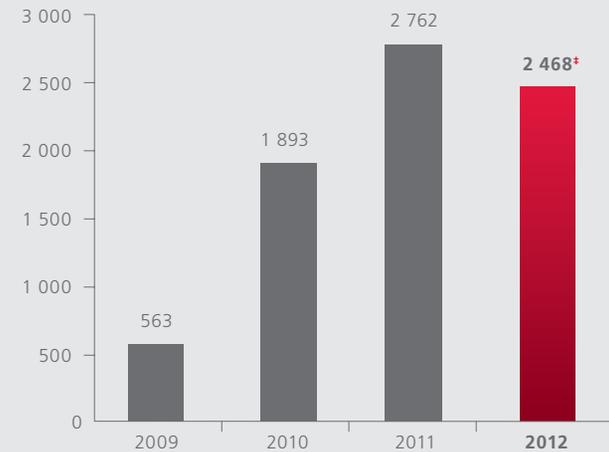
OMBUDSMAN DE ROGERS

STATISTIQUES DE 2012

RELATIVES AUX CAS

- 2 468 plaintes de clients ont été reçues, une diminution par rapport aux 2 762 cas de l'année précédente. Les clients peuvent aussi se plaindre auprès d'organismes externes comme le [Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications \(CPRST\)](#) et le [Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes \(CRTC\)](#), c'est pourquoi il est difficile de déterminer une mesure précise ayant entraîné cette diminution.
- Les plaintes reçues concernaient la facturation, l'équipement, les promotions et les annulations.
- Environ la moitié des plaintes de clients étaient liées aux services sans-fil, ce qui est proportionnel à l'importance de ce secteur d'activité, le plus vaste de l'entreprise, et démontre l'intérêt croissant des clients pour ces services.
- De toutes les plaintes soumises, 48 % se sont réglées en faveur du client, 16 % en faveur de Rogers/Fido et 36 % de façon neutre, c'est-à-dire que les deux parties ont été jugées responsables du problème ayant causé la plainte.

CUSTOMER CASES



OBJECTIF : 100 %

RÉGLER TOUTES LES
PLAINTES SOUMISES À
L'OMBUDSMAN EN MOINS
DE 60 JOURS

99%*

« Chaque mois, nous examinons les demandes de nos clients et nous transmettons nos conclusions aux principaux décideurs de l'entreprise afin qu'ils fassent en sorte qu'il soit plus simple pour nos clients de faire affaire avec nous. En 2012, nous avons décelé un certain nombre de lacunes en matière d'expérience client, et les politiques et processus ont depuis été améliorés. Nous avons également revu l'an dernier notre système de gestion des cas afin d'effectuer un meilleur suivi de ceux-ci, d'améliorer les communications entre les divers services de Rogers, d'accroître la capacité de stockage et de parfaire nos fonctions de production de rapports. »

KIM WALKER, OMBUDSMAN



FACTURATION

Pour obtenir davantage de résultats, veuillez consulter le [rapport annuel 2012 de l'ombudsman](#)

COUVERTURE ET FIABILITÉ DU RÉSEAU

INDICATEURS DE RENDEMENT CLÉS

	2012	2011	2010
Dépenses en immobilisations	2,1 G\$ ⁺	2,1 G\$	1,7 G\$

ÉTENDRE LA COUVERTURE DE NOS SERVICES

Chaque année, nous investissons considérablement dans nos réseaux sans-fil et à large bande couvrant tout le Canada, en vue d'offrir une vaste couverture dans les régions urbaines et rurales et de mieux servir un nombre croissant d'utilisateurs de téléphones intelligents haut de gamme utilisant de plus en plus de données sans-fil. Uniquement en 2012, ces investissements, appelés dépenses en immobilisations, ont dépassé 2,1 milliards⁺ de dollars.

Grâce à ces investissements, Rogers possède un des réseaux sans-fil indépendants les plus étendus et les plus évolués au Canada, ce qui permet à ses utilisateurs de profiter des mêmes services et des mêmes fonctions dans toute la zone de couverture. Le réseau HSPA+ (accès par paquets haut débit 3.5 G) est accessible à l'échelle nationale et offre des vitesses atteignant 42 mégabits par seconde (Mbps).

En 2012, nous avons étendu la couverture de notre réseau de nouvelle génération LTE (4G Long Term Evolution), le plus vaste et le plus rapide au pays, qui est maintenant accessible à environ 60 % de la population canadienne, en plus d'offrir la plus grande sélection d'appareils LTE du marché canadien. Quant à notre service du câble, il nous a permis de concrétiser notre engagement à offrir des expériences Internet dignes de leaders mondiaux aux Canadiens en augmentant les vitesses sur environ 90 % de la zone de couverture. Nous avons notamment doublé la vitesse de notre forfait Supérieur, qui est passée à 150 Mbps.

FIABILITÉ DU RÉSEAU ET CONTINUITÉ DES ACTIVITÉS

Afin de nous assurer que nos clients profitent du service sans-fil le plus rapide et le plus fiable, nous procédons régulièrement à l'évaluation, à la mise à l'essai et à la mise à niveau de nos réseaux et de nos systèmes auxiliaires pour en améliorer la fiabilité et le rendement. Rogers se fait fort d'assurer la disponibilité des services en cas d'urgence ou d'événement imprévu. Nos plans de poursuite des activités et de reprise en cas de sinistre définissent un processus afin de communiquer avec nos clients et de rétablir le service – ou d'offrir du soutien additionnel – lorsque des incidents majeurs, comme ceux causés par des conditions météorologiques exceptionnelles, touchent les collectivités où nous faisons des affaires.

POPULATION CANADIENNE AYANT ACCÈS AU RÉSEAU SANS-FIL DE ROGERS

95% GSM / 90% 3G / 60% LTE

AMÉLIORER LA TRANSPARENCE ENVERS LES CLIENTS

Notre engagement « de préconiser la communication en temps opportun d'une information juste, complète, exacte et compréhensible », afin d'aider nos clients à comprendre les produits et services qu'ils achètent, est inclus dans le Code de déontologie de Rogers.

- Nous avons développé et réévalué notre matériel publicitaire, nos dépliants de vente et les instructions d'utilisation de nos produits conformément aux exigences prévues par la Loi sur l'emballage et l'étiquetage des produits de consommation, la Loi sur la concurrence et les autres lois applicables.
- Afin de nous assurer que nos communications de marketing répondent à des normes supérieures d'éthique et aux exigences réglementaires, nous sommes membres de l'Association canadienne du marketing. De plus, nos communications sont assujetties à des examens internes exhaustifs.
- Tous nos employés du Service à la clientèle sont formés pour fournir des explications claires sur les caractéristiques des produits, les garanties, les tarifs de Rogers et sur tous les frais additionnels, le cas échéant.
- Nous mettons également à la disposition des clients de nombreuses ressources pour les aider à comprendre leurs produits et services et à en tirer le maximum, dont un ensemble complet d'outils et d'applications libre-service en ligne. De plus, l'équipe de soutien peut répondre à leurs questions en temps réel par clavardage ou dans notre forum communautaire en ligne.
- Nous avons repensé et simplifié considérablement les offres sans-fil et les niveaux de tarification de nos deux marques Rogers et Fido. Les clients les trouvent donc moins complexes et l'efficacité de nos équipes des ventes et du service s'en trouve améliorée.
- Nous avons lancé le programme de rehaussement d'appareil sans fil [FLEXIbalance](#), qui procure aux abonnés du service postpayé une souplesse inégalée leur permettant d'obtenir un rehaussement anticipé de leur sans-fil en payant le montant de la subvention non amorti à tout moment pendant leur abonnement, dès qu'un mois s'est écoulé depuis le début de leur contrat.
- Nous avons lancé le service [Rogers TechXpert](#), soutien technique supérieur accessible 24 heures sur 24, sept jours sur sept, pour résoudre les problèmes liés aux ordinateurs et autres appareils connectés de nos clients, y compris ceux qui ont été fabriqués par des entreprises avec lesquelles nous ne faisons pas affaire et vendus par d'autres détaillants.

En 2012, nous avons mis en œuvre plusieurs projets afin d'aider les clients à mieux comprendre nos tarifs, nos ententes et comment utiliser nos produits et obtenir du soutien technique :

En octobre 2012, le CRTC a organisé une consultation publique afin de recueillir les opinions des consommateurs canadiens sur un tel code visant à résoudre les problèmes liés au contenu des ententes de service sans-fil et à leur manque de clarté. L'objectif d'un tel code est d'aider les Canadiens à comprendre les ententes de service sans-fil et de connaître leurs droits pour qu'ils puissent prendre des décisions éclairées dans ce marché où la concurrence est très vive. Rogers a participé à la consultation publique du CRTC.

EXPLIQUER LES FRAIS ET LES CONTRATS À DURÉE DÉTERMINÉE

Les clients nous posent souvent des questions au sujet des contrats à durée déterminée, des frais de résiliation et de la raison de leur existence. Nous avons mis en place l'an dernier une politique de résiliation anticipée afin d'expliquer clairement ce qui arrive quand un client ayant signé une entente à durée déterminée décide de l'annuler avant la fin, de même que les frais associés et la façon dont ils sont calculés.

Lorsque les clients signent une entente à durée déterminée, ils obtiennent un appareil ou un service à prix réduit. L'avantage de signer une entente à durée déterminée est l'économie réalisée au moment de l'achat sur l'appareil sans fil qu'ils veulent. Les sans-fil, en effet, coûtent souvent plusieurs centaines de dollars, selon le modèle. Il est toujours possible pour un client de ne pas signer d'entente à durée déterminée. Il n'a qu'à acheter son appareil au prix normal et à payer pour ses services au mois. Mais il est parfois préférable de réduire le coût de son nouvel appareil à messagerie rapide, de son nouveau téléphone intelligent, de sa tablette ou de sa Clé Internet au lieu de grever son budget en payant le prix normal.

RESPONSABILITÉ LIÉE AUX PRODUITS

INDICATEURS DE RENDEMENT CLÉS

	2012	2011	2010
Téléphones recueillis et traités à des fins de réutilisation et de recyclage	154 054*	75 806	101 686
Plaintes concernant la protection de la vie privée jugées légitimes par le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada	0	0	0

Chez Rogers, les produits et services sont gérés de façon responsable tout au long de leur cycle de vie, de la présélection au transport en passant par l'emballage, la publicité et les communications. Nous déployons tous les efforts nécessaires pour répondre aux besoins des clients et des collectivités en ce qui a trait à la qualité des produits, à la santé et à la sécurité, et ces efforts vont bien au-delà du simple respect des lois.

Nous tenons compte des questions environnementales et cherchons des moyens pour éliminer ou réduire au minimum tout effet négatif que pourraient entraîner nos produits et services. Nous offrons par exemple une option de facturation électronique qui réduit les besoins en papier – consultez la section Réduction du papier et approvisionnement de ce rapport pour en savoir plus. En 2012, nous avons recueilli et traités 154 054* téléphones pour les recycler ou les remettre à neuf grâce à nos deux programmes de récupération de sans-fil.

- Le programme Cellu-Bouffe permet aux clients de Rogers de déposer leurs téléphones et accessoires aux magasins Rogers et Fido ou de les envoyer par la poste à notre recycleur, sans frais, pour qu'ils soient recyclés ou remis à neuf.

- Quant au programme [FidoTROC](#), il offre aux clients la possibilité de rapporter leur téléphone usagé et de recevoir un crédit en magasin équivalant à la valeur de celui-ci, le cas échéant. FidoTROC est partenaire de l'entreprise eRecyclingCorps, important fournisseur de programmes incitatifs d'échange et de recyclage d'appareils. Quand un client apporte un téléphone qui a perdu de sa valeur avec le temps et qui n'a aucune valeur d'échange, eRecyclingCorps plante un arbre en son nom.

Nous fournissons également des solutions permettant aux entreprises et aux consommateurs de réduire leur propre impact environnemental. Par exemple, le Système de domotique Rogers permet aux clients de régler, entre autres, leur éclairage, leurs appareils électroménagers et leurs thermostats afin d'augmenter l'efficacité énergétique de leur domicile. Quant aux clients d'affaires, Rogers leur fournit des solutions de gestion de parc de véhicules qui les aide à diminuer leur consommation d'essence et leur temps de déplacement. Les [solutions machine à machine de Rogers](#) permettent l'interprétation de données et d'événements de données en temps réel, afin d'assurer une meilleure optimisation et une meilleure surveillance de l'utilisation de l'équipement des entreprises, ce qui maximise leur productivité tout en réduisant leur empreinte environnementale.

PROTECTION DES CONSOMMATEURS

Nous soutenons de strictes pratiques de confidentialité afin de protéger les renseignements personnels de nos clients. Notre premier vice-président, Affaires réglementaires et Agent de protection de la vie privée est chargé de veiller au respect des lois applicables et de la [Politique en matière de protection de la vie privée de Rogers](#). La sensibilisation et les comportements des employés sont des facteurs importants du respect de la vie privée, c'est pourquoi tous nos employés reçoivent un enseignement à ce sujet dans le cadre d'une formation sur le Code de déontologie. De plus, les employés de première ligne effectuent des modules leur offrant une formation supplémentaire sur la protection de la vie privée. Afin de pouvoir travailler pour nous, nos employés doivent comprendre et s'engager à assumer leurs responsabilités en matière de protection de la vie privée.

Rogers offre un éventail de services et de conseils visant à aider les consommateurs à protéger leur famille, leurs renseignements et eux-mêmes, dont les suivants :

- Le nouveau programme de Protection de l'appareil de Rogers, qui permet aux abonnés à un forfait d'obtenir un appareil sans fil de remplacement si le leur est perdu, volé ou endommagé après l'échéance de la garantie du fabricant.
- Une garantie d'achats sécurisés aux clients qui achètent sur le site Rogers.com.
- Un code à quatre chiffres qui empêche les enfants d'accéder à des services de vidéo sur demande inappropriés.
- Conseils visant à inciter les clients à faire de la sécurité routière une priorité en évitant notamment d'utiliser leur téléphone sans fil au volant à moins de se servir d'une fonction mains libres.

RESPONSABILITÉ LIÉE AUX PRODUITS

CONTINUÉ

Rogers travaille également, de concert avec l'Association canadienne des télécommunications sans fil (ACTS), à lutter contre le vol des appareils sans fil. En novembre 2012, l'ACTS a annoncé un nouveau processus de vérification d'appareil qui bloquera le service aux appareils figurant sur la « liste noire » de la GSMA, ce qui aura pour effet, du moins nous l'espérons, d'éradiquer le marché noir des appareils volés. De plus, l'ACTS a lancé un site web offrant de l'information aux consommateurs www.Protegezvosdonnees.ca et une série de messages d'intérêt public qui ont pour objectif de montrer aux Canadiens à sécuriser leurs données et à se protéger contre le vol d'appareil.

PRODUITS ET SERVICES ACCESSIBLES

Notre but est de maximiser l'accès à tous nos points de contact pour que tout le monde puisse en profiter. À cette fin, nous intégrons une conception inclusive et des fonctions d'accessibilité à nos produits, services, magasins et technologies. Sur le site Rogers.com, la section [Services d'accessibilité](#) fournit des renseignements au sujet des produits et services accessibles que nous offrons dans le cadre de tous nos secteurs d'activité. En voici quelques exemples :

- Formats de factures particuliers (braille, gros caractères, électronique)
- Service de transmission de messages
- AMI-audio
- Service de vidéodescription
- Des appareils sans fil adaptés, comme le Doro PhoneEasy, premier sans-fil au Canada conçu expressément pour les aînés et les personnes présentant des besoins en matière d'accessibilité.

Rogers offre également un éventail d'options de forfait à la carte pour répondre aux besoins particuliers de ses clients en matière d'accessibilité. À titre d'exemple, nos clients peuvent s'abonner à un de nos forfaits Données seulement ou à une de nos nombreuses options Texte seulement et utiliser une gamme d'appareils pour y accéder, dont une Clé Internet, une tablette ou un téléphone intelligent, selon le principe du paiement à l'utilisation. Des options Voix seulement sont également offertes aux abonnés.

SERVICES MULTICULTURELS

- Le réseau de stations de télévision et de radio de Rogers Média produit et diffuse une programmation multiculturelle dans de nombreuses langues. Par exemple, l'émission de radio hebdomadaire Bamoseda (qui signifie « marcher ensemble » en anishinabe) a comme mission de discuter de sujets importants du point de vue des Premières nations.
- Rogers Câble propose 85 chaînes multiculturelles dans plus de 20 langues, y compris plus de 30 chaînes sud-asiatiques.
- OMNI Television de Rogers a été le premier diffuseur canadien multilingue à transmettre chaque jour en continu, sur chaîne numérique, ses journaux télévisés à cinq communautés allophones (en cantonais, en italien, en mandarin, en portugais et en langues sud-asiatiques).
- Rogers dispose de conseillers du Service à la clientèle dans ses centres d'appel pour servir les clients en français, en anglais, en cantonais ainsi qu'en mandarin.



OPTIONS ABORDABLES

Nous avons la ferme intention de nous assurer que tous nos clients, y compris les étudiants et ceux qui ont des revenus modestes, se voient offrir des services et des forfaits à prix peu élevés. Par exemple, notre marque de sans-fil abordable **chatr** offre des services pour les appels et la messagerie texte illimités faciles à utiliser, moyennant des frais mensuels modiques. Nous avons lancé l'an dernier le programme de rehaussement d'appareil sans fil **FLEXibalance**, qui procure aux abonnés du service postpayé de Rogers et de Fido une souplesse inégalée leur permettant d'obtenir un rehaussement anticipé de leur sans-fil en payant le montant de la subvention non amorti à tout moment pendant leur abonnement, dès qu'un mois s'est écoulé depuis le début de leur contrat.



COMMUNICATIONS SANS FIL ET SANTÉ

La popularité grandissante des appareils sans fil tels les téléphones intelligents et les tablettes nous amène à prendre conscience des inquiétudes croissantes du public à propos des effets sur la santé des champs de fréquence radio (champs électromagnétiques) et du rayonnement à micro-ondes émis par ces appareils de communication sans fil et par les tours cellulaires. Les appareils de communication sans fil utilisent les fréquences radio pour transmettre des données et s'appuient sur un réseau de tours pour transmettre des informations entre les utilisateurs.

Malgré ces inquiétudes, Santé Canada a conclu que la grande majorité des études scientifiques réalisées jusqu'à maintenant n'ont démontré aucun lien entre l'exposition aux fréquences radio et les cancers humains. L'Organisation mondiale de la santé est allée dans le même sens en indiquant, dans une fiche de renseignements récemment mise à jour, que : « Jusqu'à présent, il a été établi que l'utilisation d'un téléphone sans fil ne semble avoir aucun effet négatif sur la santé. »

LA RÉPONSE DE ROGERS

Au Canada, les sans-fil et les tours cellulaires doivent satisfaire à des exigences réglementaires qui limitent l'exposition humaine aux radiofréquences. Rogers se conforme à tous les critères et normes du gouvernement canadien, y compris au code de sécurité 6 de Santé Canada se rapportant aux signaux d'appareils sans fil et aux tours d'antenne. Le Canada a été parmi les premiers pays industrialisés à élaborer des lignes directrices sur l'exposition aux radiofréquences : le Code de sécurité 6 (1979).

Santé Canada met fréquemment à jour ses données et travaille en étroite collaboration avec l'Organisation mondiale de la santé afin de s'assurer que le Code de sécurité 6 continue de protéger la santé publique et reste conforme aux normes établies par la Commission internationale de protection contre les rayonnements non ionisants et l'Institute of Electrical and Electronics Engineers (IEEE). De nombreux autres pays utilisent

ces normes; le Code de sécurité 6 du Canada est donc similaire aux codes adoptés un peu partout sur la planète. Il est régulièrement mis à jour et la dernière révision a été effectuée en 2009. Industrie Canada effectue des évaluations de conformité des appareils de radiodiffusion et de télécommunication, y compris de ceux utilisés et (ou) offerts par Rogers, pour s'assurer qu'ils respectent le Code de sécurité 6.

Les conditions d'obtention de notre licence nous obligent à respecter les normes sur l'emplacement des antennes d'Industrie Canada, qui se trouvent dans le document de ce ministère intitulé CPC-2-0-03 – Systèmes d'antennes de radiocommunications et de radiodiffusion. Ce document explique 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. Nous tenons compte également des préférences des municipalités à proximité quant à l'emplacement des antennes, qui sont généralement exprimées dans des protocoles municipaux et qui comprennent le type de consultation publique nécessaire, l'emplacement où les antennes peuvent être érigées et la marche à suivre afin qu'elles se marient harmonieusement à l'environnement.

Les Canadiens utilisent de plus en plus leur appareil sans-fil à proximité de leur domicile; nous avons donc dû augmenter la capacité du réseau dans les zones résidentielles. Il a fallu pour ce faire construire plus de tours dans les zones résidentielles ou près de celles-ci, ce

qui a provoqué chez les résidents davantage d'inquiétudes liées à la santé et à l'esthétisme. Rogers déploie tous les efforts afin de dissiper ces inquiétudes en construisant ses structures dans des zones où les impacts sur le voisinage sont réduits au minimum, tout en permettant d'offrir un service sans-fil fiable à ses clients. Nous envisageons toujours la possibilité de partager une tour existante ou d'installer notre équipement sur une structure déjà construite, comme le toit d'un immeuble, avant de proposer la construction d'une structure indépendante.

CONSULTATION DES COLLECTIVITÉS

Le 28 février 2013, l'Association canadienne des télécommunications sans fil (ACTS) et la Fédération canadienne des municipalités (FCM) ont présenté conjointement leurs meilleures pratiques pour le choix d'emplacement des antennes, ou « protocole d'implantation de systèmes d'antennes », qui propose un processus de consultation municipale et publique plus complet. Ce modèle de protocole a été conçu pour résoudre les conflits et calmer les inquiétudes exprimées par les municipalités, les résidents et les politiciens au sujet des pratiques d'implantation des antennes par les fournisseurs de service sans-fil.

Le protocole d'implantation de systèmes d'antennes de l'ACTS et du FCM réclame une approche plus proactive, coopérative et collaborative entre les fournisseurs et les municipalités qui permettra aux deux parties de régler les conflits avant qu'ils s'enveniment.

COMMUNICATIONS SANS FIL ET SANTÉ

CONTINUÉ

ÉDUCATION ET RECHERCHE

Rogers s'engage à ne jamais cesser de s'informer en ce domaine et à rester au fait des dernières découvertes scientifiques. Les problèmes de santé concernent l'ensemble de l'industrie, c'est pourquoi Rogers utilise les ressources de l'ACTS et coordonne ses activités avec cette association afin de profiter de sources de renseignements fiables sur les impacts possibles des appareils et des structures de télécommunications sans fil sur la santé. Le site web de l'ACTS fournit de l'information sur la santé et la sécurité ainsi que des liens vers des sites gouvernementaux pertinents comme RFcom.ca, qui sont

des sources crédibles de renseignements sur les questions de santé et de communications sans fil. Rogers se penche aussi sur tout problème soulevé par un client, un investisseur ou un citoyen.

Par l'entremise de l'ACTS, nous finançons la Chaire de recherche industrielle en science des risques du Conseil de recherches en sciences naturelles et en génie du Canada. Les membres de l'ACTS financent également une étude internationale visant à évaluer les risques potentiels des appareils de communication sans fil pour les jeunes.

DÉFIS EN 2012

DÉFI	NOTRE RÉACTION
<p>Le CRTC a enquêté sur une plainte importante au sujet des pratiques de gestion du trafic Internet de Rogers dans le cadre de jeux en ligne populaires. Le CRTC a conclu que le plaignant avait raison et ordonné à Rogers de réfuter les preuves présentées ou d'élaborer un plan pour résoudre le problème.</p>	<p>Dans une lettre au CRTC, nous avons expliqué que certains types de trafic Internet non classifié ne peuvent être reconnus par nos réseaux, ce qui faisait en sorte que certains clients voyaient la vitesse de leur connexion Internet ralentie. Nous estimons que ce problème ne touchait que 0,005 % du trafic Internet réel. Quoi qu'il en soit, nous avons abandonné progressivement en 2012 notre politique de gestion du trafic Internet à large bande, afin d'assurer à tous les clients la vitesse et la fiabilité auxquelles ils s'attendent pour les applications en temps réel comme les jeux en ligne. De plus, nous avons haussé de 50 % la vitesse pour la plupart de nos forfaits Internet haute vitesse les plus populaires, en plus d'augmenter le volume de données mensuel.</p>
<p>Les frais d'itinérance représentent encore une cause de mécontentement pour les clients. Les Canadiens passent plus de temps en ligne que les habitants de tout autre pays; il est donc important pour eux de pouvoir accéder à Internet en voyage à l'aide de leur sans-fil de façon simple et abordable.</p>	<p>Nous avons annoncé au début 2013 un nouveau tarif quotidien à l'utilisation en itinérance dans les États-unis. Il s'agit d'une approche simplifiée et plus abordable pour les clients, sans mauvaises surprises.</p>

A photograph of two men in business attire. The man on the right is pointing at a tablet held by the man on the left. Both are smiling and looking at the screen. The background is a bright, out-of-focus office setting.

CULTURE ET RESPECT

EXPÉRIENCE DE L'EMPLOYÉ

EXPÉRIENCE DE L'EMPLOYÉ

Nous nous efforçons d'offrir des pratiques en milieu de travail de classe mondiale afin d'attirer et de retenir les employés compétents, performants et engagés.

APERÇU DES PROGRÈS EN 2012

QUESTION CRUCIALE	ACTIVITÉS EN 2012
Engagement des employés	<ul style="list-style-type: none"> Nous avons réalisé deux sondages auprès des employés. Nos résultats ont été un note d'engagement de 77 %⁺ en avril et de 73 %⁺ en octobre, par rapport à notre objectif qui était de 76 %. Nous figurons au palmarès externe 50 Most Engaged Workplaces au Canada.
Gestion des talents	<ul style="list-style-type: none"> Nous avons investi 41,3 millions de dollars dans la formation et le perfectionnement. Nous avons réduit le taux de roulement volontaire à 15,1 %⁺.
Diversité et inclusion	<ul style="list-style-type: none"> Nous figurons parmi les meilleurs employeurs pour la diversité au Canada selon un classement externe. Nous avons étendu le Réseau des femmes de Rogers à titre expérimental.
Rémunération globale	<ul style="list-style-type: none"> Nous avons versé en rémunérations et avantages sociaux un montant total de 1,81 milliard de dollars.
Santé et sécurité au travail et bien-être des employés	<ul style="list-style-type: none"> Nous avons amélioré nos politiques et nos programmes de formation en matière de santé et de sécurité. Nous avons créé quatre comités directeurs de gouvernance afin de convaincre les membres de la haute direction de mettre davantage l'accent sur la santé et la sécurité. Nous avons atteint le niveau 1 de la certification d'Excellence Canada en matière de milieu de travail sain. Nous avons formé un Comité directeur du bien-être.



NOMINATION DANS LA LISTE DES MEILLEURS EMPLOYEURS DE LA RÉGION DU GRAND TORONTO

Mediacorp



PRIX POUR L'INNOVATION EN MATIÈRE D'IMAGE DE MARQUE DE L'EMPLOYEUR DÉCERNÉ EN 2012 POUR DES RÉALISATIONS EXCEPTIONNELLES EN LEADERSHIP DES RESSOURCES HUMAINES

Human Resources Professional Association



PLACE AU PALMARÈS 50 MOST ENGAGED WORKPLACES^{MC}

Achievers



NOMINATION DANS LA LISTE DES MEILLEURS EMPLOYEURS POUR LES JEUNES CANADIENS

Mediacorp



SÉLECTION PARMIL LES MEILLEURS EMPLOYEURS POUR LA DIVERSITÉ AU CANADA

Mediacorp

UN RENDEMENT DE CLASSE MONDIALE

**DÉTAILS**[► Carrières chez Rogers](#)

Chaque jour, nous nous efforçons d'attirer les meilleurs employés et de créer un milieu de travail exceptionnel dont on est fier, où l'on se sent engagé, inspiré, stimulé, et respecté. Pour ce faire, nous ciblons tous les aspects de l'expérience des employés, notamment la rémunération et la reconnaissance, la communication, le leadership, la culture, la croissance professionnelle et personnelle, la responsabilisation et le rendement ainsi que la responsabilité sociale d'entreprise.

En 2012, nous avons mis au point une nouvelle stratégie des RH afin de nous aider à atteindre notre objectif d'excellence de rendement des RH. Cette stratégie comporte trois piliers :

UN SERVICE DE RH DE CALIBRE MONDIAL

GESTION STRATÉGIQUE DES TALENTS

Pour nous, la gestion et le perfectionnement stratégique de nos talents signifient avoir les « bonnes personnes aux bons postes ». Pour y parvenir, nous avons mis sur pied un processus annuel structuré de gestion du rendement qui évalue le rendement et le potentiel de nos employés. Nous créons des plans d'action et prenons des engagements afin de nous assurer d'atteindre nos objectifs en matière de talents. Nous avons également amélioré les programmes des RH et en avons créé de nouveaux afin de prendre les mesures nécessaires pour évaluer et perfectionner notre personnel, en plus d'en permettre la mobilité.

CULTURE AXÉE SUR LE RENDEMENT ÉLEVÉ ET L'ENGAGEMENT

Nous déployons des efforts importants pour mettre sur pied des équipes très performantes par l'entremise de nos principaux programmes de gestion, en assurant à nos gestionnaires une rétroaction et un soutien continus, et en tenant compte, dans nos évaluations de rendement, de la responsabilité qu'ils ont dans la formation de ces équipes.

EXCELLENCE DANS LA PRESTATION DES SERVICES DES RH

D'excellentes RH ne se reconnaissent pas seulement par ce qu'elles offrent, mais aussi par les moyens utilisés pour l'offrir. Nous visons l'excellence opérationnelle dans notre façon de proposer les programmes et les services des RH, dans le but d'atteindre des niveaux de rendement des RH de calibre mondial, selon les critères du groupe Hackett, cabinet d'experts-conseils en RH d'envergure mondiale.

ENGAGEMENT DES EMPLOYÉS

L'engagement des employés est une question cruciale pour Rogers, pour deux raisons majeures. Premièrement, les employés nous ont affirmé qu'ils trouvent important de faire partie d'une culture d'engagement. Deuxièmement, la recherche empirique démontre la présence d'un lien puissant entre le niveau d'engagement des employés, l'efficacité du leadership et le succès de l'entreprise.

Nous nous efforçons de maintenir un haut niveau d'engagement et notre objectif est de dépasser l'indice d'excellence externe de l'industrie (76 %) établi par Kenexa, chef de file en conception et en réalisation de sondages sur l'engagement des employés. Voici ce que nous faisons pour créer une culture d'engagement :

- Nous encourageons les gestionnaires de personnel de Rogers à se servir de nos outils de gestion en ligne, qui leur donnent accès à des ressources visant à assurer le perfectionnement et la motivation des employés.
- Tous nos programmes de développement du leadership visent à aider nos gestionnaires de personnel à promouvoir un haut niveau d'engagement.
- Nous favorisons le dialogue et la circulation des idées à l'aide d'un ensemble de processus favorisant la rétroaction et permettant aux employés d'exprimer leur opinion aux équipes de gestion de chaque niveau de l'entreprise (consultez la section Engagement des intervenants pour en connaître des exemples).

COMMENT ÉVALUONS-NOUS LE NIVEAU D'ENGAGEMENT?

Nous évaluons l'engagement des employés deux fois par année, à l'aide de notre sondage confidentiel R10, outil de gestion conçu pour favoriser l'engagement des employés et responsabiliser les dirigeants. Les employés évaluent leur accord, sur une échelle de 1 à 5, avec des énoncés comme « Je suis fier de travailler pour Rogers » ou « En général, je suis extrêmement satisfait de Rogers comme endroit où travailler ». Le sondage se veut aussi un forum

qui permet aux employés de fournir des commentaires quant à leur expérience d'emploi. Nous pensons qu'un sondage semestriel fournit aux gestionnaires une rétroaction plus cohérente et opportune, et que la concision du questionnaire permet d'obtenir un bon taux de participation (80 %⁺ en avril 2012 et 83 %⁺ en octobre 2012).

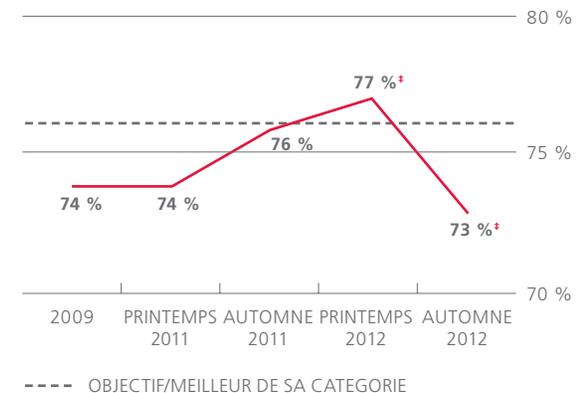
RÉSULTATS EN 2012

Le résultat de notre sondage du printemps 2012 en matière d'engagement des employés a été de 77 %⁺, un point supérieur à l'indice d'excellence. Par contre, nous avons observé une baisse de l'engagement à 73 %⁺, soit trois points sous l'indice d'excellence, dans le sondage de l'automne 2012. Pris dans leur ensemble, les résultats de 2012 confirment les tendances historiques : depuis 2009, nos résultats en matière d'engagement des employés se situent entre 73 et 77 %.

Comment réagissons-nous à nos plus récents résultats? Rogers est déterminée à atteindre de nouveau les meilleurs résultats de sa catégorie en matière d'engagement des employés, c'est pourquoi nous en avons fait l'une de nos priorités pour 2013. À la suite de notre sondage de l'automne 2012, nous avons mis sur pied des groupes de discussion pour les employés afin de recueillir leurs commentaires et leurs idées pour améliorer l'expérience de l'employé chez Rogers. Cette rétroaction nous a permis d'élaborer des plans d'action ciblés qui seront mis en œuvre en 2013.



TENDANCES DE L'ENGAGEMENT DES EMPLOYÉS



GESTION DES TALENTS

POLITIQUES APPARENTÉES

► Politique de gestion du rendement

Le rendement et la durée à long terme de Rogers dépendent de notre capacité à recruter et à retenir les candidats les plus compétents, et à en tirer le maximum.

INDICATEURS DE RENDEMENT CLÉS	2012	2011	2010
Taux de roulement volontaire*	15,1 % [†]	17,0 %	17,0 %
Investissement dans la formation	41,3 M\$	49,3 M\$	42,7 M\$
Investissement dans la formation par employé	1 186 \$	1 365 \$	1 241 \$
Nombre total d'employés	28 863	30 213	29 477

*Le taux de roulement comprend les employés à tous les niveaux de l'entreprise occupant un poste dans une grande variété de services, que ce soit en magasin, au centre d'appel ou dans un bureau.

FORMATION ET PERFECTIONNEMENT

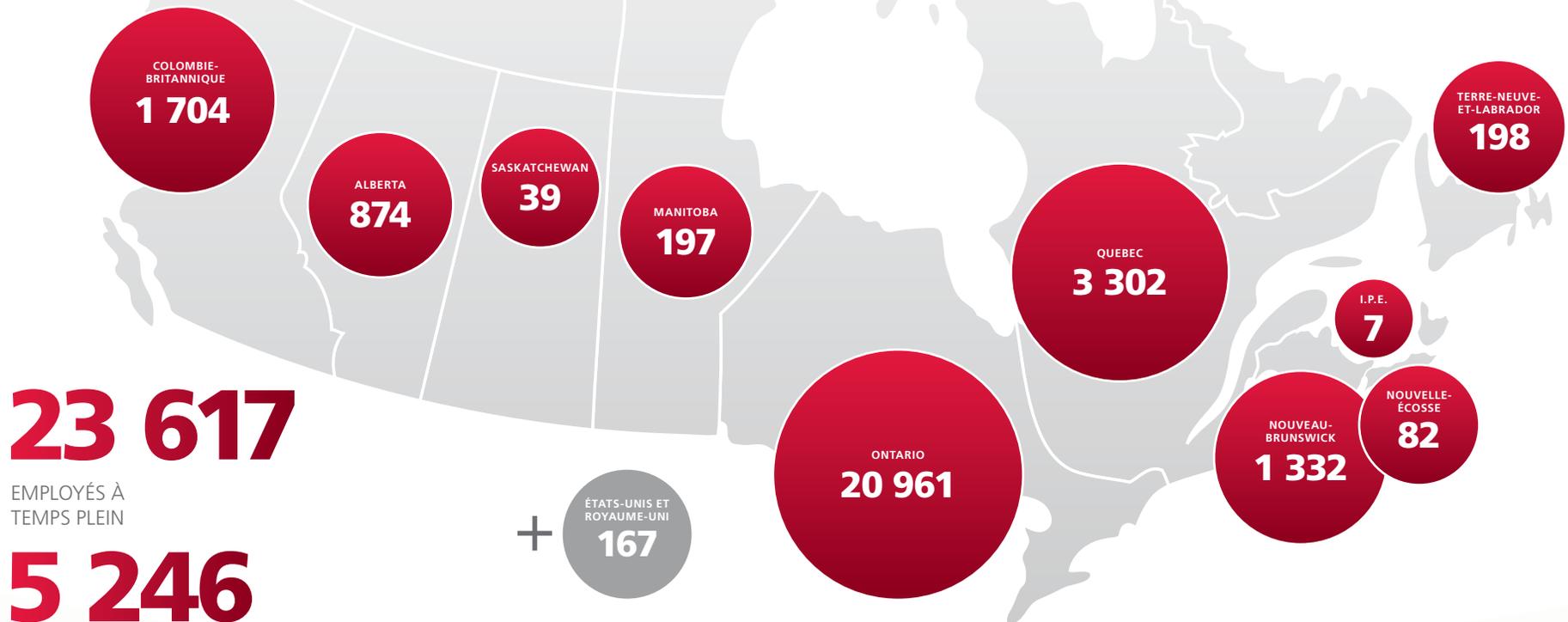
En 2012, Rogers a investi 41,3 millions de dollars dans la formation et le perfectionnement de ses employés, une diminution par rapport aux 49,3 millions investis l'année précédente qui s'explique par l'utilisation accrue de la formation en ligne auprès des employés du Service à la clientèle. Nous avons continué de préparer notre personnel pour l'avenir en lui offrant du soutien et une gamme complète d'outils de perfectionnement professionnel, le tout axé sur les besoins et le perfectionnement des employés. Tous nos employés ont été évalués au moins une fois quant au rendement et au perfectionnement professionnel en 2012, en plus d'avoir accès à des ateliers sur les CV et à de nombreuses activités d'apprentissage.

Voici quelques-uns des nouveaux programmes de formation mis en place en 2012 :

- *La Voie*, programme de certification structuré qui offre aux employés de première ligne l'occasion de prendre les commandes de leur avancement de carrière. Dans *La Voie*, les candidats sont mis au courant des occasions offertes et perfectionnent leurs habiletés grâce à des webinaires, des cours sur le site *Voie rapide*, des activités pratiques et des tâches à court terme, selon le cheminement de carrière qu'ils ont choisi.
- Les programmes *Nouveaux leaders* (pour les nouveaux gestionnaires) et *Diriger des équipes gagnantes* (pour les employés de la direction), conçus pour accompagner nos gestionnaires dans la transition importante au rôle de leader et les aider à former des équipes engagées et très performantes. Ces deux programmes ont été mis à l'essai en 2012 pour préparer leur lancement officiel en 2013. Ils s'ajoutent à notre programme *Gestion branchée*, qui enseigne des compétences en gestion fonctionnelle aux gestionnaires actuels.

Nous avons poursuivi notre processus d'évaluation à 360 degrés, mis à la disposition de tous les gestionnaires de personnel, qui leur permet de recevoir une rétroaction confidentielle et anonyme de leurs subordonnés directs, de leurs collègues et de leurs supérieurs. Ce processus de rétroaction permet aux gestionnaires de personnel de déterminer les éléments à perfectionner afin d'améliorer l'efficacité de leur travail. Notre système de gestion du rendement, nommé *SuccessFactors*, nous aide à harmoniser les objectifs de rendement individuels et l'orientation stratégique de l'entreprise au moyen d'activités menées en commun, dont la planification du rendement, l'encadrement et la rétroaction.

EFFECTIFS DE 2012



23 617

EMPLOYÉS À
TEMPS PLEIN

5 246

EMPLOYÉS À
TEMPS PARTIEL ET
CONTRACTUELS

28 863

**NOMBRE TOTAL
D'EMPLOYÉS**

NOS EFFECTIFS EN 2012*

En 2012, notre main-d'œuvre comptait 28 863 employés, et le taux de roulement volontaire était de 15,1 %. Pour permettre l'embauche à partir de bassins de candidats les plus diversifiés possible, nos équipes de recrutement ont participé à des expositions et à des salons des carrières pour diplômés, en plus de faire appel à des agences de recrutement et à des établissements d'enseignement collégial et universitaire. L'équipe Réseau, quant à elle, offre aux diplômés en ingénierie un programme de rotation de 12 mois. Nous travaillons à l'amélioration de notre expérience d'accueil et de nos systèmes de mobilité des employés afin d'aider les nouveaux employés à se retrouver dans le vaste univers de Rogers et à progresser au sein de l'entreprise.

* Comprend les employés qui travaillent à temps plein, à temps partiel et les employés contractuels

CRÉATION D'UNE CULTURE DE TRAVAIL DIVERSIFIÉE ET INCLUSIVE

La diversité fait partie intégrante de notre stratégie globale de gestion des talents. Nous pensons que la durabilité de notre entreprise repose sur notre capacité à créer une culture de travail diversifiée et inclusive, représentative des collectivités que nous desservons. Façonner une culture d'inclusion nous aide à former de meilleures équipes et permet de nous assurer que nos employés sentent qu'ils font réellement partie de notre équipe.

GROUPE	Disponibilité sur le marché du travail*	POURCENTAGE CHEZ ROGERS**		
		2012	2011	2010
Femmes				
Chefs principaux	24,2 %	28,1 %[†]	28,0 %	21,7 %
Général	47,8 %	40,6 %[†]	41,3 %	42,1 %
Minorités visibles				
Chefs principaux	8,7 %	8,1 %[†]	8,1 %	6,8 %
Général	23,1 %	31,8 %[†]	31,6 %	31,8 %
Autochtones				
Chefs principaux	2,4 %	0,0 %[†]	0,0 %	0,0 %
Général	1,3 %	0,9 %[†]	0,9 %	1,0 %
Personnes handicapées				
Chefs principaux	3,2 %	0,5 %[†]	0,5 %	0,5 %
Général	4,5 %	1,1 %[†]	1,2 %	1,3 %

* Disponibilité sur le marché du travail selon les données du Recensement de 2006

** Comprend les employés qui travaillent à plein temps et à temps partiel, et les employés temporaires régis par les lois fédérales.

POLITIQUES APPARENTÉES

- ▶ Politique sur la gestion de la diversité
- ▶ Code de déontologie de Rogers
- ▶ Politique d'aménagement du milieu de travail
- ▶ Politique en matière de congé de maternité/parental/d'adoption



ACTIVITÉ DE GOLF DU RÉSEAU DES FEMMES DE ROGERS

« La diversité est une pierre angulaire de la culture de Rogers. Nous croyons fermement qu'encourager la diversité fait de nous un meilleur employeur. De cette façon, nous sommes en mesure de mieux comprendre et servir nos clients. De plus, la diversité nous permet d'apporter une contribution importante à nos collectivités. »

JIM REID, PREMIER VICE-PRÉSIDENT, RESSOURCES HUMAINES, ET CHEF DE LA DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES

CRÉATION D'UNE CULTURE DE TRAVAIL DIVERSIFIÉE ET INCLUSIVE

CONTINUÉ

Rogers s'est dotée d'une politique sur la gestion de la diversité et de plusieurs politiques connexes d'entreprise qui témoignent de notre engagement en matière de diversité et d'inclusion. Le Comité consultatif de gestion de la diversité a également conçu et mis en œuvre le Programme de gestion de la diversité, et il a le mandat de le faire connaître. Ce programme comprend une analyse de la main-d'œuvre, un plan d'action tactique pour remédier aux lacunes en matière de représentation (équité en emploi), un système d'examen par les employés des politiques, des pratiques et des procédures ainsi qu'un plan de communication avec les employés. Le programme est revu et mis à jour tous les trois ans.

En 2012, nous avons continué d'établir des partenariats avec des groupes externes afin d'atteindre les objectifs de notre stratégie en matière de diversité et d'inclusion. À titre d'exemple, nous avons établi un partenariat avec l'organisme Fierté au travail Canada pour qu'il nous aide à renforcer nos initiatives d'inclusion des employés de la communauté lesbienne, gaie, bisexuelle et transgenre (LGBT). Nous avons également poursuivi notre collaboration avec Catalyst Canada afin d'offrir des services de consultation et d'orientation visant à fournir des milieux de travail inclusifs et à créer des opportunités pour l'avancement des femmes en entreprise.

Nos politiques d'entreprise liées à la mise en place d'un environnement inclusif ont permis la création de plusieurs solutions d'accommodements en 2012 :

- Plus de 120 évaluations et modifications de postes de travail d'employés afin d'améliorer leur ergonomie.
- Les programmes de retour au travail ont facilité le retour de 420 employés qui étaient absents à cause d'une blessure ou d'une maladie.
- De nouveaux systèmes logiciels ont été installés pour cinq employés ayant une déficience visuelle.

- 40 employés ayant des besoins particuliers ont vu leurs tâches et leurs horaires modifiés et leur lieu de travail changé pour un endroit plus pratique, en plus de profiter d'autres accommodements.

Le Réseau des femmes de Rogers aide les dirigeantes à acquérir les compétences en leadership et les liens professionnels dont elles ont besoin pour faire avancer leur carrière. Plus de 300 femmes participent aux ateliers et autres événements de réseautage.

Réunissant à l'origine des femmes évoluant aux niveaux de la direction et supérieurs, le Réseau des femmes de Rogers a amorcé en 2012 un programme pilote visant à élargir la clientèle cible pour y inclure toutes les gestionnaires féminines de Rogers. Le Réseau des femmes de Rogers travaille en étroite collaboration avec l'[Association canadienne des femmes en communications](#) afin de fournir des ressources additionnelles aux femmes chez Rogers et avec le projet Initiative for Women in Business de la Rotman School of Business pour offrir des programmes de plusieurs journées sur l'exploitation des talents. Nous avons également poursuivi le Programme de jumelage de Rogers qui aide les nouveaux employés à comprendre notre milieu de travail et la culture de notre entreprise.

À la fin de 2012, Rogers a retenu les services d'un conseiller en diversité qui travaillera de concert avec nous et donnera un second souffle à nos programmes de diversité afin d'en améliorer l'efficacité. En 2013, nous tenterons de déterminer les meilleures pratiques pour devenir l'employeur de choix de tous les employés, actuels et futurs.

« Tous les employés de Rogers ont le droit de travailler dans un environnement sans harcèlement et d'être traités avec respect et dignité. Il est du devoir de tous les employés de Rogers et de l'entreprise dans son ensemble de faire tout en leur pouvoir pour respecter et assurer ce droit. »

TED ROGERS

DROITS DE LA PERSONNE

Chaque employé de Rogers est protégé par les normes des droits de la personne canadiennes et internationales et doit les respecter. Rogers respecte la Loi canadienne sur les droits de la personne, et nous avons créé nos propres politiques et programmes afin de soutenir et de protéger les droits des personnes et des travailleurs dans toutes nos activités, y compris le droit des employés de s'associer et de négocier collectivement.

En tant que base de notre engagement, le [Code de déontologie de Rogers](#) énonce en termes clairs qu'aucun geste ou pratique discriminatoire, de la part de quelque employé que ce soit, fondé sur la race, l'origine nationale ou ethnique, la couleur, la religion, l'âge, le sexe, l'état matrimonial, la situation familiale, l'orientation sexuelle, l'état de personne réhabilitée ou l'invalidité, ne sera toléré.

Notre engagement de respect des droits des personnes et des travailleurs s'étend jusqu'à notre chaîne d'approvisionnement. Tous les fournisseurs de Rogers, en effet, doivent respecter et protéger les droits de la personne pour avoir le droit de faire affaire avec nous. Consultez à ce sujet la section [Chaîne d'approvisionnement](#) de ce rapport.

RÉMUNÉRATION GLOBALE

INDICATEURS DE RENDEMENT CLÉS

	2012	2011	2010
Salaires et avantages sociaux des employés ¹	1,81 G\$ ⁺	1,74 G\$	1,73 G\$
Employés admissibles participant au régime de retraite à prestations déterminées de Rogers	35 %	33 %	33 %
Employés admissibles participant au régime d'actionariat des employés de Rogers	51 %	46 %	42 %
Employés admissibles participant au régime enregistré d'épargne-retraite collectif	23 %	22 %	21 %

¹ Les chiffres de 2010 et 2011 ont été établis de nouveau en vue de concorder avec la façon dont nous évaluons les chiffres dans notre rapport annuel.

En 2012, Rogers a dépensé 1,81 milliard de dollars⁺ en salaires aux employés, en primes de rendement et en programmes d'avantages sociaux. Malgré une diminution du nombre d'employés de 2011 à 2012, le montant des salaires et des avantages sociaux a augmenté d'une année à l'autre à cause de la hausse des salaires versés aux joueurs de baseball, de la hausse du coût des avantages sociaux et d'une hausse des dépenses de rémunération à base d'actions par rapport à 2011, elle-même due à une plus grande augmentation du cours de l'action.

Rogers offre un programme de rémunération intégré qui vise à récompenser l'initiative, l'innovation, le leadership, le travail d'équipe et le service exceptionnel. Nos programmes incitatifs sont liés aux objectifs personnels, au succès de chaque service et à l'atteinte des objectifs globaux, financiers et autres, de l'entreprise, ce qui comprend les résultats en matière de satisfaction de la clientèle.

Nous participons chaque année à de grandes enquêtes nationales, en plus d'enquêtes personnalisées portant sur des emplois précis ou particuliers à notre secteur, le cas échéant. À la suite de ces enquêtes, aucun changement n'a été apporté en 2012 à notre politique de rémunération ou à nos régimes d'accumulation de capital.

Les employés de Rogers et les personnes admissibles à leur charge peuvent choisir parmi un large éventail d'avantages financiers et médicaux, en plus de rabais sur nos produits. Parmi ces avantages figurent le Régime de retraite à prestations déterminées, qu'offrent de moins en moins d'employeurs pour une question de coûts, et notre programme de rabais qui permet aux employés d'économiser plusieurs milliers de dollars chaque année sur de nombreux produits et services de Rogers.

Rogers offre également un programme bien établi de reconnaissance et de récompense :

- Le prix **Contribution à la réussite de l'entreprise** souligne le travail d'employés qui favorisent la mise en œuvre de la stratégie d'entreprise.
- Le prix **Engagement communautaire** reconnaît les employés qui font du bénévolat dans la collectivité.
- Le prix **Le client d'abord** souligne le travail d'employés qui vont au-delà des attentes pour renforcer l'expérience client.
- Les gagnants du **Prix du président** sont sélectionnés par notre chef de la direction parmi les lauréats des prix Contribution à la réussite de l'entreprise, Engagement communautaire et Le client d'abord.

POLITIQUES APPARENTÉES

- ▶ Politique sur l'administration de la rémunération et des salaires

AVANTAGES SOCIAUX CHEZ ROGERS

- **RÉGIME DE SOINS DE LA SANTÉ**
Employés à plein temps et à temps partiel
- **ASSURANCE VIE**
Employés à plein temps et à temps partiel
- **INVALIDITÉ DE COURTE ET DE LONGUE DURÉE**
Employés à plein temps
- **RÉGIME DE RETRAITE À PRESTATIONS DÉTERMINÉES**
Employés à plein temps et à temps partiel
- **PROGRAMME D'ACHAT D'ACTIONS AVEC FONDS DE CONTREPARTIE DE L'ENTREPRISE**
Employés à plein temps et à temps partiel
- **REÉR COLLECTIF**
Employés à plein temps et à temps partiel
- **AIDE À L'ÉDUCATION**
Employés à plein temps
- **PROGRAMME DES EMPLOYÉS BÉNÉVOLES**
Tous les employés
- **CENTRES DE SANTÉ ET SALLES DE CONDITIONNEMENT PHYSIQUES DANS CERTAINS BUREAUX**
Tous les employés qui travaillent à ces bureaux
- **RABAIS ALLANT JUSQU'À 50 % SUR LES PRODUITS ET SERVICES DE ROGERS**
Employés à plein temps et à temps partiel*

* Seuls les employés qui travaillent plus de 20 heures par semaine peuvent profiter de ces avantages sociaux.

SANTÉ, SÉCURITÉ ET BIEN-ÊTRE

En 2012, nous avons créé quatre comités directeurs de gouvernance consacrés à la santé et à la sécurité en milieu de travail. En harmonie avec les principaux secteurs d'activité de Rogers, ces conseils sont formés de cadres supérieurs et de représentants des RH et du Service de santé et sécurité de la Société. On y discute de rendement, de stratégie et du contexte d'affaires, dans le but de favoriser la sensibilisation et l'engagement de la haute direction en matière de santé et de sécurité.

En 2012, nous avons également mis à jour notre *politique en matière de santé et de sécurité* en fonction des commentaires de l'équipe de la haute direction de Rogers, qui l'a approuvée. La politique définit plus clairement les responsabilités de l'équipe de la haute direction, du Service de santé et sécurité de la Société, des employés, des bénévoles et des sous-traitants.



SALON D'INFORMATION SUR LA SANTÉ DE ROGERS

Grâce à notre Comité national d'orientation sur la santé et la sécurité, à nos 64 comités mixtes employeur-salariés sur la santé et la sécurité au travail (un pour chaque lieu de travail de Rogers) et à nos représentants en santé et sécurité dans nos lieux de travail moins importants partout au Canada, tout notre personnel est représenté, et les programmes et leur application en milieu de travail sont suivis de près, des recommandations étant formulées au besoin. Chaque mois, tous les sites sont inspectés, et nos employés contribuent à ce processus en inspectant quotidiennement leur équipement de protection individuel ainsi que les véhicules de la société.

Les employés doivent suivre une vaste formation sur la sécurité. En 2012, nous avons entrepris un projet visant à améliorer la prestation de la formation en matière de sécurité chez Rogers. La première étape de ce projet consistait à analyser les lacunes afin de déterminer le modèle le plus efficace pour l'avenir. De plus, nous avons continué à mettre en place un plan de communication mensuel pour promouvoir l'importance de la santé et de la sécurité auprès de nos employés.

Nous sommes actuellement à mettre en place un logiciel de gestion de la sécurité à la fine pointe qui nous permettra de consigner plus rapidement, précisément et efficacement les données sur les incidents, notamment leur cause et les mesures préventives et correctives apportées.

POLITIQUES APPARENTÉES

- ▶ Politique en matière de santé et de sécurité
- ▶ Politique pour un milieu de travail sain
- ▶ Politique de conduite prudente



COURS DE CARDIO-VÉLO AU CENTRE DE CONDITIONNEMENT PHYSIQUE DE ROGERS

SANTÉ, SÉCURITÉ ET BIEN-ÊTRE

CONTINUÉ

BIEN-ÊTRE, PROGRAMME DE BIEN-ÊTRE DES EMPLOYÉS DE ROGERS

En 2012, nous avons créé une structure de gouvernance afin de définir et de formaliser notre programme de bien-être :

- Un **dirigeant responsable** agit à titre de porte-parole et de représentant pour un milieu de travail sain.
- Un **Comité directeur du bien-être**, mené par le dirigeant responsable, qui comprend des représentants de différents groupes de Rogers ainsi que des intervenants externes, se réunit tous les trimestres pour établir des plans d'action afin de promouvoir la santé des employés.
- Une **équipe du bien-être** élabore, met en œuvre et supervise des projets liés au bien-être et répondant aux besoins des employés de Rogers.

Nous continuons d'alimenter et d'améliorer le site [Bien-être](#), programme de bien-être et ressource en ligne à multiples facettes pour les employés.

- Nous avons atteint le niveau 1 de la certification d'Excellence Canada en matière de milieu de travail sain, qui établit un modèle stratégique englobant les questions touchant à l'environnement, à la société, à la santé physique et psychologique et à la santé et à la sécurité au travail afin d'aider les entreprises à fixer des objectifs et à gérer leurs programmes de bien-être.
- En partenariat avec Manuvie, nous avons lancé une campagne volontaire d'évaluation des risques de santé. Les résultats confidentiels ont fourni aux employés un portrait de leur santé générale et la possibilité de créer un plan d'action personnel en ligne. Cette évaluation a permis de déterminer les plus grands risques sur la santé encourus par les employés de Rogers, et nous utilisons ces résultats pour orienter nos futurs programmes de bien-être.
- Les 63 ambassadeurs de bien-être de notre réseau, employés de Rogers travaillant partout au Canada, ont donné de leur temps pour promouvoir la vie saine auprès de leurs collègues.

ENJEUX EN 2012

ENJEUX	NOTRE RÉACTION
Les divers secteurs d'activité de Rogers présentent une variété de risques d'accident et de besoins en matière de sécurité. Nos acquisitions ont entraîné une croissance rapide qui a complexifié et diversifié les processus et les approches en matière de santé et de sécurité, ce qui présente de nouvelles difficultés.	Nous avons restructuré le service de santé-sécurité selon les secteurs d'activités et les zones géographiques habituelles, afin que chaque activité de l'entreprise soit prise en considération.
Le programme de bien-être des employés de Rogers, Bien-être, ne touche pas tous les secteurs d'activité de notre entreprise.	Nous avons formé un Comité directeur du bien-être afin de trouver des façons d'étendre le programme à l'ensemble de l'entreprise.



PRÉSERVER ET PROTÉGER

RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE

RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE

La gérance environnementale est un pilier essentiel de notre stratégie en matière de RSE. Nous continuons de gérer et de réduire l'empreinte écologique de notre entreprise.

APERÇU DES PROGRÈS EN 2012

MATERIAL ISSUE	2012 ACTIVITIES
Système de gestion environnementale (SGE)	<ul style="list-style-type: none"> Des progrès continus ont été réalisés quant à notre approche d'entreprise normalisée en matière de gestion environnementale. L'analyse des écarts quant à la conformité en matière environnementale a été effectuée pour 174 immeubles faisant partie des biens immobiliers de Rogers.
Réduction de la consommation énergétique et des émissions de carbone	<ul style="list-style-type: none"> 3 452 566⁺ gigajoules d'énergie ont été consommés. Les émissions de carbone de portée 1 et 2 ont totalisé 160 682⁺ tonnes de CO₂ émis et celles de portée 3, 85 268 tonnes de CO₂ émis, pour un total de 245 950 tonnes de CO₂ émis.
Réduction du papier et approvisionnement	<ul style="list-style-type: none"> Nous avons réduit de 5 % notre consommation de papier aux fins de marketing, de facturation et à services internes. Ainsi, nous avons atteint notre objectif. Le taux de réduction totale de consommation de papier, y compris pour le secteur de l'édition, était de 7,6 %. La consommation de papier aux fins de publication, de marketing, de facturation et de services internes était de 21 778⁺ tonnes. À la fin de 2012, 42,6 % de nos clients s'étaient inscrits aux factures en ligne.
Gestion des déchets, recyclage et déversements	<ul style="list-style-type: none"> 53,4 % de nos déchets (déchets électroniques et déchets autres que le papier) ont été détournés des sites d'enfouissement grâce au recyclage et à la réutilisation.
Engagement sur le plan environnemental	<ul style="list-style-type: none"> Nous avons continué de former les employés sur les pratiques d'excellence en matière d'environnement et de leur communiquer des renseignements à ce sujet. Rogers s'est jointe au conseil de leadership en matière de consommation énergétique dans les immeubles commerciaux (Commercial Building Energy Leadership Council) de l'organisme CivicAction.



ROGERS S'EST CLASSÉE PARMIS LES EMPLOYEURS LES PLUS ÉCOLOGIQUES DU CANADA (MEDIACORP). CE PRIX HONORE LES ENTREPRISES CANADIENNES QUI SE DÉMARQUENT PAR L'INCLUSION DE VALEURS ENVIRONNEMENTALES DANS LEUR CULTURE D'ENTREPRISE.



DANS LE CADRE DE LA DEUXIÈME ÉDITION ANNUELLE DU PRIX RACE TO REDUCE, L'ORGANISME CIVIC ACTION A DÉCERNÉ À ROGERS LE PRIX ACTION AND INNOVATION AWARD AFIN DE RECONNAÎTRE « LES EFFORTS ET LES RÉALISATIONS EXCEPTIONNELLES EN MATIÈRE DE RÉDUCTION DE LA CONSOMMATION ÉNERGÉTIQUE » MENÉS AUX BUREAUX DE BRAMPTON.

STRATÉGIE ET GOUVERNANCE EN MATIÈRE D'ENVIRONNEMENT

Notre engagement à l'égard de l'environnement s'inscrit dans notre culture d'entreprise, et il transparaît dans nos processus de résolution de problèmes et de prise de décisions. Nous avons mis en place des programmes et des systèmes pour gérer les impacts et les risques environnementaux de l'entreprise, pour réduire son empreinte écologique globale et également pour nous assurer d'évaluer notre impact environnemental à toutes les étapes du cycle de vie des produits, allant des choix d'achat aux programmes de recyclage et de réutilisation.

Notre stratégie en matière d'environnement comporte trois volets :

1. Réduire notre empreinte écologique

Nous polarisons nos efforts sur trois priorités qui correspondent aux plus importants impacts environnementaux :

- réduction de la consommation énergétique et des émissions de carbone,
- réduction du papier et approvisionnement responsable, et
- gestion des déchets et recyclage.

2. Gérer de façon responsable les risques environnementaux que présente l'entreprise

Grâce à notre système de gestion environnementale, nous cherchons continuellement à déterminer nos impacts et nos risques environnementaux et à évaluer la façon de gérer ces derniers afin qu'elle soit uniforme et efficace, et ce, dans toutes nos diverses activités commerciales.

3. Sensibilisation à l'environnement en vue de susciter l'engagement

Nous déployons beaucoup d'efforts pour intéresser les employés à la gérance environnementale et pour accroître la participation de Rogers dans des initiatives réunissant de nombreux intervenants.



GOUVERNANCE ENVIRONNEMENTALE

L'équipe spécialisée en environnement est responsable directement, à titre de gestionnaire principal, du fonctionnement des programmes environnementaux. Au niveau de la direction, le vice-président, Services immobiliers d'entreprise, assume la responsabilité de surveiller le groupe, et il est régulièrement informé des progrès et des initiatives. Le vice-président, Services immobiliers d'entreprise, et le directeur de l'équipe spécialisée en environnement font régulièrement rapport des progrès réalisés aux membres de la haute direction.

Rogers compte un Comité directeur en matière de responsabilité environnementale qui définit notre stratégie, nos pratiques et nos progrès sur le plan de l'environnement, ce qui comprend des mesures visant à atténuer les risques liés aux changements climatiques et à saisir les occasions qui se présentent. Dirigé par le vice-président, Services immobiliers d'entreprise, et sous la

direction du Comité de gouvernance de la RSE, ce comité se compose de représentants de tous les segments d'affaires. Le Comité s'est réuni une fois par trimestre en 2012 afin de définir des améliorations à apporter au SGE en fixant des objectifs environnementaux pour l'entreprise, en mettant à jour nos projets et programmes environnementaux et en cernant les moyens de consigner nos paramètres de rendement environnemental globaux.

Le Comité directeur en matière de responsabilité environnementale est soutenu par quatre sous-comités qui ont pour mission de mettre en œuvre la stratégie environnementale. Il s'agit du sous-comité de réduction de la consommation d'énergie et des émissions de carbone, du sous-comité de gestion des déchets et de recyclage, du sous-comité de réduction du papier et d'approvisionnement et du sous-comité de sensibilisation et d'engagement.

POLITIQUES APPARENTÉES

- ▶ Code de déontologie de Rogers
- ▶ Politique environnementale de Rogers
- ▶ Code de déontologie des fournisseurs de Rogers
- ▶ Politique d'approvisionnement pour le papier utilisé dans la production des magazines des Éditions Rogers
- ▶ Politique de l'entreprise en matière d'impression

STRATÉGIE ET GOUVERNANCE EN MATIÈRE D'ENVIRONNEMENT

CONTINUÉ

VALEURS ET POLITIQUES ENVIRONNEMENTALES

Rogers gère une politique environnementale officielle créée en 1994, dont la dernière mise à jour a été effectuée en 2011. Cette dernière s'applique à l'ensemble de ses filiales, de ses divisions et de ses employés. Cette politique décrit notre engagement envers ce qui suit : mener nos activités de façon responsable du point de vue de l'environnement; réagir aux changements climatiques; rechercher continuellement des possibilités d'amélioration de notre rendement environnemental et favoriser une culture d'entreprise de sensibilisation à l'environnement au

moyen de la formation et des communications et s'assurer que tous les employés se conforment à la politique.

Les questions d'ordre environnemental sont également intégrées aux politiques relatives à certaines activités commerciales et à certaines fonctions. Parmi ces dernières, on citera le [Code de déontologie des fournisseurs de Rogers](#), [Politique d'approvisionnement pour le papier utilisé dans la production des magazines des Éditions Rogers](#) et notre Politique de l'entreprise en matière d'impression.

SYSTÈME DE GESTION ENVIRONNEMENTALE

Notre système de gestion environnementale (SGE) est au cœur du programme environnemental de Rogers. Il regroupe les processus et les pratiques que nous avons établis pour atténuer les risques environnementaux, augmenter l'efficacité de l'entreprise et favoriser un rendement accru en matière d'environnement. Notre SGE concorde avec les principes de la norme ISO 14001, reconnue à l'échelle mondiale.

En 2012, nous avons apporté des améliorations à notre système de gestion environnementale en poursuivant la mise en œuvre d'une approche d'entreprise normalisée en matière de gestion environnementale, de surveillance et de mesures. D'ici 2014, cette approche devrait être en place dans tous les secteurs d'activité. L'année dernière, nous nous sommes entretenus avec plusieurs dirigeants de l'entreprise au sujet de notre approche visant à normaliser notre SGE afin de gérer de façon uniforme et efficace les risques importants. Par la suite, nous avons formé notre première équipe de mise en œuvre du SGE à l'échelle de l'entreprise, composée de membres des différentes unités fonctionnelles qui la composent. Voici quelques-unes des mesures prises par l'équipe en 2012 :

- Elle a contribué à la mise en œuvre du SGE à l'échelle de l'entreprise.

- Elle a rendu notre structure de gouvernance environnementale plus interfonctionnelle en accordant la priorité aux efforts visant à déterminer de façon proactive les risques environnementaux et à les gérer.
- L'équipe a rencontré les principaux responsables de secteurs pour demander leur avis et leur approbation relativement aux pratiques et aux objectifs environnementaux applicables à l'ensemble de l'entreprise.
- Elle a cerné les procédures et les processus actuels relatifs à la gestion des risques environnementaux et y a apporté des améliorations quand c'était nécessaire.
- Elle a effectué l'analyse des écarts de conformité en matière environnementale pour 174 immeubles faisant partie des biens immobiliers de Rogers et elle a repéré les écarts et les mesures nécessaires.

La centralisation et l'harmonisation de nos procédures, processus et exigences de formation relatifs à notre SGE permettront à Rogers d'établir le chemin à suivre dans le cadre de l'orientation de l'ensemble de l'entreprise concernant la gestion des risques environnementaux. Notre SGE comprend 24 procédures environnementales, que nous mettons à jour ou que nous améliorons régulièrement pour refléter les changements opérationnels et réglementaires.

LIGNES DIRECTRICES SUR LA CONCEPTION ÉCOLOGIQUE

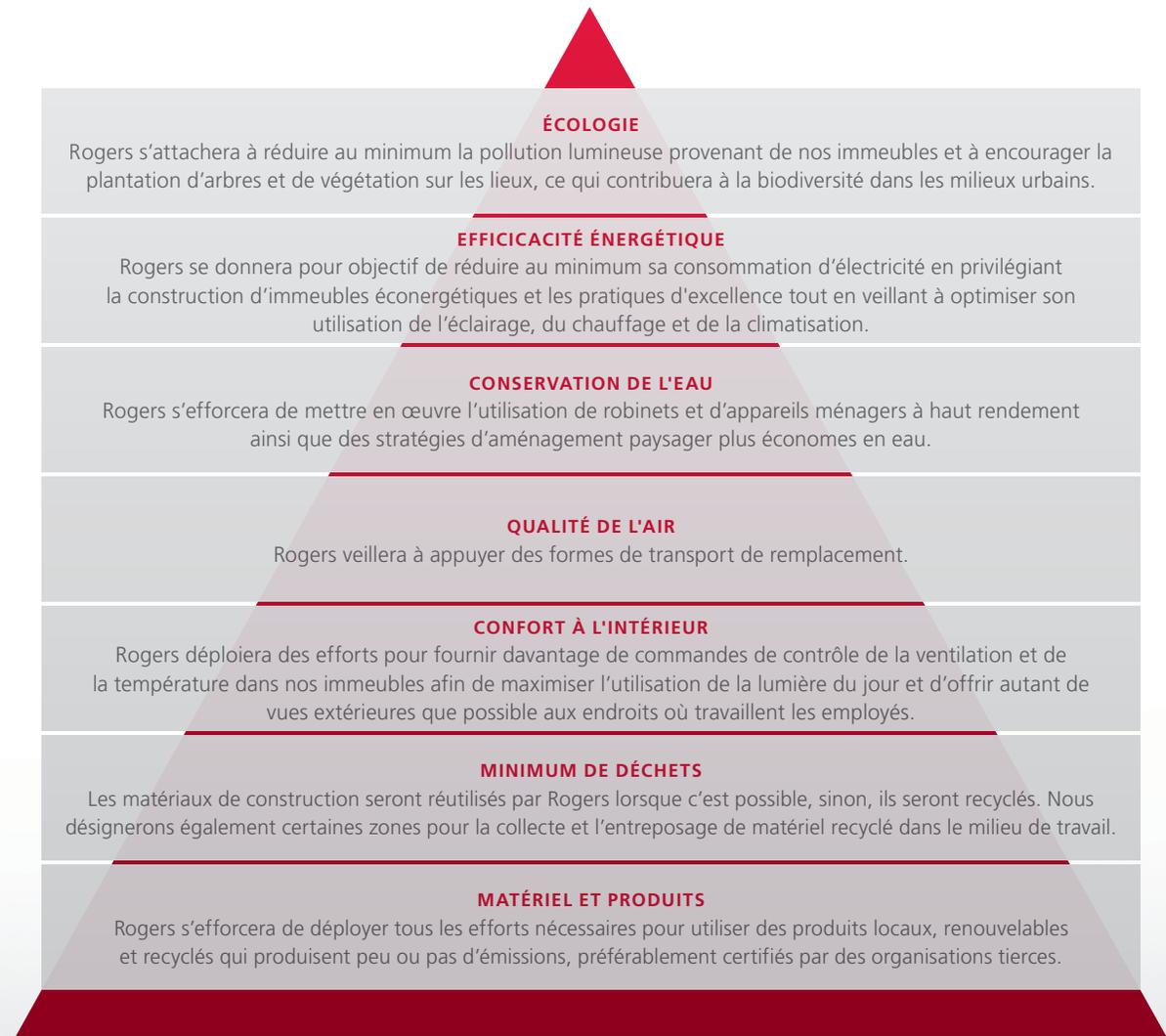
SOUS LA LOUPE : CONCEPTION ÉCOLOGIQUE

En 2012, nous avons continué à améliorer le rendement environnemental de nos propriétés ainsi que notre efficacité à l'échelle de l'entreprise conformément aux **lignes directrices sur la conception écologique** de Rogers. Créé en 2011 et conformément aux normes LEED (Leadership in Energy and Environmental Design), ces lignes directrices font en sorte que les critères de durabilité sont appliqués aux réfections d'immeubles, aux rénovations intérieures et au processus de conception liés aux nouvelles constructions.

FAITS SAILLANTS DE 2012

- Lancement du Lieu de travail 1.0 de Rogers dans les Services immobiliers d'entreprise, définition de notre nouvelle stratégie de conception relative à la répartition de l'espace qui accorde plus d'importance aux espaces communs, c'est-à-dire plus d'espaces de réunion et moins d'espaces individuel.
- Plus de 200 000 de pieds carrés d'espace de bureau ont été remodelés afin d'intégrer les nouvelles normes sur les espaces de bureau, l'accent étant mis sur la réduction de notre empreinte écologique.
- La mise en œuvre des normes d'éclairage aux DEL et d'occupation dans toutes les nouvelles salles de réunion nouvellement construites.
- Réutilisation de plus de 5 500 meubles appartenant à Rogers affectés aux espaces de bureau nouvellement construits afin d'éviter l'achat de nouveaux meubles.
- Poursuite de la pratique de remise à neuf de meubles et de don de meubles non utilisés à des œuvres de bienfaisance partout au Canada.

CONCEPTION ÉCOLOGIQUEMENT VIABLE DES IMMEUBLES : LIGNES DIRECTRICES SUR LA CONCEPTION ÉCOLOGIQUE



RÉDUCTION DE LA CONSOMMATION ÉNERGÉTIQUE ET DES ÉMISSIONS DE CARBONE

Les changements climatiques sont une grande priorité pour Rogers, ses employés et ses intervenants.

Voici les principaux risques liés aux changements climatiques auxquels Rogers fait face :

- Les risques financiers liés aux coûts en énergie résultant des nouveaux règlements portant sur les changements climatiques à l'échelle nationale et mondiale. Ces hausses toucheront à presque tous les niveaux administratifs de Rogers, y compris l'exploitation des immeubles et les coûts associés à la chaîne d'approvisionnement.
- Les risques financiers, opérationnels et physiques pour notre infrastructure de télécommunications résultant d'événements météorologiques extrêmes associés aux changements climatiques. Les dommages à notre infrastructure peuvent entraîner des conséquences d'ordre financier.

Nous nous engageons fermement à comprendre les effets des changements climatiques sur notre entreprise ainsi qu'à les gérer. Nos efforts comprennent les suivants :

- Les évaluations des risques et des occasions que présentent les changements climatiques aux multiples échelons de Rogers sont réalisées entre autres par le Comité de gouvernance RSE, le Comité directeur en matière de responsabilité environnementale et l'équipe spécialisée en environnement de Rogers dans le cadre de l'évaluation de l'empreinte carbone annuelle.
- Participation au Carbon Disclosure Project (CDP) (projet de déclaration en matière d'émissions de dioxyde de carbone), selon lequel nous divulguons les impacts des changements climatiques sur Rogers et les mesures que nous prenons pour les combattre.
- Mise en place de plans de mesures d'urgence pour parer aux événements météorologiques extrêmes.
- Perfectionnement de nos initiatives relatives à la mise en œuvre de notre système de gestion environnementale globale, selon laquelle les impacts sont examinés pour en déterminer l'importance.

RÉDUCTION DE LA CONSOMMATION ÉNERGÉTIQUE ET DES ÉMISSIONS DE CARBONE

CONTINUÉ

INDICATEURS DE RENDEMENT CLÉS

UTILISATION DE L'ÉNERGIE (GIGAJOULES)

	2012	2011 ¹	2010 ²
Paramètre 1	306 721	378 587	376 228
Paramètre 2	3 145 845	3 025 528	2 603 652
Totale	3 452 566*	3 404 115	2 979 880

¹ Les chiffres ont été révisés pour illustrer l'ajustement aux données sur la consommation énergétique de deux propriétés.

² Les données de 2010 ne peuvent pas être comparées à celles de 2011 et de 2012 en raison d'un processus de collecte de données plus rigoureux élaboré en 2011.

ACCROÎTRE NOTRE EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE

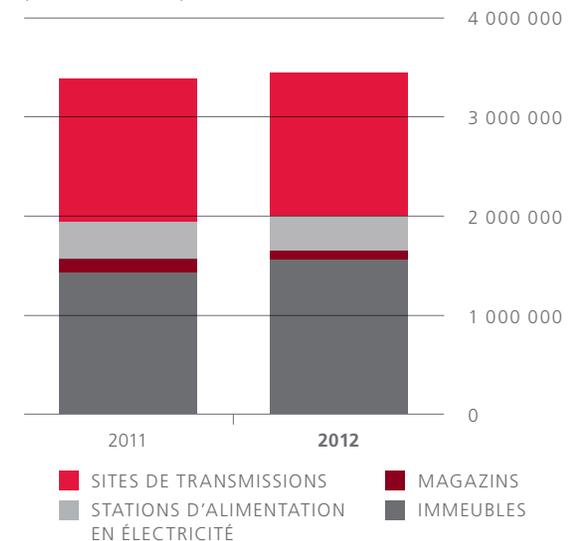
Étant donné la croissance constante de notre portefeuille immobilier au Canada ainsi que des coûts et des impacts environnementaux liés à notre consommation énergétique, l'une de nos priorités consiste à cerner l'efficacité opérationnelle et à en tirer parti.

La consommation énergétique totale de Rogers a augmenté de 1,4 % par rapport à 2011. Cette augmentation est due en grande partie à nos immeubles, malgré de nombreux nouveaux investissements en efficacité énergétique. Voici quelques-unes des mesures que nous avons prises en 2012 :

- **Rehaussement du système d'éclairage dans le siège social :** À notre siège social de Toronto, nous avons remplacé environ 10 000 ballasts et lampes fluorescentes T8 par un système d'éclairage T8 à faible consommation plus écoénergétique. Ce rehaussement a généré des économies de plus de 1,9 million de kWh en 2012, ce qui représente une réduction de consommation d'énergie de 6 % (ajustement non fait pour la météo).
- **Programme de sous-comptage national :** Nous avons commencé la mise en œuvre d'un nouveau programme de sous-comptage dans la majorité de nos immeubles. Ces travaux se poursuivront en 2013 et permettront une meilleure analyse de la consommation et des besoins en matière d'énergie (profils de charge) ainsi que des capacités de faire des prévisions des exigences actuelles et futures.

- **Évaluations de consommation d'énergie :** Afin de cerner les possibilités d'amélioration de l'efficacité énergétique, des évaluations de consommation d'énergie ont été effectuées dans 35 immeubles appartenant à Rogers partout au Canada. Une fois effectuées, les évaluations ont permis d'isoler de nombreuses possibilités, de prendre des mesures de réduction de consommation d'énergie à faible coût, de moderniser les appareils d'éclairage et de mettre en œuvre des initiatives de remise en service. Les précieuses données recueillies ont servi à l'élaboration de notre cycle de planification d'immobilisations de 2013.
- **Initiatives des secteurs d'activités :** Chacun de nos secteurs d'activités a déployé des efforts pour devenir plus écoénergétique. Par exemple, l'unité de téléphonie filaire (Téléphonie résidentielle) de Rogers Câble s'est concentrée sur l'optimisation du rendement de l'équipement existant et sur l'acquisition d'équipement écoénergétique (comme les transformateurs « Energy Star »).

CONSOMMATION ÉNERGÉTIQUE TOTALE (EN GIGAJOULES)



FAIRE PREUVE DE LEADERSHIP EN MATIÈRE D'ENVIRONNEMENT

En 2012, Rogers s'est jointe au programme « Race to Reduce », défi amical lancé par CivicAction incitant les entreprises à réduire leur consommation d'énergie dans la Région du Grand Toronto. Les propriétaires et les locataires d'immeubles de bureaux participants s'engagent à réduire la consommation d'énergie d'un immeuble désigné d'au moins 10 % sur une période de quatre ans. Nous avons choisi le complexe de bureaux de Brampton. Chaque année, CivicAction reconnaît les participants qui se démarquent nettement. En 2012, elle a souligné le leadership et l'engagement de Rogers en matière de réduction de la consommation d'énergie en lui décernant le prix Action & Innovation [Action et innovation] du programme Race to Reduce dans la catégorie des propriétaires.

RÉDUCTION DE LA CONSOMMATION ÉNERGÉTIQUE ET DES ÉMISSIONS DE CARBONE

CONTINUÉ

INDICATEURS DE RENDEMENT CLÉS	2012	2011 ¹	2010 ²
Émissions de gaz à effet de serre (tonnes de CO2 émis)			
Paramètre 1 (gaz naturel, mazout, essence, hydrocarbures fluorés)	34 675	37 322	36 443
Paramètre 2 (électricité)	126 007	149 271	115 201
Total partiel	160 682⁺	186 593	151 644
Paramètre 3 (transport en avion, séjours à l'hôtel, déplacements quotidiens des employés, déchets provenant des bureaux)	85 268	91 125	89 595
Totale	245 950	277 718	241 239

¹ Les chiffres ont été révisés pour illustrer l'ajustement aux données sur la consommation énergétique de deux propriétés.

² Les données de 2010 ne peuvent pas être comparées à celles de 2011 et de 2012 en raison d'un processus de collecte de données plus rigoureux élaboré en 2011.

ÉMISSIONS DE GES PAR SOURCE ET PAR PARAMÈTRE	PARAMÈTRE 1	PARAMÈTRE 2	PARAMÈTRE 3
Immeubles de bureaux dont l'entreprise est propriétaire ou locataire	●	●	
Centre Rogers	●	●	
Magasins Rogers	●	●	
Sites de transmission	●	●	
Stations d'alimentation en électricité		●	
Flotte de voitures du personnel de direction	●		
Flotte de véhicules de la Société	●		
Voyages aériens			●
Voyages en train			●
Location de véhicules			●
Nuitées à l'hôtel			●
Nuitées à l'hôtel dans le cadre des voyages d'affaires des employés			●
Déplacements quotidiens des employés			●
Voyages des Blue Jays			●
Nuitées à l'hôtel des Blue Jays			●
Déchets des édifices			●
Consommation de papier totale			●

NOTRE EMPREINTE CARBONE

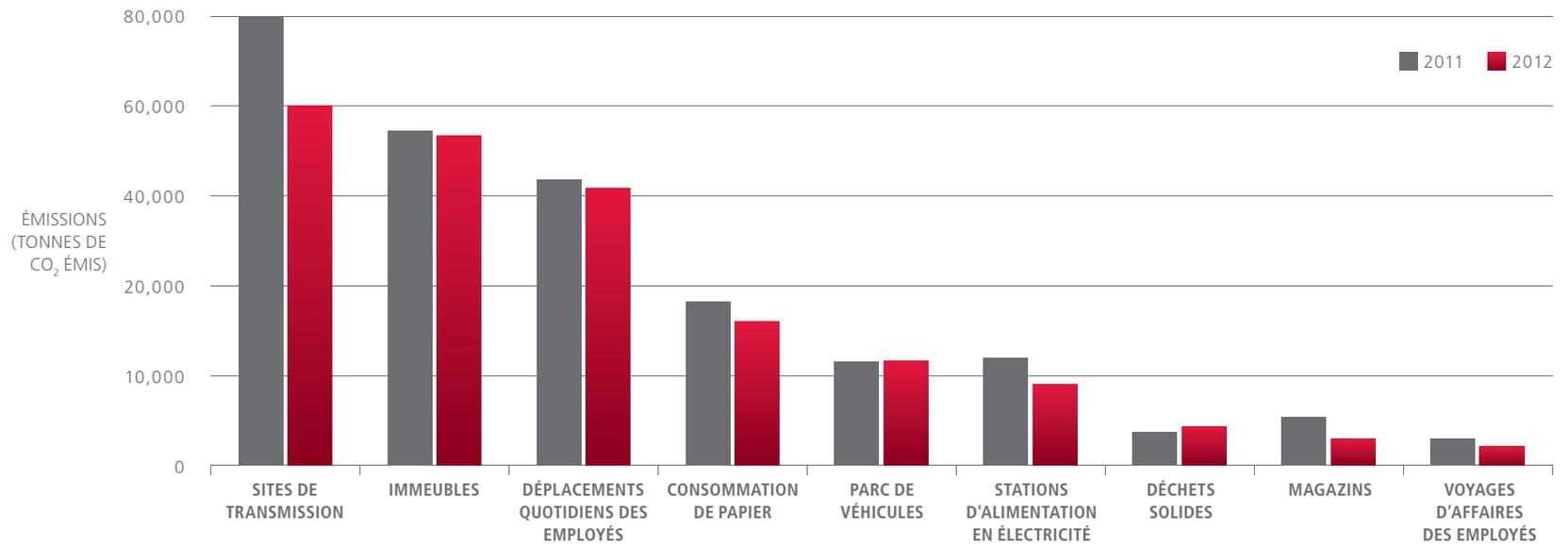
Chaque année, depuis les cinq dernières années, Rogers a évalué l'empreinte carbone de ses activités commerciales afin de quantifier ses émissions de gaz à effet de serre. Celles-ci sont calculées en dioxyde de carbone émis (CO2e), selon les trois paramètres du Greenhouse Gas (GHG) Protocol. Cet examen annuel exhaustif nous permet d'analyser les tendances et d'évaluer l'efficacité de nos mesures de réduction d'émissions. Nous utilisons aussi cette évaluation dans le cadre de notre participation au Carbon Disclosure Project (CDP) (projet de déclaration en matière d'émissions de dioxyde de carbone).

Les émissions de gaz à effet de serre de Rogers se chiffraient à 245 950 tonnes de CO2 émis en 2012, soit une réduction de 11% par rapport à l'année précédente. Comme en 2011, les sites de transmission de Rogers produisaient la plus grande part (26,8 %) de nos émissions totales, suivis des immeubles de bureaux dont l'entreprise est propriétaire ou locataire (24 %), des déplacements quotidiens de nos employés (20 %), et de notre consommation de papier (11 %).

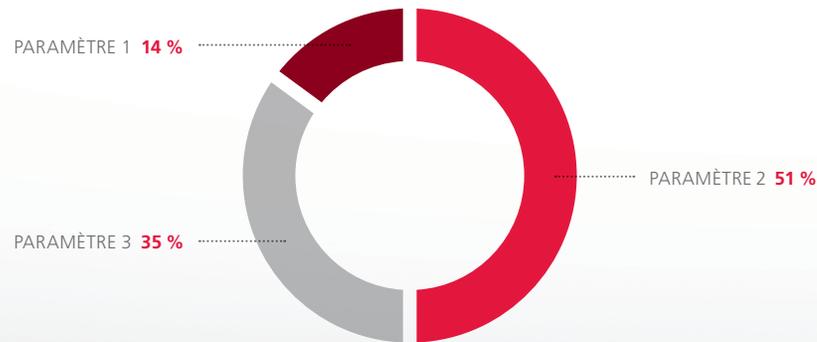
RÉDUCTION DE LA CONSOMMATION ÉNERGÉTIQUE ET DES ÉMISSIONS DE CARBONE

CONTINUÉ

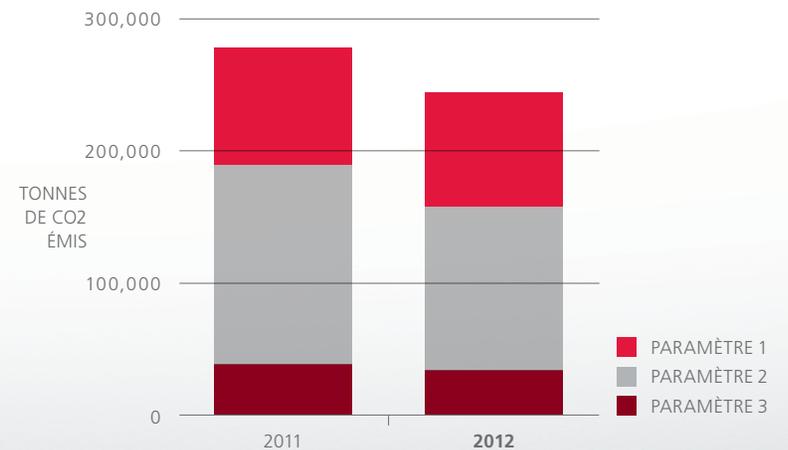
ÉMISSIONS DE GES PAR SOURCE



ÉMISSIONS DE GES PAR PARAMÈTRE



ÉMISSIONS DE GES PAR PARAMÈTRE



RÉDUCTION DE LA CONSOMMATION ÉNERGÉTIQUE ET DES ÉMISSIONS DE CARBONE

CONTINUÉ

PARC DE VÉHICULES ET VOYAGES

La gestion responsable de notre parc de véhicules et des voyages constitue un autre moyen que nous avons mis en œuvre pour réduire notre empreinte énergétique et de carbone et atténuer les impacts des changements climatiques. Les activités visées sont les appels de service effectués au moyen d'un véhicule provenant de notre parc, les voyages d'affaires des employés (y compris ceux des Blue Jays de Toronto) et les déplacements quotidiens des employés.

Les émissions de gaz à effet de serre totales provenant de notre parc de véhicules, du transport et de l'hébergement à l'hôtel pour les employés et les Blue Jays et des déplacements quotidiens des employés étaient de 71 371 en 2012. La catégorie des déplacements quotidiens des employés, qui a chuté de 3 % au cours de 2011, représente encore la plus grande part des émissions de GES, chiffrée à 49 717 tonnes. La consommation de carburant totale était d'environ 7,97 millions de litres.

Le parc de Rogers comprenait environ 1 893 véhicules l'année dernière, ce qui représente une baisse de 25 % (2 500 véhicules) par rapport à 2011, attribuable à l'élimination graduelle de notre parc de voitures de la direction. En plus de restreindre la taille de notre parc de véhicules total, nous continuons à effectuer des ajustements pour réduire au minimum l'impact que notre parc a sur l'environnement.

- Nous avons remplacé 33 fourgonnettes contenant des moteurs V8 par des fourgonnettes dotées de moteurs V6 économes en carburant, quatre véhicules utilitaires pleine grandeur par d'autres de formats plus petits équipés de moteurs 4 cylindres et deux grandes fourgonnettes en fibre de verre par des fourgonnettes Sprinter munies de moteurs diesel à haut rendement énergétique. Selon le nombre de kilomètres parcourus annuellement, le remplacement de véhicules en 2012 s'est traduit par une réduction annuelle de CO2 annuelle de 112 556 kg.

- Nous avons équipé deux de nos camions nacelle de nouveaux systèmes hybrides intelligents qui sont complètement fonctionnels lorsqu'ils sont alimentés par batteries et qui n'exigent aucune intervention manuelle du conducteur quand elles faiblissent. Le système surveille les conditions de la batterie et fait démarrer le véhicule seulement quand celles-ci faiblissent. Il est important de savoir que nos camions nacelle comportent des dispositifs aériens alimentés par batterie. Ce nouveau système est plus performant. Il surveille la durée de vie de la batterie et désactive l'option de faire tourner le moteur au ralenti quand la nacelle est en état de marche.
- Tous les véhicules de service de Rogers Câble sont équipés de systèmes de télématique GPS, ce qui permet d'obtenir des données importantes telles que les temps de fonctionnement au ralenti du moteur et des avis de mise en service. L'année dernière, nous avons continué à intégrer cette technologie au parc de véhicules des Services sans-fil de Rogers. À la fin de l'année, 83 de ces véhicules utilisaient cette technologie.
- Notre parc compte actuellement 89 véhicules hybrides, un de plus qu'en 2011. Notre stratégie consiste à les remplacer au fil du temps par des véhicules non hybrides à 4 cylindres économes en carburant. Ceux-ci permettent de diminuer la consommation de carburant, ils sont plus rentables et fiables, et ils éliminent le fardeau des grands blocs de batteries.

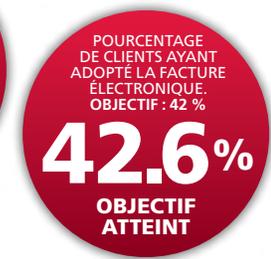


RÉDUCTION DU PAPIER ET APPROVISIONNEMENT

Chez Éditions Rogers, à titre de premier éditeur du Canada, qui compte de nombreux processus administratifs, de documentation et de communications avec la clientèle, l'utilisation du papier est au cœur de nos activités commerciales. Nous continuons d'encourager nos employés à réduire leur consommation de papier, tout en travaillant de concert avec les fournisseurs pour nous assurer que leurs pratiques d'approvisionnement, de production et de recyclage sont responsables.

En 2012, la consommation de papier chez Rogers se chiffrait à 21 778 tonnes métriques, ce qui représente une réduction de 7,6 % par rapport à 2011. La consommation de papier dans nos bureaux a connu la plus forte baisse. Nous attribuons cette dernière à la stratégie de la gestion de l'impression de l'entreprise, qui continue à choisir par défaut les paramètres d'impression recto verso. Plus de clients sont passés à la facture électronique en raison des efforts de promotion et des améliorations que nous avons apportées à l'expérience en ligne, ce qui nous a permis de réduire la quantité de factures papier envoyées. Nous avons également réduit le nombre de pages contenant les modalités incluses dans chaque facture, de sorte qu'elles ne sont comprises que lorsque la page où se trouvent les détails de l'Entente de service est présentée.

Dans le secteur de l'édition, 97,5 % du papier utilisé pour l'impression de magazines était certifié par le Forest Stewardship Council (FSC), tandis que 100 % des nouveaux achats de papier sont certifiés par cet organisme. 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, de réserves fauniques et d'espèces de haute valeur pour la conservation.



OBJECTIFS DE CONSOMMATION DE PAPIER EN 2012	RÉSULTATS EN 2012
1. Réduire la consommation de papier* de 5 %, à un niveau inférieur à celui de 2011 d'ici la fin de 2012	Objectif atteint Réduction de 5 %
2. Faire passer le pourcentage de clients qui profitent du service de facturation électronique à 42 % d'ici 2012.	Objectif atteint 42,6 %

* Papier utilisé principalement à des fins de marketing et de communication, de facturation et d'administration dans les bureaux.

CONSUMMATION TOTALE DE PAPIER DE ROGERS (TONNES MÉTRIQUES)	2012	2011	2010	RÉDUCTION ENTRE 2011 ET 2012
Édition	15 642	17 121	17 136	-8.6 %
Marketing et communications	4 264	4 333	4 569	-1.6 %
Facturation	1 563	1 753	1 888	-10.8 %
Services internes	309	362	446	-14.6 %
Total	21 778*	23 569	24 039	-7.6 %

RÉDUCTION DU PAPIER ET APPROVISIONNEMENT

CONTINUÉ



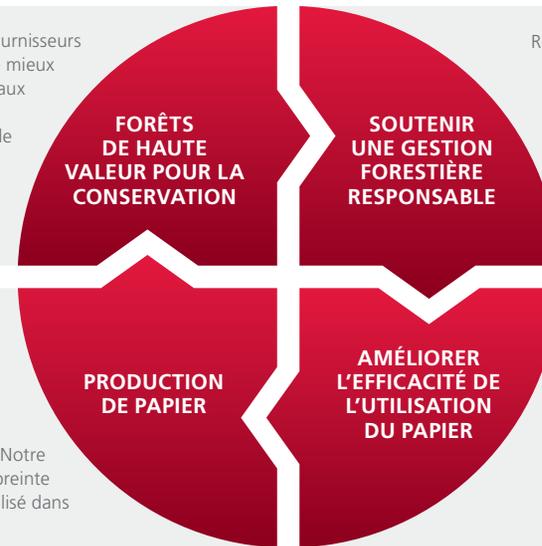
NOTRE APPROCHE CONCERNANT LA CONSOMMATION DE PAPIER

La politique d'approvisionnement en papier d'Éditions Rogers constitue un guide d'achat pour le papier et aborde certaines questions écologiques qui sont liées au cycle de vie d'un magazine.

NOTRE APPROCHE CONCERNANT LA CONSOMMATION DE PAPIER

Nous faisons affaire avec des fournisseurs et des parties prenantes afin de mieux comprendre les problèmes liés aux forêts de haute valeur pour la conservation et aux stratégies de gestion visant à conserver ou à améliorer les particularités de haute valeur pour la conservation.

Nous privilégions le papier sans chlore élémentaire, totalement exempt de chlore. Nous n'achetons pas sciemment du papier pour magazine contenant de la pâte blanchie à l'aide de gaz chloré. Notre objectif consiste à réduire l'empreinte environnementale du papier utilisé dans nos magazines.



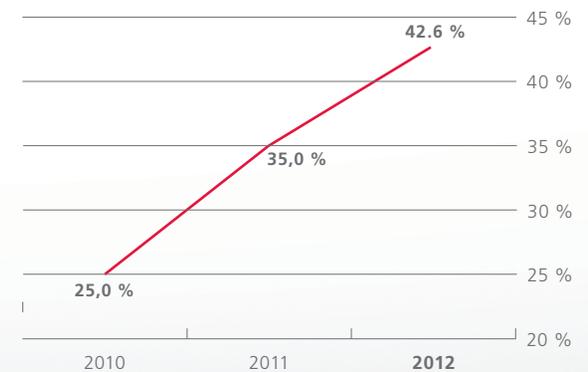
Rogers achète du papier fabriqué de bois provenant de forêts certifiées bien gérées. Nous n'achetons pas et n'achèterons jamais sciemment des produits forestiers issus d'une récolte illégale ou des produits dérivés provenant de zones où l'exploitation forestière est interdite par la loi.

Nous favorisons les processus plus efficaces et tenons à réduire la quantité de déchets issus de nos activités.

FACTURATION ÉLECTRONIQUE

Afin de réduire au minimum la consommation de papier, nous cherchons à encourager les clients à adopter la facture électronique (sans papier) au lieu de recevoir des relevés imprimés par la poste. Celle-ci fait baisser la consommation de papier et d'énergie et, par le fait même, la quantité de factures et d'enveloppes que nous imprimons.

POURCENTAGE DE CLIENTS INSCRITS À LA FACTURATION ÉLECTRONIQUE



GESTION DES DÉCHETS, RECYCLAGE ET DÉVERSEMENTS

INDICATEURS DE RENDEMENT CLÉS	2012	2011	2010 ²
Total des déchets produits (en tonnes)	6 564	6 212	4 580
Total des déchets recyclés (en tonnes)	3 502	3 034	2 551
Pourcentage de la totalité des déchets détournés des sites d'enfouissement	53.4 %	48.8 %	56 %
Déversements et rejets importants ¹	2	1	0

¹ Déversements de niveau 3 – 100 kg ou plus et devant être signalés à Environnement Canada dans les 24 heures.

² Les données de 2010 ne peuvent pas être comparées à celles de 2011 et 2012. En 2011, en effet, Rogers a conclu des contrats de gestion intégrée des déchets qui permettent de produire des rapports plus précis pour tous les bureaux et magasins de Rogers.

Notre programme de gestion des déchets est axé sur l'établissement et la mise en œuvre de moyens de réduire la quantité des déchets et en exploitant au maximum les possibilités de recyclage et de réutilisation. Rogers surveille la génération de déchets ainsi que le rendement en matière de recyclage dans toutes les propriétés, que ce soient les bureaux, les magasins ou le Centre Rogers par l'intermédiaire de nos deux fournisseurs de gestion des déchets nationale et des fournisseurs chargés de la gestion de nos produits de télécommunication et de TI et du papier utilisé à des fins confidentielles. Notre sous-comité de gestion des déchets surveille l'efficacité de notre rendement et de nos initiatives de détournement de déchets des unités de notre portefeuille immobilier.

En 2012, nous avons continué à promouvoir auprès de nos employés, de nos fournisseurs et de nos partenaires d'affaires nos pratiques de réduction des déchets et de recyclage responsable. Nos efforts ont porté leurs fruits. Ainsi, 53,4 % des 6 564 tonnes de déchets produits par Rogers l'année dernière ont été détournés des sites d'enfouissement, ce qui constitue une amélioration de 4,5 % par rapport à 2011.

En 2012, nous avons recyclé 3 502 tonnes de matériel. La majorité du matériel recyclé prenait la forme de produits de papier (58%). À ce chapitre, nos efforts (décrits dans la section Réduction du papier et approvisionnement) se sont traduits par une augmentation de nos volumes de

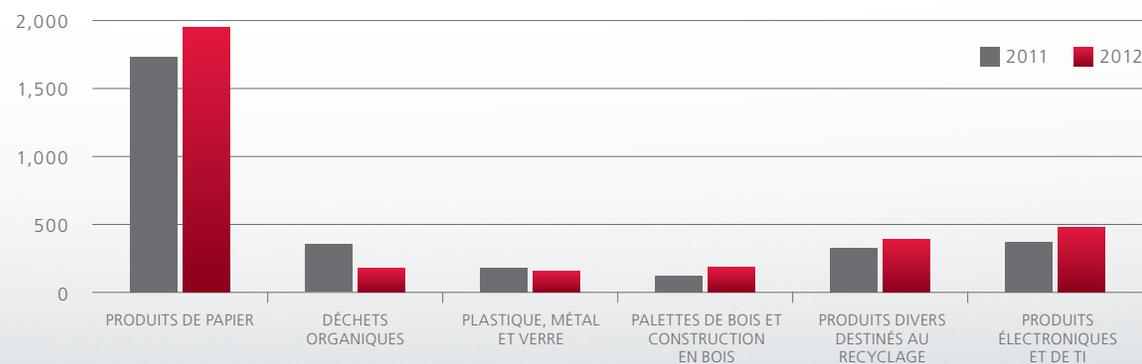
recyclage de 20 % comparativement à 2011. La deuxième catégorie en importance de recyclage concerne les produits électroniques et de TI, ce qui représente 474 tonnes, soit une augmentation de 27 %. Une partie de cette hausse est attribuable à notre partenariat avec notre fournisseur et le Rogers Centre, qui permet aux employés et aux clients de recycler facilement leurs déchets électroniques et leurs sans-fil.

En 2012, les Blue Jays de Toronto, le Rogers Centre et notre fournisseur alimentaire ont noué un partenariat avec l'organisme Second Harvest pour donner plus de 35 575 kilogrammes de déchets de cuisine. Second Harvest

recupère les aliments non entamés et les livre à divers groupes communautaires à Toronto. C'est à cet organisme que nous devons la réduction de nos déchets organiques en 2012.

Nous continuons à appliquer le critère du minimum de déchets aux réaménagements d'immeubles et aux rénovations intérieures en réutilisant ou en recyclant le matériel qui n'a pas pu être réutilisé. Par exemple, nous avons évité de jeter 3 154 fauteuils de bureau en les remettant à neuf puis en les réutilisant dans nos bureaux. Usant de notre créativité pour réutiliser des meubles, nous avons remis à neuf le tissu des cloisons, ce qui nous a permis de conserver 250 postes de travail plutôt que de les éliminer.

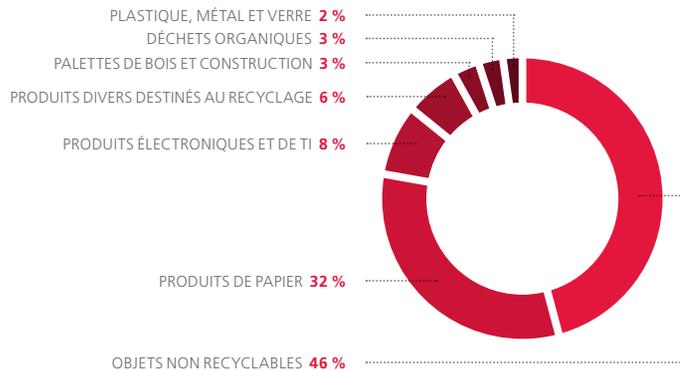
RECYCLAGE (TONNES) 2011-2012



GESTION DES DÉCHETS, RECYCLAGE ET DÉVERSEMENTS

CONTINUÉ

DÉCHETS/RECYCLAGE PAR CATÉGORIES EN 2012



DÉVERSEMENTS ET REJETS

Chez Rogers, les déversements et les rejets importants sont ceux de niveau 3, c'est-à-dire ceux qui doivent être signalés à Environnement Canada dans un délai de 24 heures, dont le poids est supérieur à 100 kilogrammes. En 2012, nous avons connu deux rejets de niveau 3. Il s'agissait d'hydrocarbures halogénés provenant des systèmes de chauffage, de ventilation et de climatisation. De plus, nous avons eu 47 rejets de niveau 2, soit des déversements de 10 à 100 kg devant être signalés, et 219 rejets de niveau 1 qui ne doivent pas être signalés puisque leur poids est inférieur à 10 kg.

En cas de rejet, nous capturons les hydrocarbures halogénés qui restent, puis le système de chauffage, ventilation et conditionnement de l'air est réparé et rempli de nouveau. La plupart des réservoirs installés dans les immeubles de Rogers comportent une enceinte de confinement secondaire, ce qui réduit au minimum les fuites dans le milieu naturel.

Afin d'atténuer les risques de déversement et de rejet et d'assurer une surveillance de la gestion de ces dernières, Rogers applique des procédures de gestion des hydrocarbures hydrogénés, de gestion de réservoirs de stockage et de gestion des déversements et d'intervention. Ces procédures constituent une composante essentielle de notre système de gestion environnementale, qui comprend également la formation appropriée à offrir aux membres du personnel responsables.

ENGAGEMENT SUR LE PLAN ENVIRONNEMENTAL

Nous sommes fiers de la distinction que Mediacorp nous confère en nous désignant l'un des employeurs les plus écologiques du Canada. Cette nomination spéciale sert à reconnaître les employeurs qui se démarquent des autres sociétés canadiennes par la création d'une culture d'entreprise de sensibilisation à l'environnement et qui ont mis au point des initiatives écologiques exceptionnelles.

En 2012, nous avons continué à nous concentrer sur la sensibilisation à l'environnement et à la gérance environnementale auprès de notre personnel, qui compte plus de 28 000 employés.

- Nous avons formulé des pratiques d'excellence en matière d'environnement pour favoriser un comportement positif, en particulier en ce qui concerne l'amélioration de l'efficacité énergétique, la réduction des déchets et la consommation de papier.
- De nombreux employés reçoivent une formation sur la protection de l'environnement étroitement liée aux divers postes sur les aspects clés du système de gestion environnementale.
- Rogers a tenu une foire écologique au siège social à Toronto et sur le campus de Brampton pour marquer le Jour de la Terre. Dans le cadre de cet événement, des fournisseurs ont fait la promotion de produits écologiques et ont accepté les appareils électroniques usagés des employés afin de les recycler de façon appropriée.
- Nous avons participé à l'Heure de la Terre en éteignant toutes les enseignes extérieures ainsi que l'éclairage interne et externe de nos immeubles.
- Pour aider les employés à produire moins d'émissions de GES, nous encourageons les modes de transport écologiques pour se rendre au travail, en mettant à la disposition des employés de plusieurs de nos bureaux des supports à bicyclette et en permettant à nos employés de Toronto de profiter d'un rabais d'entreprise lorsqu'ils utilisent la Toronto Transit Commission (TTC). Les bureaux de Toronto, de Montréal, de Vancouver, de Brampton et d'Edmonton comportent des salles désignées pour une téléprésence, qui permettent de faire de véritables réunions vidéo en temps réel et qui rendent les déplacements pour affaires moins nécessaires.

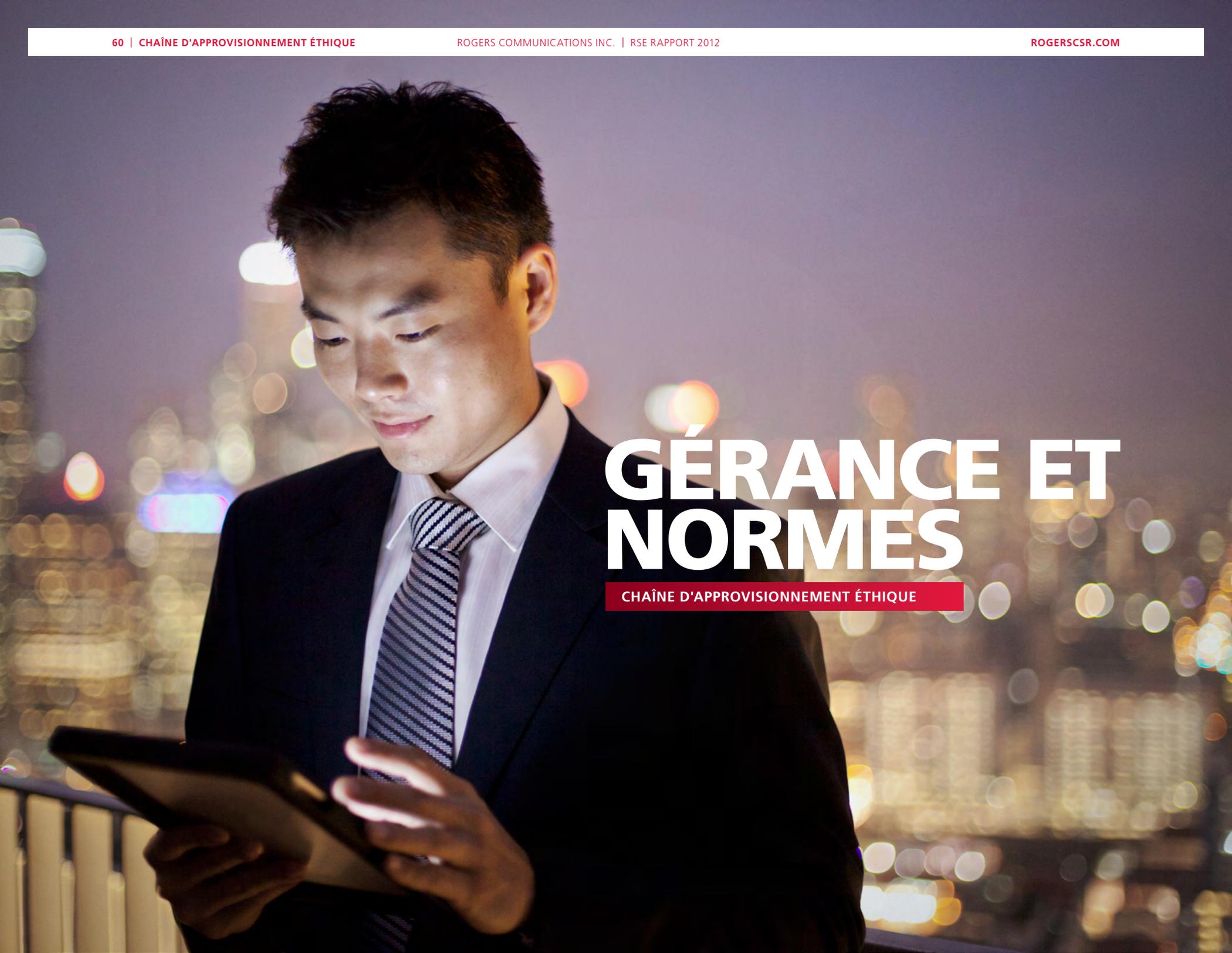
ENGAGEMENT AUPRÈS DE NOS COLLECTIVITÉS

Par l'intermédiaire de Fido, nous avons poursuivi notre collaboration avec [Evergreen](#), organisme à but non lucratif national qui contribue au développement durable dans les villes, pour restaurer les espaces publics délabrés, favoriser davantage les loisirs en plein air, l'éducation ainsi que la jouissance des lieux, et améliorer la santé et la biodiversité dans les habitats naturels des collectivités urbaines. Appuyée par Fido depuis 2009, Evergreen a veillé à la plantation de près de 50 000 arbres et arbustes dans des collectivités canadiennes. De plus, elle a suscité la participation de plus de 34 000 bénévoles, soutenu des projets d'écologisation des terrains de 260 écoles et réalisé plus de 475 événements et ateliers d'écologisation communautaires. Consultez la carte interactive sur le [site web d'Evergreen](#) pour connaître l'incidence positive qu'ont eue ces activités dans les collectivités partout au pays.

L'année dernière, Rogers est devenue membre actif du conseil de leadership en matière de consommation énergétique dans les immeubles commerciaux (Commercial Building Energy Leadership Council) de l'organisme CivicAction. Le conseil compte de hauts dirigeants d'entreprises qui possèdent collectivement plus de 40 % des immeubles de bureaux commerciaux de la région du Grand Toronto. Les membres sont liés par un engagement formel à travailler ensemble pour rendre les immeubles de bureaux plus écoénergétiques et pour réduire l'empreinte carbone de leur propre organisation.

DÉFIS EN 2012

ENJEUX	NOTRE RÉACTION
Il n'a pas été possible d'établir un consensus interfonctionnel sur la définition d'objectifs d'entreprise importants en matière d'environnement applicables à de multiples groupes d'affaires.	L'équipe spécialisée en environnement continuera à solliciter la participation et la collaboration de parties prenantes internes afin de définir des objectifs en matière d'environnement, y compris des options d'objectifs internes et (ou) normalisés.
Améliorer la façon dont les employés trient les matériaux à recycler.	En 2013, nous augmenterons les communications destinées aux employés portant sur le tri. Nous piloterons également un programme visant à centraliser la collecte de déchets dans cinq immeubles de bureaux. Les matériaux seront collectés de façon appropriée dans des bacs centralisés, et les bacs situés aux postes de travail individuels seront retirés. Nous appliquerons les leçons retenues pour mettre en œuvre un déploiement à l'échelle nationale.
La réduction de notre consommation d'énergie et des émissions de GES qui y sont associées continue à poser des difficultés, étant donné la croissance de notre entreprise et de la demande des consommateurs en matière de services sans-fil. Cette dernière nous pousse à employer des équipements de puissance élevée.	Nous continuons à trouver les moyens de rationaliser les processus existants et d'investir dans de grands projets d'immobilisation, comme la modernisation des appareils d'éclairage afin de répondre à une demande accrue.

A man in a dark suit, white shirt, and striped tie is looking down at a tablet computer. He is standing on a balcony or rooftop with a railing, overlooking a city skyline at night. The background is filled with blurred lights from buildings and streetlights, creating a bokeh effect. The overall mood is professional and focused.

GÉRANCE ET NORMES

CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT ÉTHIQUE

CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT ÉTHIQUE

Chaque aspect de notre chaîne d'approvisionnement a une incidence sur la marque Rogers. Par conséquent, nous privilégions des relations d'affaires avec des entreprises qui adhèrent aux mêmes valeurs que nous.

APERÇU DES PROGRÈS EN 2012

QUESTION CRUCIALE	ACTIVITÉS EN 2012
Gestion de la chaîne d'approvisionnement	<ul style="list-style-type: none">• Nous avons engagé des dépenses de 7 918 milliards⁺ de dollars auprès de 30 605 fournisseurs.• Les fournisseurs et les employés ont été informés des normes et des processus d'approvisionnement de Rogers grâce aux communications, aux présentations et (ou) aux séances de formation.
Approvisionnement éthique	<ul style="list-style-type: none">• Nous avons créé un processus annuel de validation par les principaux fournisseurs de leur acceptation du Code de déontologie des fournisseurs de Rogers.
Minéraux provenant de zones de conflit	<ul style="list-style-type: none">• Nous avons actualisé le Code de déontologie des fournisseurs de Rogers afin d'y indiquer l'obligation de fournir des produits exempts de minéraux de conflit ayant fait l'objet d'une vérification.

GESTION DE LA CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT

LIENS CLÉS

- ▶ Portail des fournisseurs de Rogers
- ▶ Code de déontologie des fournisseurs de Rogers

INDICATEURS DE RENDEMENT CLÉS	2012	2011	2010
Total – fournisseurs	30 605	37 229	34 946
Montant total des dépenses engagées auprès des fournisseurs ¹	7,918 G\$*	7,754 G\$	7,443 G\$

¹ Les données de l'année précédente ont été révisées afin de respecter la méthodologie actuelle.

Les produits et services que se procure Rogers sont très diversifiés, qu'il s'agisse des téléphones intelligents et d'équipement de câble que nous vendons, des campagnes publicitaires qui prennent différentes formes de média ou des fournitures de bureau que nous utilisons tous les jours. En 2012, nous avons fait affaire avec 30 605 fournisseurs au Canada et à l'étranger, pour un montant de dépenses totales de 7,918 milliards* de dollars.

Nous avons développé des normes d'approvisionnement éthique, qui vous seront présentées dans la prochaine section, dans le but de guider notre évaluation et notre sélection de fournisseurs. Nous nous efforçons d'instaurer une stricte gouvernance et de gérer efficacement notre chaîne d'approvisionnement, en faisant preuve d'initiative et en collaborant avec nos fournisseurs.

Relevant du comité de gouvernance RSE de Rogers, le **Comité de pratiques d'approvisionnement éthique** est chargé de créer une stratégie cohérente et coordonnée en matière d'approvisionnement éthique, et de s'assurer qu'elle est respectée à l'échelle de l'entreprise. Le Comité est mené par notre vice-président, Approvisionnements, et est composé de représentants provenant d'unités fonctionnelles pertinentes de Rogers. Il vérifie que les fournisseurs se conforment à notre Code de déontologie des fournisseurs et étudie régulièrement ce dernier pour veiller à ce qu'il demeure efficace et à jour.

Notre **équipe de services d'approvisionnement stratégique** joue le rôle d'intermédiaire auprès des fournisseurs et établit des contrats en fonction d'une évaluation équitable et transparente et d'un processus concurrentiel. Ce groupe collabore étroitement avec les fournisseurs pour favoriser des pratiques à la fois efficaces et éthiques tout en assistant tous les services de Rogers dans leurs achats.

Nous travaillons à informer nos fournisseurs actuels et potentiels de nos pratiques et de nos exigences en matière d'approvisionnement. Par exemple, par l'entremise du [Portail des fournisseurs de Rogers](#), les fournisseurs peuvent se renseigner au sujet de notre Code et de nos modalités, et accéder à du matériel de formation qui les aidera à utiliser efficacement le système de sélection des fournisseurs de Rogers.

APPROVISIONNEMENT ÉTHIQUE

Le Code de déontologie des fournisseurs de Rogers définit nos attentes en matière de conception, de fabrication et de livraison des produits et services de nos fournisseurs.

L'approvisionnement éthique est une question cruciale tant pour Rogers que pour ses parties intéressées :

- Il s'agit d'une pratique indispensable qui s'inscrit dans la stratégie générale de développement durable de l'entreprise, et qui vise à fournir des produits et services responsables et de qualité.
- Nos intervenants y accordent de plus en plus d'importance. Plus que jamais, ils s'attendent à ce que Rogers exerce son influence en tant qu'important acheteur de façon à encourager des pratiques sociales et environnementales responsables tout au long de la chaîne d'approvisionnement.

Nous adhérons au principe d'approvisionnement responsable et avons mis en place une solide structure à cet égard. Pour faire affaire avec nous, les fournisseurs et leurs employés doivent se conformer aux normes strictes

du Code de déontologie des fournisseurs de Rogers. Dans la phase de préparation du Code, nous nous sommes inspirés des meilleures pratiques comme la Déclaration universelle des droits de l'homme, la Social Accountability International, l'Ethical Trading Initiative et le Système de management environnemental et d'audit.

Le Code définit cinq sujets principaux : les normes de travail; la santé et la sécurité; la responsabilité environnementale; les systèmes de gestion; et les considérations éthiques. Les fournisseurs potentiels sont sélectionnés en tenant compte de ces critères. Nous cherchons également à faire affaire avec des fournisseurs qui peuvent nous aider à réduire notre empreinte écologique, par exemple par la réduction des emballages et des déchets – nous en parlerons plus tard dans ce rapport, dans la section portant sur l'environnement.

Les entreprises qui souhaitent répondre à un appel d'offres doivent indiquer que leurs pratiques sont conformes au [Code de déontologie des fournisseurs de Rogers](#). Dans le cas contraire, elles ne seront pas admissibles. Le Code s'applique à tous les fournisseurs de Rogers, il est accessible au public par l'entremise de notre site web et il accompagne toutes les activités d'approvisionnement.

Les employés de notre équipe des services d'approvisionnement stratégique sont formés à l'interne pour assurer qu'ils comprennent bien le Code, et nous demandons à tous les employés qui participent aux achats de l'entreprise de prendre connaissance du Code et de tenir compte de la politique de responsabilité sociale d'entreprise (RSE) dans chacune de leurs décisions.

CODE DE DÉONTOLOGIE DES FOURNISSEURS DE ROGERS

NORMES DE TRAVAIL

Les fournisseurs doivent protéger les droits de leurs employés et traiter ces derniers avec dignité et considération selon l'acception reconnue de ces termes dans la communauté internationale. Cela signifie la protection des employés contre toute forme de harcèlement, de discrimination et d'emploi imposé ainsi que l'interdiction du recours au travail des enfants.

RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE

Les fournisseurs doivent réduire au minimum leurs impacts sur la collectivité et l'environnement tout en préservant la santé et la sécurité du public. Les normes environnementales comprennent la mise en place de mesures de prévention de la pollution et de réduction de la consommation de ressources ainsi que la gestion sécuritaire des substances dangereuses.

SANTÉ ET SÉCURITÉ

Les fournisseurs doivent offrir un environnement de travail sécuritaire et sain, qui comprend la fourniture d'équipement de protection individuel, la gestion des risques d'accident, la présence d'installations sanitaires et la mise en œuvre de procédures de préparation aux situations d'urgence.

SYSTÈMES DE GESTION

Les fournisseurs doivent adopter ou mettre en place un système de gestion dont la portée est conforme au contenu du présent Code, et qui comprend des éléments comme la responsabilisation de la gestion, les processus d'évaluation et de gestion des risques, la formation et les exigences liées à la conformité.

LES CONSIDÉRATIONS ÉTHIQUES

Les fournisseurs et leurs agents se doivent de respecter les normes d'éthique les plus élevées en matière d'intégrité en affaires et de protection de la propriété intellectuelle, de la vie privée et de la confidentialité.

SURVEILLANCE DE LA CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT

Une fois qu'un fournisseur a « passé la porte », on doit s'assurer qu'il continue de se conformer à notre Code de déontologie. Il s'agit d'une tâche magistrale puisque nous faisons affaire avec plus de 30 000 fournisseurs. Si nous découvrons qu'un de nos fournisseurs n'est plus conforme au Code, nous examinons le problème et faisons un suivi afin d'évaluer sa volonté et sa capacité à prendre des mesures pour régler la situation. Nous décidons ensuite si nous continuons ou non de faire affaire avec lui.

En 2012, nous avons entrepris la tâche complexe de mise sur pied d'un système formel de surveillance de la chaîne d'approvisionnement et d'un processus de validation annuelle, selon lequel les fournisseurs doivent remplir un questionnaire pour confirmer qu'ils comprennent le Code, et qu'ils le respectent. Dans le questionnaire, les fournisseurs doivent signaler tout problème de non-conformité au Code qui serait survenu au cours des deux années précédentes et tous les domaines dans lesquels ils surpassent nos normes établies. À compter de 2013, Rogers examinera ses principaux fournisseurs pour s'assurer qu'ils respectent toujours les exigences du Code.

ÉVITER D'UTILISER DES MINÉRAUX PROVENANT DE ZONES DE CONFLIT

Les minéraux provenant de zones de conflit constituent un sujet préoccupant tant pour la population que pour Rogers. Il s'agit de minéraux provenant de la République démocratique du Congo ou d'autres zones de conflit où diverses milices contrôlent de précieuses ressources naturelles et en tirent profit tout en bafouant les droits de l'homme. De tels minéraux ont été utilisés dans la fabrication de sans-fil, d'ordinateurs portables et d'autres appareils électroniques.

En 2012, nous avons effectué des vérifications rigoureuses pour déterminer si certains des produits électroniques que nous achetons contiennent ce type de minéraux. Nous avons ajouté une section sur les minéraux provenant de zones de conflit à notre Code de déontologie des fournisseurs, qui stipule que tous les fournisseurs doivent déterminer l'origine ou la source de leurs matériaux afin de s'assurer qu'ils ne proviennent pas d'une zone 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 créer et mettre en place des contrôles visant à ne plus utiliser ce type de matériaux.

DÉFIS EN 2012

DÉFIS

Adopter une stratégie ambitieuse et coordonnée visant à ce que nos fournisseurs se conforment au Code de déontologie des fournisseurs de Rogers, et qui s'applique adéquatement à notre réseau de plus de 30 000 fournisseurs.

NOTRE RÉACTION

Dans le cadre de cet engagement qui s'étendra sur plusieurs années, nous nous concentrons sur les aspects les plus importants de la stratégie, soit de trouver des façons d'encourager la responsabilisation des fournisseurs.

COMPASSION ET GENEROSITE

INVESTISSEMENT COMMUNAUTAIRE



INVESTISSEMENT COMMUNAUTAIRE

Rogers a une longue tradition de service à la collectivité, et nous sommes fiers d'être reconnus comme une entreprise généreuse par Imagine Canada, qui a à cœur l'investissement communautaire.



APERÇU DES PROGRÈS EN 2012

QUESTION CRUCIALE	ACTIVITÉS EN 2012
Approche en matière de dons de la Société	<ul style="list-style-type: none"> Nous avons donné 16,3⁺ millions \$ en espèces et 53,7⁺ millions \$ en nature à des collectivités locales, à des organismes de bienfaisance et à des organismes à but non lucratif canadiens.
Éducation pour les jeunes	<ul style="list-style-type: none"> 85 000 étudiants ont participé à des programmes éducatifs soutenus par le Fonds pour la jeunesse Rogers. 28 centres de technologie ont été créés dans 25 Clubs Garçons et Filles du Canada.
Production médiatique canadienne	<ul style="list-style-type: none"> 25,8 millions \$ investis dans 93 productions différentes par l'intermédiaire du groupe de Fonds Rogers. Ce montant s'ajoute aux 70 millions \$ que nous avons investis dans nos communautés.
Collectivités fortes et dynamiques	<ul style="list-style-type: none"> Nous avons aidé des organismes de bienfaisance à promouvoir leur cause en leur donnant temps d'antenne pour qu'ils diffusent des messages d'intérêt public sur nos stations de radio et de télévision ou qu'ils les publient dans nos publications imprimées. Jays Care a investi plus de 900 000 \$ dans son programme de bourses Field of Dreams, qui vise la construction d'espaces sûrs et accessibles pour les jeunes.
Activités de bienfaisance et bénévolat des employés	<ul style="list-style-type: none"> 512 employés ont obtenu un congé payé d'un jour pour effectuer du bénévolat dans le cadre du programme des employés bénévoles de Rogers lancé en septembre 2012. Nos employés ont donné ou recueilli plus de un million de dollars dans le cadre de la campagne Centraide.

NOTRE APPROCHE EN MATIÈRE DE DONS D'ENTREPRISE

INDICATEURS DE RENDEMENT CLÉS (IN MILLIONS)

	2012	2011 ¹	2010 ¹
Investissements communautaires - dons en espèces	13,5 \$	6,6 \$	7,1 \$
Investissement communautaire réglementé – dons en espèces	2,8 \$	3,2 \$	2,7 \$
Totale dons en espèces	16,3 \$*	9,8 \$	9,8 \$
Investissements communautaires - dons en nature	16,3 \$	17,2 \$	16,5 \$
Investissement communautaire réglementé - dons en nature	37,4 \$	37,7 \$	37,1 \$
Total des dons en nature	53,7 \$*	54,9 \$	53,6 \$
Investissement communautaire totale	70,0 \$*	64,7 \$	63,4 \$

¹ Les données de l'année précédente ont été révisées afin de respecter la méthodologie actuelle.

UNE ANNÉE D'ENGAGEMENT ET DE LEADERSHIP SANS FAILLE

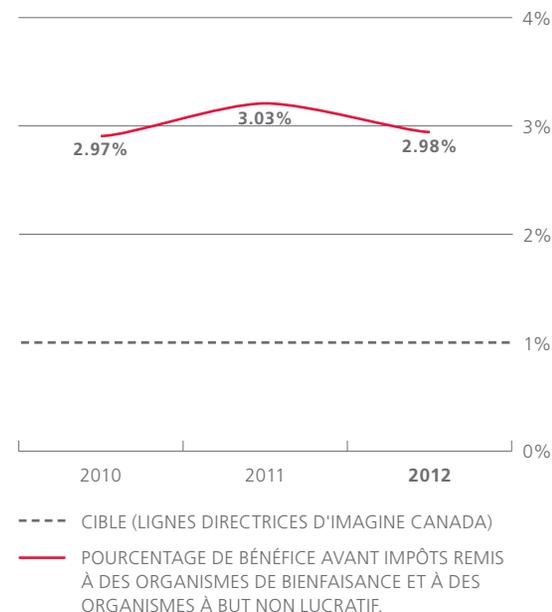
En 2012, les organismes de bienfaisance et à but non lucratif, et les millions de personnes qui ont recours à leurs services, continuaient à ressentir les effets d'une conjoncture difficile et d'une incertitude persistante. En même temps, la demande pour les services offerts par des organismes de bienfaisance et à but non lucratif a continué de croître.

Rogers a donc poursuivi son œuvre de soutien auprès des collectivités locales, à des organismes de bienfaisance et à but non lucratif en leur remettant 70 millions de dollars* en dons en espèces et en nature. Ces dons représentaient 2,98 % de notre bénéfice avant impôts, ce qui dépasse encore une fois l'objectif de dons d'entreprise établi par Imagine Canada. Ils peuvent être répartis en deux catégories :

- Dons en espèces aux organismes de bienfaisance et aux organismes à but non lucratif enregistrés, en tant qu'investissement communautaire direct et en tant que dons réglementés effectués pour respecter les conditions de licence de nos entités de radiodiffusion.

- Dons en nature revêtant principalement la forme de temps d'antenne et de publicités imprimées, permettant aux organismes de bienfaisance et aux organismes à but non lucratif de diffuser des messages d'intérêt public sur nos stations de radio et de télévision ainsi que dans nos publications. Nos investissements communautaires en nature réglementés comprennent l'exploitation de nos 39 stations TV Rogers dans les collectivités 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. Le montant de nos investissements communautaires en nature a été évalué en fonction des tarifs habituellement facturés par Rogers.

DONS DE LA SOCIÉTÉ (%)



NOS PRIORITÉS EN MATIÈRE DE DONS

Un comité directeur d'investissement communautaire, composé de cadres supérieurs de divers services, établit et surveille l'orientation stratégique relative aux dons afin de veiller à ce qu'ils soient bien ciblés, qu'ils aient des répercussions positives et que les causes auxquelles ils sont destinés reflètent la culture de Rogers. Nos dons se classent dans les catégories suivantes :

- Investir dans l'éducation chez les jeunes par l'entremise du Fonds pour la jeunesse Rogers
- Investir dans la production médiatique canadienne
- Bâtir des collectivités fortes et dynamiques
- Soutenir les activités de bienfaisance et le bénévolat des employés

En 2012, Rogers a renforcé ses pratiques d'investissement communautaire en mettant en œuvre une nouvelle politique en matière de dons d'entreprise pour veiller à ce que ces derniers concordent tous avec notre stratégie de dons à des organismes de bienfaisance, à ce qu'ils soient approuvés correctement et fassent l'objet d'un suivi dans le but d'avoir une incidence plus grande dans nos collectivités.

INVESTIR DANS L'ÉDUCATION ET DANS LA JEUNESSE

L'automne 2012 a marqué le premier anniversaire du Fonds pour la jeunesse Rogers, preuve de notre engagement national à aider les jeunes Canadiens à surmonter les obstacles à leur éducation afin qu'ils puissent réussir en classe et au-delà. Il s'agit d'un important projet d'investissement communautaire soutenu par notre chef de la direction ainsi que d'un enjeu considérable pour Rogers parce qu'en investissant dans l'éducation, on fait augmenter les taux d'alphabétisme, on stimule l'économie et on élargit le bassin de talents, ce qui profite à notre entreprise et à nos collectivités.

85,000

JEUNES QUI ONT BÉNÉFICIÉ DU FONDS POUR LA JEUNESSE ROGERS EN 2012.

ALLÔ PROF

Allô prof est un organisme à but non lucratif qui offre des services d'aide aux devoirs par téléphone et en ligne aux élèves du primaire et du secondaire du Québec. Entre 2011 et 2012, Allô prof a répondu à 3,5 millions de questions provenant d'élèves. Grâce au soutien du Fonds pour la jeunesse Rogers, l'organisme a lancé une nouvelle application sans-fil qui permettra aux élèves de clavarder avec les professeurs de Allô prof à l'aide de leur téléphone intelligent.

Grâce au Fonds pour la jeunesse Rogers, nous finançons des programmes exploités par nos partenaires communautaires qui offrent un soutien scolaire aux jeunes de 12 à 19 ans, en particulier ceux qui sont à risque en raison de facteurs comme la pauvreté, l'isolement, l'immigration récente ou des difficultés à la maison. Ces programmes sont ciblés, présentent des résultats mesurables, et tous auront des retombées sociales durables.

Voici certaines de nos réalisations l'an dernier :

- Influence positive sur environ 85 000 jeunes.
- Création de centres de technologie de pointe dans 25 Clubs Garçons et Filles au Canada (voir l'encadré). Une partie du mandat du Fonds pour la jeunesse Rogers est de rapprocher technologie et éducation. Aide offerte aux jeunes Canadiens pour accroître leur culture numérique et leur capacité à intégrer une économie axée sur la technologie, qui illustre notre passion pour la technologie et qui représente l'une des meilleures façons que Rogers peut contribuer à la société.
- Mise en place d'un programme de bénévolat en septembre 2012 pour inciter nos employés à participer au projet. À la fin de l'année, 512 employés de Rogers participaient à des activités de bénévolat.



NADIR MOHAMED, PRÉSIDENT ET CHEF DE LA DIRECTION, REND VISITE À UN CLUB GARÇONS ET FILLES

NOS PARTENAIRES COMMUNAUTAIRES

Nous avons établi une collaboration à l'échelle nationale avec les **Clubs Garçons et Filles du Canada**, leader reconnu dans le domaine de l'enseignement de compétences fondamentales et des programmes parascolaires. Nous avons également conclu des partenariats avec 16 organismes locaux dans toutes les provinces. En voici quelques exemples :

- **Calgary Bridge Foundation for Youth**, qui offre des programmes de tutorat et d'alphabétisation parascolaire aux élèves des écoles secondaires.
- **L'Ancre des jeunes**, école alternative à Montréal pour les jeunes à risque.
- **Richmond Youth Service Agency** en Colombie-Britannique, qui offre aux jeunes à risque et autochtones un soutien financier et scolaire ainsi que de l'aide pour le développement des habiletés.

INVESTIR DANS L'ÉDUCATION ET DANS LA JEUNESSE

CONTINUÉ

PARTENAIRES AU CANADA



AIDER LES JEUNES CANADIENS À « VISER LA RÉUSSITE »

Le programme *Visez la réussite* Rogers change le visage de l'éducation pour les jeunes qui sont membres des Clubs Garçons et Filles au Canada. Le programme novateur a été lancé dans 25 Clubs Garçons et Filles d'un océan à l'autre en septembre 2012, en association avec le Fonds pour la jeunesse Rogers. L'objectif : Accroître les compétences scolaires, les taux de diplomation au niveau secondaire et l'accès aux programmes d'études postsecondaires chez les jeunes à risque.

Technologie + Mentors + Bourses

Chaque Club Garçons et Filles participant possède un centre de technologie Visez la réussite, espace spécialisé offrant un service Internet haute vitesse ainsi que des ordinateurs et des ressources électroniques de pointe pour favoriser l'apprentissage. Les centres technologiques offrent une technologie à laquelle de nombreux jeunes n'auraient habituellement pas accès et permettent à des milliers de jeunes d'acquérir les compétences essentielles pour atteindre leurs objectifs.

Les jeunes sont jumelés à un mentor bénévole adulte pour les aider à s'orienter dans leur parcours éducatif et peuvent communiquer avec leurs pairs partout au pays grâce à un réseau en ligne mis à la disposition des participants inscrits (www.visezlareussite.ca). Une aide supplémentaire : Si vous persévérez dans le programme pendant deux ans, vous courez la chance d'obtenir une bourse de 1 000 \$ qui servira à payer les frais d'un programme d'études postsecondaires.

Une expérience qui ouvre les horizons

Le programme a déjà d'importantes répercussions. Par exemple, chaque vendredi, au Club Garçons et Filles d'Ottawa, les participants font leurs devoirs et effectuent des recherches sur des possibilités de carrière, s'expriment sur leur propre blogue ou leur portfolio électronique et consultent leur mentor. « Ils discutent avec leur mentor et nouent une relation avec elle ou lui. Ils parlent ensemble du déroulement de leurs examens, de leurs intérêts et de ce qu'ils veulent faire plus tard », explique Melissa Marion, gestionnaire du programme *Visez la réussite* Rogers au Club Garçons et Filles d'Ottawa.

CANADIAN MEDIA PRODUCTION

Nous investissons dans le développement d'une production médiatique canadienne, qui représente un prolongement naturel de nos activités commerciales. En 2012, le groupe de Fonds Rogers a investi 25,8 millions \$ afin de favoriser le développement de contenu novateur et créatif pour les médias cinématographiques, la télévision et les appareils sans fil. Ce financement a servi à appuyer 93 différentes productions.

INDICATEURS DE RENDEMENT CLÉS	2012	2011	2010
Financement accordé afin de soutenir la production de films et d'émissions télévisées au Canada grâce au groupe de Fonds Rogers	25,8 M\$	31,2 M\$	28,3 M\$

Voici quelques exemples de nos principaux programmes de soutien :

- Le Téléfonds Rogers offre de l'aide financière aux productions de qualité de la programmation télévisuelle canadienne.
- Le Fonds de financement Rogers pour le cinéma documentaire favorise la croissance de la production de films documentaires dans les deux langues officielles au Canada.
- Le Fonds Rogers Cable Network appuie la production d'une programmation de réseau câblé de partout au Canada.

Nous continuons de commanditer le Prix Rogers du meilleur film canadien, qui a été décerné à la cinéaste torontoise Sarah Polley pour son documentaire intitulé *Stories We Tell*. L'année dernière, le montant associé au prix est passé de 15 000 \$ à 100 000 \$. Par conséquent, ce prix en argent est l'un des plus élevés au Canada. Les deux finalistes ont reçu chacun 5 000 \$.

TV ROGERS

Au moyen du réseau de stations de télévision de Rogers Câble, nous donnons la chance à des membres de la collectivité d'acquérir des compétences en production et de créer une programmation nouvelle qui reflète les besoins locaux. TV Rogers forme des milliers de bénévoles qui collaborent avec des producteurs de télévision professionnels. Afin de veiller à ce que notre programmation soit le reflet des gens, des endroits et des questions qui importent à la collectivité, nous invitons les téléspectateurs à soumettre des idées pour des émissions de télévision ou des couvertures d'événements locaux à venir en utilisant le formulaire Program Proposal Form.

BÂTIR DES COLLECTIVITÉS FORTES ET DYNAMIQUES

En 2012, nous avons soutenu de nombreuses autres causes et organismes qui contribuent à bâtir des collectivités fortes et dynamiques.

LES ARTS ET LA CULTURE

- Afin de promouvoir, d'encourager et d'honorer les écrivains canadiens qui font preuve d'un talent exceptionnel, nous commanditons le Rogers Writers' Trust Fiction Prize depuis 1997. L'année dernière, Tamas Dobozy a obtenu un prix de 25 000 \$ pour son recueil de nouvelles intitulé *Siege 13*, et quatre finalistes ont chacun obtenu 2 500 \$.
- Chaque année, nous offrons notre soutien aux festivals de films au Canada, dont le Vancouver International Film Festival, l'Atlantic Film Festival, le Banff World Media Festival, Hot Docs et le Festival international du film de Toronto.
- Nous avons commandité deux expositions à la Vancouver Art Gallery pour la présentation d'œuvres d'artistes canadiens comme Rodney Graham et Ian Wallace.

MESSAGES D'INTÉRÊT PUBLIC POUR PROMOUVOIR LES BONNES CAUSES

À titre de dons en nature, nous offrons du temps d'antenne sur toutes les propriétés de Rogers Média et de TV Rogers pour la présentation et la promotion d'organismes de bienfaisance et à but non lucratif et de causes par la diffusion de messages d'intérêt public sur nos stations comme City et OMNI, TV Rogers, nos 55 stations de radio et dans nos diverses publications.



LA FONDATION JAYS CARE ENRICHIET LA VIE DES ENFANTS

La *Fondation Jays Care* constitue l'organisme caritatif des Blue Jays de Toronto, qui donne accès à des programmes qui font la promotion de l'activité physique, encouragent l'éducation supérieure et favorisent le développement d'habiletés fondamentales. L'année dernière, *Jays Care* a investi plus de 900 000 \$ dans son programme de bourses *Field of Dreams*, qui vise la construction d'espaces sûrs et accessibles pour les jeunes. Par exemple, le Club Garçons et Filles Kiwanis de Toronto a reçu une bourse *Field of Dreams* d'une valeur de 100 000 \$ pour rénover son vieux gymnase à Regent Park pour que les enfants puissent participer à des programmes sportifs après école. Grâce à *Jays Care*, il existe maintenant 35 emplacements de ce type au Canada.



EN 2013, LA LIGUE MAJEURE DE BASEBALL A REMIS À LA FONDATION JAYS CARE LE PRIX DU COMMISSAIRE POUR L'EXCELLENCE DE SON TRAVAIL PHILANTHROPIQUE.

FIDOPARTAGE SOUTIEN LES CANADIENS ATTEINTS D'UN HANDICAP

Plus de 9 000 Canadiens ont inscrit leur chien au concours Casting Fido afin qu'il puisse apparaître dans une publicité de Fido. FidoPARTAGE, l'organisme de bienfaisance de Fido Mobile, a donné 1 \$ à la Fondation des chiens-guides des Lions du Canada pour chaque vote enregistré d'un membre du public. Grâce au succès de la campagne, FidoPARTAGE a versé 220 000 \$ à la Fondation des chiens-guides des Lions du Canada pour l'élevage et l'entraînement de 11 chiens destinés à des personnes ayant un problème de santé ou un handicap physique.

ACTIVITÉS DE BIENFAISANCE ET BÉNÉVOLAT DES EMPLOYÉS

POLITIQUES APPARENTÉES

- [Politique relative au programme de bénévolat](#)

INDICATEURS DE RENDEMENT CLÉS

	2012	2011	2010
Employés qui ont effectué des activités de bénévolat par l'intermédiaire du programme de bénévolat de Rogers ¹	512	N/A	N/A

¹ Le programme a été mis en place en septembre 2012.

Que ce soit en participant à des campagnes de collecte de fonds ou en siégeant à des conseils d'administration d'organismes de bienfaisance, les employés de Rogers ont généreusement fourni des milliers d'heures de bénévolat chaque année pour améliorer la vie de quartier. Nous encourageons et soutenons les efforts de nos employés et, en 2012, nous avons formalisé notre engagement par le lancement du programme des employés bénévoles de Rogers.

Le programme donne aux employés la chance de participer à une activité de bénévolat payée par année, soit dans le cadre du Fonds pour la jeunesse Rogers, soit auprès d'un organisme de bienfaisance qui leur tient à cœur. Nous avons mis sur pied un site web de bénévolat sur lequel les employés peuvent voir et choisir les activités de bénévolat qui les intéressent.

Voici quelques exemples des répercussions positives que les employés ont engendrées en 2012 :

- **Campagne Centraide de Rogers.** Nos employés partout au pays ont généré plus de un million de dollars pour Centraide grâce à divers événements de collecte de fonds. Par exemple, plus de 150 employés de Rogers ont gravi les marches de la Tour du CN pour amasser des fonds pour Centraide Toronto. À Moncton, 34 employés ont travaillé bénévolement pour les organismes West End Food Bank Garden of Hope et Moncton HeadStart et le Club Garçons et Filles local.

- **Parade du Père Noël de Rogers à Vancouver.** 300 employés de Rogers ont travaillé bénévolement pour cet événement qui attire annuellement 300 000 personnes et qui profite à l'organisme Greater Vancouver Food Bank Society.
- **À l'abri de la tempête.** Les employés de Rogers Média se sont joints à la Fondation canadienne des femmes et à d'autres partenaires commerciaux pour recueillir des fonds pour À l'abri de la tempête, une campagne visant à mettre fin à la violence envers les femmes. Les fonds recueillis servent à soutenir les programmes de prévention de la violence au sein des collectivités et plus de 400 refuges pour les femmes victimes de mauvais traitements à l'échelle du Canada.

Rogers souligne également les services bénévoles de ses employés par l'attribution de prix Engagement communautaire. En 2012, le prix a été décerné à 12 employés qui ont fait preuve d'un engagement exceptionnel à l'égard de leur communauté ou qui se sont dévoués à ceux qui étaient dans le besoin.



EMPLOYÉS FAISANT DU BÉNÉVOLAT POUR CENTRAIDE À MONCTON, AU NOUVEAU-BRUNSWICK

« Le bénévolat fait partie intégrante de notre identité d'entreprise. À mes yeux, c'est l'une des manières les plus gratifiantes de redonner à la collectivité. Je crois qu'aider les gens est à la fois un honneur et un privilège. »

NADIR MOHAMED,
CHEF DE LA DIRECTION DE ROGERS

ACTIVITÉS DE BIENFAISANCE ET BÉNÉVOLAT DES EMPLOYÉS

CONTINUÉ



BÉNÉVOLE À L'ŒUVRE

« Dans le cadre du programme *Visez la réussite Rogers*, j'agis en tant que mentor pour Daniel, adolescent qui rêve un jour de devenir acteur. Pendant deux heures chaque semaine, au Club Garçons et Filles du Canada d'East Scarborough, je lui donne un coup de main. Je fais plein de choses avec lui, qu'il s'agisse de l'aider dans ses devoirs et ses projets scolaires ou de parler de basketball et de jeux vidéo, deux de ses passe-temps préférés, ou même de l'aider à tracer un plan de formation qui lui permettra d'atteindre ses buts. Nous avons également visité le Musée royal de l'Ontario et le Musée Gardiner dans le cadre d'excursions de groupe. Ce fut une expérience très agréable!

Ce que j'espère le plus, c'est de voir Daniel obtenir son diplôme – savoir que je l'aurai aidé à atteindre ce but est très gratifiant. Merci à Rogers de m'offrir cette occasion formidable et de me permettre d'avoir une incidence aussi positive sur notre collectivité! »

KIRK PANCHAM,
ADMINISTRATEUR TÉMOIN,
DÉFENSE DES DROITS DES CLIENTS ET QUALITÉ

ENJEUX EN 2012

ENJEUX EN 2012

Complexité grandissante de la gestion des demandes concernant les dons et les commandites provenant de différentes parties de la Société. Il devient difficile de les coordonner et d'assurer un résultat positif.

NOTRE RÉACTION

Nous avons créé une approche plus formalisée et coordonnée en mettant en place une nouvelle politique de dons et de commandites. Toutes les demandes doivent maintenant être consignées dans une base de données centrale et approuvées par un service Investissement communautaire. Les dons et les commandites approuvés doivent faire l'objet d'un suivi chaque trimestre.

INDEX DE LA GRI

INDEX DE LA GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)

La GRI est un cadre conceptuel de principes et d'indicateurs acceptés à l'échelle internationale pour mesurer et rendre compte du rendement économique, environnemental et social.

Nous avons suivi les lignes directrices sur les rapports sur la durabilité de la GRI afin de mieux définir le contenu devant être présenté dans ce rapport, y compris l'approche de gestion et les indicateurs de rendement. De plus, nous avons utilisé la version pilote du supplément du secteur des télécommunications.

Nous avons aussi appliqué les principes des rapports de la GRI, qui sont conçus pour promouvoir la transparence, objectif clé des rapports sur la durabilité. Les principes énoncés sont l'importance, l'inclusion des intervenants, le contexte de durabilité, l'exhaustivité, l'équilibre, la comparabilité, l'exactitude, la rapidité, la fiabilité et la clarté. À titre d'exemple, nous suivions les directives de la GRI sur la notion de pertinence afin de choisir les sujets et les indicateurs de rendement qui figureront dans ce rapport. Reportez-vous à la section Engagement des intervenants et questions importantes pour obtenir de plus amples renseignements.

NIVEAUX D'APPLICATION DU CADRE GRI

NIVEAU D'APPLICATION

		C	C+	B	B+	A	A+
ÉLÉMENTS D'INFORMATION REQUIS	ÉLÉMENTS D'INFORMATION RELATIFS AU PROFIL DE L'ORGANISATION SORTANT	Renseigner 1.1 2.1 - 2.10 3.1 - 3.8, 3.10 - 3.12 4.1 - 4.4, 4.14 - 4.15		Renseigner tous les critères listés en niveau C ainsi que : 1.2 3.9, 3.13 4.5 - 4.13, 4.16 - 4.17		Mêmes exigences qu'au niveau B	
	INFORMATIONS RELATIVES À L'APPROCHE MANAGÉRIALE SORTANT	Facultatives		Informations relatives à l'approche managériale pour chaque catégorie d'indicateur		Informations relatives à l'approche managériale pour chaque catégorie d'indicateur	
	INDICATEURS DE PERFORMANCE & INDICATEURS DE PERFORMANCE DES SUPPLÉMENTS SECTORIELS SORTANT	Renseigner un minimum de 10 indicateurs de performance dont au moins : un social, un économique et un environnemental		Renseigner un minimum de 20 indicateurs de performance dont au moins : un en Economie, un en Environnement, un en Droits de l'Homme, un en Emploi, relations sociales et travail décent, un en Société et un en Responsabilité de fait des produits		Renseigner chaque indicateur de base G3 et indicateur des suppléments sectoriels*, dans le respect du principe de pertinence, en y répondant ou en donnant la raison de sa non prise en compte	
			RAPPORT VÉRIFIÉ PAR TIERCE PARTIE		RAPPORT VÉRIFIÉ PAR TIERCE PARTIE		RAPPORT VÉRIFIÉ PAR TIERCE PARTIE

* Suppléments sectoriels en version finale

ÉLÉMENTS D'INFORMATION REQUIS

L'index ci-dessous offre un aperçu de notre rapport quant aux lignes directrices G-3 de la GRI et au Supplément du secteur des télécommunications, et indique où trouver l'information dans ce rapport, que ce soit dans notre rapport annuel de 2012, dans notre circulaire de 2012 ou sur notre site web.

GRI	DESCRIPTION DE L'INDICATEUR DE LA GRI	RAPPORTÉ	LIEU OU EXPLICATION
1.0	STRATÉGIE ET PROFIL		
	STRATÉGIE ET ANALYSE		
1.1	Opinion de la présidente et chef de la direction au sujet de la durabilité	●	Un message de la part de Nadir Mohamed
1.2	Répercussions principales, risques et occasions d'affaires liés à la durabilité	●	Un message de la part de Nadir Mohamed Engagement des intervenants et questions importantes Gestion du risque de l'entreprise Rapport annuel 2012 (pp. 63-67)
2.0	PROFIL ORGANISATIONNEL		
2.1	Nom de l'organisme	●	Rogers Communications inc.
2.2	Marques, produits et (ou) services primaires	●	Aperçu de Rogers Rapport annuel 2012 (pp. 26-28)
2.3	Structure de l'exploitation	●	Aperçu de Rogers Rapport annuel 2012 (pp.26)
2.4	Emplacement du siège social	●	Toronto (Ontario), Canada
2.5	Pays d'exploitation	●	Principalement au Canada
2.6	Nature de la responsabilité et forme juridique	●	Aperçu de Rogers
2.7	Marchés desservis	●	Aperçu de Rogers Rapport annuel 2012 (pp. 1 et 26-28)
2.8	Échelle de l'organisme	●	Aperçu de Rogers Gestion des talents
2.9	Changements importants relatifs à la taille, à la structure ou à la responsabilité	●	Rapport annuel 2012 (pp. 24-25)
2.10	Prix reçus	●	Dans le rapport
3.0	PARAMÈTRES DU RAPPORT		
	PROFIL DU RAPPORT		
3.1	Période de rapport	●	Du 1er janvier au 31 décembre 2012
3.2	Date du rapport le plus récent	●	Octobre 2012
3.3	Cycle du rapport	●	Annuel
3.4	Personne-ressource pour le rapport	●	csr@rci.rogers.com
	PORTÉE ET LIMITE DU RAPPORT		
3.5	Processus pour définir le contenu du rapport	●	Engagement des intervenants et questions importantes
3.6	Limite du rapport	●	Le rapport englobe toutes les unités d'exploitation et les activités détenues à 100 % au Canada.
3.7	Limites sur la portée du rapport ou limites de ce dernier	●	Aucune limite
3.8	Éléments de base pour rapporter d'autres entités	●	Le rapport englobe toutes les unités d'exploitation et les activités détenues à 100 % au Canada.
3.9	Techniques de mesure des données	●	Pour ce rapport, des experts en la matière internes ont été chargés de compiler et de fournir les renseignements et d'en vérifier l'exactitude et la fiabilité. De plus, des membres de l'équipe de direction de Rogers, y compris du Comité de gouvernance de la RSE, ont révisé et approuvé son contenu. Pour nos indicateurs de rendement clés, nous avons fourni les données de trois années consécutives lorsque c'était possible. Les techniques de mesure précises (p. ex., le calcul de l'empreinte carbone) ont été indiquées dans les sections pertinentes, y compris les renseignements figurant dans les notes de bas de page.

GRI	DESCRIPTION DE L'INDICATEUR DE LA GRI	RAPPORTÉ	LIEU OU EXPLICATION
3.10	Explication de la reformulation des renseignements fournis dans les rapports précédents	●	Le nouveau traitement de données provenant de rapports antérieurs est signalé dans la section pertinente.
3.11	Certaines parties du rapport ont été ajustées à la suite de corrections dans le processus de collecte de données ou de l'amélioration de nos techniques de collecte de données. Ces modifications concernent les sections Contributions économiques, Responsabilité environnementale, Chaîne d'approvisionnement éthique et Investissement communautaire de ce rapport.	●	À propos du présent rapport
	INDEX DU CONTENU DE LA GRI		
3.12	Tableau indiquant les divulgations des normes de la GRI	●	Cet index
3.13	Politique et pratiques à propos de l'assurance externe	●	Nous avons engagé les services de KPMG afin d'obtenir une confirmation indépendante de certains de nos indicateurs de rendement clés.
	GOVERNANCE ET ENGAGEMENTS		
4.1	Structure de gouvernance	●	Bonne gouvernance Circulaire annuelle de 2012
4.2	Indique si le président de l'organe de gouvernance du niveau le plus élevé est aussi un cadre de direction	●	Les rôles de président du conseil d'administration et du chef de la direction sont distincts. Le président du conseil d'administration de Rogers n'est pas indépendant et n'est pas cadre dirigeant. Circulaire annuelle de 2012
4.3	Employés indépendants et (ou) non membres de la direction	●	Le conseil d'administration comptait 17 membres en date du 13 février 2013, dont 10 étaient indépendants. Circulaire annuelle de 2012
4.4	Processus pour fournir des recommandations ou des directives à l'organe de gouvernance du niveau le plus élevé	●	Circulaire annuelle de 2012
4.5	Lien entre la rémunération des membres de l'organe de gouvernance du niveau le plus élevé, de la haute direction et des cadres et le rendement de l'entreprise (y compris le rendement social et environnemental)	●	Rogers favorise une culture de « rémunération en fonction du rendement » en mettant fortement l'accent sur l'offre d'une rémunération incitative à ses dirigeants. Les objectifs de rendement sont fondés sur des paramètres financiers et liés à l'expérience client. La rémunération des dirigeants n'est pas tributaire des objectifs de rendement environnemental. Détails : Circulaire annuelle de 2012
4.6	Processus pour l'organe de gouvernance du niveau le plus élevé pour éviter les conflits d'intérêts	●	Circulaire annuelle de 2012 Code de déontologie des administrateurs
4.7	Processus pour déterminer les compétences des membres de l'organe de gouvernance du niveau le plus élevé en vue de guider la stratégie de l'entreprise sur le plan économique, environnemental et social	●	Rapport annuel 2012 (p.61) rogers.com/gouvernance Circulaire annuelle de 2012
4.8	Énoncés sur la mission et la valeur, code de déontologie et principes pertinents sur le rendement économique, environnemental et social	●	Aperçu de Rogers RSE chez Rogers Éthique et intégrité d'affaires Approvisionnement éthique
4.9	Procédures de l'organe de gouvernance du niveau le plus élevé pour superviser le mode de détermination et la gestion du rendement économique, environnemental et social de l'entreprise	●	Bonne gouvernance Le Comité de gouvernance aide le conseil à élaborer, à recommander et à mettre en œuvre des politiques et des pratiques de gouvernance, tout en dirigeant le conseil dans l'examen périodique de son rendement et de celui de ses comités. Parmi les autres comités du conseil, on compte les comités de vérification, des candidatures, de la rémunération, de la direction, des finances et de la retraite. Détails : Rapport annuel 2012 (pp. 61-62).
4.10	Processus pour évaluer le rendement propre à l'organe de gouvernance du niveau le plus élevé	●	Circulaire annuelle de 2012 Site web : Gouvernance d'entreprise

GRI	DESCRIPTION DE L'INDICATEUR DE LA GRI	RAPPORTÉ	LIEU OU EXPLICATION
4.11	Explication de la façon dont l'approche ou le principe de précaution sont abordés et s'ils ont été abordés	●	Nous gérons la responsabilité des risques environnementaux par l'intermédiaire de notre Stratégie environnementale et de notre Système de gestion environnementale. Rogers a aussi mis au point un programme de gestion du risque de l'entreprise de Rogers qui vise à assurer l'uniformité des méthodes utilisées pour déterminer, évaluer, gérer, surveiller et communiquer les risques à l'échelle de l'entreprise et l'harmonisation des efforts de gestion du risque avec la vision, la mission, les valeurs, la stratégie et les objectifs d'affaires de l'entreprise. Détails : Rapport annuel 2012 (p. 63).
4.12	Chartes, principes et autres initiatives sociaux élaborés à l'extérieur que l'organisme respecte ou appuie	●	Investissement communautaire Code de déontologie des fournisseurs
4.13	Membres importants dans des associations et (ou) des organismes de défense des intérêts	●	Rogers collabore avec de nombreuses associations et participe à de nombreux projets réunissant des intervenants multiples. Voici quelques-uns des organismes importants auxquels Rogers adhère ou est affiliée : <ul style="list-style-type: none"> ● Association canadienne des télécommunications sans fil ● Association canadienne du marketing ● Association canadienne des radiodiffuseurs ● Conseil canadien des normes de la radiotélévision ● Association canadienne de la technologie de l'information ● Conseil consultatif canadien de la radio ● Association canadienne des femmes en communications ● Chambre du commerce du Canada ● GSMA ● Canadian Business for Social Responsibility ● Imagine Canada ● Carbon Disclosure Project
4.14	Liste des intervenants engagés par l'entreprise	●	Engagement des intervenants et questions importantes
4.15	Éléments de base pour identifier et sélectionner les intervenants à engager	●	Engagement des intervenants et questions importantes
4.16	Approches liées à l'engagement des intervenants	●	Engagement des intervenants et questions importantes
4.17	Sujets clés et problèmes soulevés dans l'engagement des intervenants et façon dont l'entreprise y a répondu	●	Engagement des intervenants et questions importantes

APPROCHE DE GESTION ET INDICATEURS DE RENDEMENT

INDICATEURS DE RENDEMENT ÉCONOMIQUE (« EC »)

DMA	Approche de gestion, objectifs et rendement, politiques et renseignements contextuels	●	Contributions économiques Rapport annuel 2012 (p.1-4)
Aspect : Rendement économique			
EC1	Valeur économique directe générée et distribuée, dont les revenus, les frais d'exploitation, la rémunération des employés, les dons et autres investissements communautaires, les bénéfices non répartis et les paiements aux fournisseurs de capital et aux gouvernements	●	Résultats financiers Développement économique Investissement communautaire Rapport annuel 2012 (p.1-4)
EC2	Implications financières et autres risques et occasions d'affaires liés aux changements climatiques	◐	Réduction de la consommation énergétique et des émissions de carbone
EC3	Couverture des obligations du régime à prestations déterminées de l'entreprise	●	Les employés à temps plein y ont droit après trois mois de service continu. Récompenses totales
EC4	Aide financière considérable du gouvernement	S.O.	Rogers ne reçoit pas une aide financière importante des différents paliers de gouvernement.
Aspect : Présence sur le marché			
EC5	Échelle des ratios des salaires de niveau d'entrée de base comparativement au salaire minimum local à des sites d'exploitation importants	○	Non déclaré
EC6	Politique, pratiques et proportion des dépenses liées aux fournisseurs locaux	●	Si nous nous en tenons à nos 200 principaux fournisseurs, 94 % de nos dépenses de 2012 ont été effectuées auprès d'entreprises canadiennes ou d'entreprises ayant des bureaux au Canada. Notre nature d'entreprise de télécommunications fait en sorte que nombre de nos fournisseurs principaux, dont les fabricants d'appareils, sont basés hors du Canada. Nous nous pencherons maintenant sur la création d'un moyen permettant de mesurer la proportion de nos fournisseurs canadiens qui reflètent adéquatement la nature de notre secteur d'activité et de notre entreprise.

GRI	DESCRIPTION DE L'INDICATEUR DE LA GRI	RAPPORTÉ	LIEU OU EXPLICATION
EC7	Procédures d'embauche locale et proportion d'employés de la haute direction de la communauté locale engagés	○	Rogers n'a pas de politique ni de procédure formelle d'embauche locale et ne fait pas le suivi de la proportion d'employés de la haute direction de la communauté locale engagés. Nous prenons des mesures pour faire en sorte que nos effectifs soient représentatifs des collectivités que nous desservons. Plus de 99 % de nos employés sont établis au Canada.
Aspect : Répercussions économiques indirectes			
EC8	Investissements dans les infrastructures et services fournis essentiellement pour les avantages publics par l'engagement commercial, en nature ou bénévole	●	Investir dans l'éducation et dans la jeunesse Production médiatique canadienne Vers une inclusion numérique
EC9	Compréhension et description des répercussions économiques indirectes importantes	●	Contributions économiques Investissements communautaires
INDICATEURS DE RENDEMENT ENVIRONNEMENTAL (« EN »)			
DMA	Approche de gestion, objectifs et rendement, politiques et renseignements contextuels	●	Responsabilité environnementale
Aspect : Ressources et matériel			
EN1	Matériaux utilisés par poids ou volume	●	Réduction du papier et approvisionnement Gestion des déchets, recyclage et déversements
EN2	Pourcentage de matériaux fabriqués de matières recyclées	◐	Réduction du papier et approvisionnement
Aspect : Énergie			
EN3	Consommation d'énergie directe	●	Réduction de la consommation énergétique et des émissions de carbone
EN4	Consommation d'énergie indirecte	●	Réduction de la consommation énergétique et des émissions de carbone
EN5	Énergie économisée en raison d'améliorations en matière de conservation et d'efficacité	●	Réduction de la consommation énergétique et des émissions de carbone
EN6	Initiatives pour offrir des produits et services écoénergétiques ou utilisant une énergie renouvelable	●	Réduction de la consommation énergétique et des émissions de carbone Engagement sur le plan environnemental
EN7	Initiatives visant à réduire la consommation d'énergie indirecte	●	Réduction de la consommation énergétique et des émissions de carbone
Aspect : Eau			
EN8	Prélèvement d'eau total par source	●	Rogers a consommé 339 969 838 litres d'eau à ses bureaux en 2012. L'eau est principalement utilisée dans nos immeubles de bureaux et sert à combler les besoins quotidiens des employés. Toutefois, nous avons mis en place des programmes et des initiatives de réduction de l'utilisation de l'eau, comme des aérateurs et des toilettes à débit réduit. La conservation de l'eau est l'un des principes importants énoncés dans les lignes directrices sur la conception écologique de Rogers qui régissent la conception d'immeubles et les normes d'exploitation.
EN9	Sources d'eau affectées considérablement par le prélèvement d'eau	○	Indicateur non pertinent
EN10	Eau recyclée et réutilisée	○	Indicateur non pertinent
Aspect : Biodiversité			
EN11	Terrain possédé, loué ou géré dans des zones protégées et des zones ayant un grand potentiel de biodiversité à l'extérieur de ces dernières, ou qui est adjacent à ces zones	○	Non déclaré
EN12	Répercussions importantes des activités, produits et services sur les zones qui abritent une biodiversité riche	○	Non déclaré
EN13	Habitats protégés ou restaurés	○	Non déclaré
EN14	Stratégies, mesures actuelles ou plans futurs pour gérer les impacts sur la biodiversité	○	Non déclaré
EN15	Nombre d'espèces sur la liste rouge de l'Union Internationale pour la Conservation de la Nature (UICN) et d'espèces sur la liste de la conservation nationale dont l'habitat est situé dans des zones touchées par les activités	○	Non déclaré
Aspect : Émissions, effluents et déchets			
EN16	Émissions de gaz à effet de serre directes et indirectes par poids	●	Réduction de la consommation énergétique et des émissions de carbone
EN17	Émissions indirectes importantes d'autres gaz à effet de serre par poids	●	Réduction de la consommation énergétique et des émissions de carbone

GRI	DESCRIPTION DE L'INDICATEUR DE LA GRI	RAPPORTÉ	LIEU OU EXPLICATION
EN18	Initiatives visant à réduire les émissions de gaz à effet de serre	●	Réduction de la consommation énergétique et des émissions de carbone
EN19	Émissions de substances appauvrissant la couche d'ozone par poids	●	Rogers fait le suivi de tous les hydrocarbures halogénés, et le poids total de ces gaz émis en 2012 a été de 2,21 tonnes.
EN20	Oxydes d'azote, oxydes de soufre et autres émissions dans l'atmosphère importantes par type et poids	○	Non déclaré
EN21	Évacuation d'eau totale par qualité et destination	○	Indicateur non pertinent – voir l'explication à l'indicateur de rendement EN8
EN22	Poids total des déchets par type et par mode d'élimination	●	Gestion des déchets, recyclage et déversements
EN23	Nombre de déversements importants	●	Gestion des déchets, recyclage et déversements
EN24	Poids des déchets jugés dangereux transportés, importés, exportés ou traités, et pourcentage des déchets transportés	○	Cet indicateur n'est pas jugé pertinent puisque Rogers n'effectue pas le transport, l'importation, l'exploration ni le traitement d'une quantité importante de déchets dangereux. Des procédures sont mises en place pour gérer les déchets dangereux qui proviennent de l'exploitation des immeubles, comme les solvants de nettoyage et les ampoules fluorescentes. Toutefois, les volumes sont relativement petits comparativement à ceux de nos matériaux solides, et il n'y a aucun système en place pour en calculer les volumes à l'échelle de l'entreprise.
EN25	Identité, dimension, état de la protection et valeur de la biodiversité des plans d'eau et habitats reliés qui sont considérablement affectés par l'évacuation de l'eau et le ruissellement	○	Non déclaré
Aspect : Produits et services			
EN26	Initiatives visant à réduire les impacts des produits et services sur l'environnement	●	Réduction de la consommation énergétique et des émissions de carbone Réduction du papier et approvisionnement Gestion des déchets, recyclage et déversements Responsabilité liée aux produits Engagement sur le plan environnemental
EN27	Pourcentage de produits vendus dont l'emballage est fait de matières recyclées par catégories	●	Nous ne recueillons pas ces données pour tous les produits de Rogers. Toutefois, nous avons mis en place des programmes de récupération de sans-fil, et nous déclarons les données pertinentes dans la section Responsabilité liée aux produits de ce rapport.
Aspect : Conformité			
EN28	Valeur pécuniaire des amendes importantes et nombre total des sanctions d'ordre non financier pour non-conformité aux lois et règlements sur l'environnement	●	Nous n'avons pas reçu d'amende pour des infractions environnementales en 2012.
Aspect : Transport			
EN29	Principaux impacts sur l'environnement liés au transport des produits et d'autres biens et matériaux	●	Réduction de la consommation énergétique et des émissions de carbone
Aspect : Dans l'ensemble			
EN30	Dépenses et investissement totaux liés à la protection de l'environnement	○	Non déclaré
INDICATEURS DE RENDEMENT SOCIAL (« LA »)			
Pratiques de travail et travail décent			
DMA	Approche de gestion, objectifs et rendement, politiques et renseignements contextuels	●	Expérience employé
Aspect : Emploi			
LA1	Personnel par type d'emploi et par région	●	Gestion des talents
LA2	Roulement du personnel	●	Gestion des talents
LA3	Prestations offertes aux employés à temps plein	●	Tous les avantages entrent en vigueur dès l'embauche pour les employés à temps plein, et après trois mois de service continu pour les employés à temps partiel. Récompenses totales
Aspect : Relations de travail et gestion			
LA4	Pourcentage d'employés couverts par la négociation collective	●	7 % de nos employés sont assujettis à des conventions collectives.
LA5	Période d'avis minimale concernant les changements opérationnels, notamment si elle est précisée dans les conventions collectives	●	7 % de nos employés sont assujettis à des conventions collectives par l'entremise de divers syndicats des secteurs de la câblodistribution et des médias. Nos conventions collectives prévoient un préavis raisonnable, de 30 à 90 jours selon la convention, dans le cas de changements opérationnels.

● A fait l'objet d'un rapport complet en 2011 ● A fait l'objet d'un rapport partiel en 2011 ○ N'a fait l'objet d'aucun rapport en 2011 S.O. Sans objet DMA Divulgarion de l'approche de gestion

GRI	DESCRIPTION DE L'INDICATEUR DE LA GRI	RAPPORTÉ	LIEU OU EXPLICATION
Aspect : Santé et sécurité au travail			
LA6	Personnel représenté dans des comités mixtes employeur-salariés officiels sur la santé, la sécurité et le bien-être	●	Santé, sécurité et bien-être
LA7	Taux de blessures, de maladies professionnelles, de jours perdus et d'absentéisme et nombre de décès liés au travail	○	Aucune fatalité. Les autres données ne sont pas disponibles. Nous sommes à élaborer un système en ligne centralisé pour la collecte de données sur la santé et la sécurité et la gestion du rendement qui sera lancé en 2013.
LA8	Programmes pour aider les membres du personnel, leur famille ou les membres de la communauté par rapport aux maladies graves	●	Santé, sécurité et bien-être Récompenses totales Voici quelques-uns des programmes en question : <ul style="list-style-type: none"> Employee and Family Assistance Program (EFAP) Programme d'aide aux employés et à leur famille Le site bien-être, accessible à la maison et au travail, offre de nombreuses ressources sur la santé. La campagne volontaire d'évaluation des risques de santé pour les employés de Rogers. Nous menons des projets de santé et de bien-être nationaux, comme le défi en ligne de conditionnement physique et l'offre de cliniques de vaccination gratuite contre la grippe. En 2012, 1 393 employés ont effectué le défi en ligne de conditionnement physique, et 1 832 employés ont reçu des vaccins contre la grippe à leur lieu de travail. Au siège social dans le centre-ville de Toronto, au complexe de York Mills et à l'installation Rogers Park à Brampton, les employés peuvent se servir d'installations de conditionnement physique attirées et participer à des séances d'exercice. Notre siège social de Toronto et l'installation de Brampton Park ont également des centres de santé sur place qui ont à leur service des médecins, des infirmières, des chiropraticiens, des physiothérapeutes et des massothérapeutes accrédités. Nous avons une politique pour un milieu de travail sain qui énonce l'engagement de Rogers au bien-être de ses employés.
LA9	Thèmes de santé et de sécurité couverts dans les conventions collectives	●	Certaines conventions collectives contiennent des articles sur des questions de santé et de sécurité, d'autres, non.
Aspect : Formation et éducation			
LA10	Formation par année par employé	●	Gestion des talents
LA11	Programmes de gestion des compétences et d'éducation permanente	●	Gestion des talents En plus des éléments décrits dans la section sur la gestion des talents de ce rapport, nous offrons des programmes comme ceux-ci : <ul style="list-style-type: none"> Ma formation en ligne constitue notre centrale de formation en ligne où les employés peuvent avoir accès à 6 500 cours sur demande axés sur les compétences essentielles de Rogers que sont l'orientation client, l'esprit d'équipe, la communication, la responsabilisation et l'innovation. Le Harvard ManageMentor (HMM) est un outil de perfectionnement sur demande accessible à tous nos gestionnaires de personnel, ressource incontournable pour la maîtrise de compétences en gestion essentielles. HMM présente les meilleurs conseils offerts par les chefs de file du secteur et aide nos dirigeants à développer des aptitudes techniques et une expertise en gestion du personnel. Mettez-vous à leur place est un programme unique qui permet aux employés d'assumer divers rôles au sein de l'entreprise afin de connaître la clientèle sous différents aspects. Les employés peuvent choisir parmi 62 postes.
LA12	Pourcentage d'employés recevant régulièrement des évaluations de rendement et de perfectionnement professionnel	●	Gestion des talents 100% Nous faisons passer à certains groupes un processus d'évaluation de mi-année, en plus de l'examen du rendement de fin d'année. Les renseignements tirés du système d'examen de rendement sont versés dans notre base en ligne et un outil de primes aide à déterminer la hausse salariale appropriée et les niveaux de prime pour chaque employé.
Aspect : Diversité et égalité d'accès à l'emploi			
LA13	Composition des organes de gouvernance et analyse des employés par indicateurs de diversité	●	Organes de gouvernance : Rapport annuel 2012 Employés : Diversité et inclusion
LA14	Ratio du salaire de base des hommes par rapport aux femmes	○	Non déclaré

GRI	DESCRIPTION DE L'INDICATEUR DE LA GRI	RAPPORTÉ	LIEU OU EXPLICATION
DROITS DE LA PERSONNE (« HR »)			
DMA	Approche de gestion, objectifs et rendement, politiques et renseignements contextuels	●	Diversité et inclusion
HR1	Accords d'investissement majeur comprenant des dispositions liées aux droits de la personne ou ayant été évalués en fonction des droits de la personne	S.O.	Nous n'avons pas d'accord d'investissement majeur avec des pays qui n'ont pas de lois sur le travail qui protègent les droits de la personne. Nous nous appuyons sur notre Code de déontologie des fournisseurs pour évaluer nos fournisseurs en fonction des droits de la personne.
HR2	Évaluation des fournisseurs et des sous-traitants importants en fonction des droits de la personne	●	Approvisionnement éthique
HR3	Formation des employés sur les politiques et procédures relatives aux droits de la personne	●	Diversité et inclusion Éthique et intégrité d'affaires
Aspect : Non-discrimination			
HR4	Incidents de discrimination et mesures prises	●	Il n'y a pas eu d'incident en 2012.
Aspect : Liberté d'association et droit à la négociation collective			
HR5	Activités considérées comme risquant de brimer la liberté d'association et le droit à la négociation collective	●	Aucune. Toutes les activités de Rogers se déroulent exclusivement dans des pays qui protègent juridiquement la liberté d'association.
Aspect : Travail des enfants			
HR6	Activités considérées comme risquant de favoriser le travail des enfants	●	Aucune.
Aspect : Travail forcé et obligatoire			
HR7	Activités considérées comme risquant de favoriser le travail forcé ou obligatoire	●	Aucune.
Aspect : Pratiques de sécurité			
HR8	Personnel de sécurité ayant reçu une formation sur les politiques et les procédures relatives aux droits de la personne	●	Éthique et intégrité d'affaires
Aspect : Droits des autochtones			
HR9	Incidents de violation des droits des peuples autochtones	●	Aucune violation n'a eu lieu en 2012.
INDICATEURS DE SOCIÉTÉ (« SO »)			
DMA	Approche de gestion, objectifs et rendement, politiques et renseignements contextuels	●	RSE chez Rogers Investissement communautaire
Aspect : Communauté			
SO1	Programmes et pratiques qui évaluent et gèrent les impacts des activités sur les communautés	●	Responsabilité liée aux produits Communications sans fil et santé
Aspect : Corruption			
SO2	Unités fonctionnelles analysées pour mesurer les risques liés à la corruption	●	Éthique et intégrité d'affaires
SO3	Employés ayant reçu une formation sur les politiques et procédures relatives à la lutte contre la corruption	●	Éthique et intégrité d'affaires
SO4	Mesures prises à la suite d'incidents de corruption	◐	Éthique et intégrité d'affaires
Aspect : Politique publique			
SO5	Participation à l'élaboration des politiques publiques et concernant le lobbying	●	Politique publique et défense de la clientèle Rapport annuel 2012
SO6	Valeur totale des contributions aux partis politiques, aux politiciens et aux organismes connexes	○	Rogers soutient le processus démocratique et verse des contributions aux partis politiques provinciaux et aux campagnes municipales lorsque la loi le permet. Notre politique formelle sur les contributions de nature politique applicable à l'ensemble de l'entreprise permet aux employés d'effectuer des contributions de nature politique en utilisant leur temps et leurs fonds personnels pour manifester leur sens civique. Les contributions de tout genre versées aux organisations politiques au nom de la Société doivent être approuvées à l'avance par le vice-président, Relations gouvernementales.

GRI	DESCRIPTION DE L'INDICATEUR DE LA GRI	RAPPORTÉ	LIEU OU EXPLICATION
Aspect : Comportements anticoncurrentiels			
SO7	Poursuites en justice intentées pour comportement anticoncurrentiel, au titre des lois antitrust et pour pratiques monopolistiques	●	Aucun cas à signaler en 2012. Pour obtenir des renseignements sur les litiges en cours, veuillez consulter notre Rapport annuel de 2012 aux pages 65-66.
Aspect : Conformité			
SO8	Amendes importantes et sanctions d'ordre non monétaire pour non-respect des lois et règlements	●	Aucune amende en 2012.
RESPONSABILITÉ LIÉE AUX PRODUITS (« PR »)			
DMA	Approche de gestion, objectifs et rendement, politiques et renseignements contextuels	●	Expérience client
Aspect : Santé et sécurité des clients			
PR1	Étapes du cycle de vie pour lesquelles il a été évalué que les impacts des produits et services sur la santé et la sécurité devaient être réduits	●	Responsabilité liée aux produits
PR2	Incidents de non-conformité à la réglementation et aux codes de conduite volontaires concernant la santé et la sécurité	●	Aucun cas à signaler en 2012.
Aspect : Étiquetage des produits et services			
PR3	Renseignements sur les produits et services requis par procédures	●	Améliorer la transparence envers les clients
PR4	Incidents de non-conformité à la réglementation et aux codes de conduite volontaires concernant l'étiquetage des produits et les renseignements sur les services	●	Aucun cas à signaler en 2012.
PR5	Pratiques liées à la satisfaction de la clientèle, y compris les résultats des sondages	◐	Toutes nos pratiques font l'objet d'une discussion dans la section Service à la clientèle. Rogers ne déclare pas les paramètres relatifs à l'expérience client parce qu'il s'agit de renseignements très sensibles.
Aspect : Communications commerciales			
PR6	Programmes pour respecter les lois, les normes et les codes de conduite volontaire liés aux communications commerciales	●	Améliorer la transparence envers les clients
PR7	Incidents de non-conformité à la réglementation et aux codes de conduite volontaires concernant les techniques de communication commerciale	●	Aucun cas à signaler en 2012.
Aspect : Protection de la vie privée des clients			
PR8	Plaintes accompagnées de pièces justificatives concernant un manquement à la protection de la vie privée des clients	●	Responsabilité liée aux produits
Aspect : Conformité			
PR9	Amendes importantes imposées pour non-conformité aux lois et règlements concernant l'offre et l'utilisation de produits et services	●	Aucun cas à signaler en 2012.
INDICATEURS PRÉCIS DU SECTEUR DES TÉLÉCOMMUNICATIONS			
CATÉGORIE : ACTIVITÉS INTERNES (« IO »)			
Investissement			
IO1	Investissement en capital dans les infrastructures du réseau de télécommunications	●	Couverture et accessibilité du réseau Développement économique
IO2	Coût net pour les fournisseurs ayant l'obligation d'assurer un service universel lorsqu'ils élargissent l'étendue de leurs services dans des emplacements géographiques et à des groupes à faible revenu qui ne sont pas profitables	○	Non déclaré
Santé et sécurité			
IO3	Pratiques visant à assurer la santé et la sécurité au travail du personnel sur le terrain	●	Santé, sécurité et bien-être Système de gestion environnementale

GRI	DESCRIPTION DE L'INDICATEUR DE LA GRI	RAPPORTÉ	LIEU OU EXPLICATION
IO4	Compliance with International Commission on Conformity with the Norms of the International Commission of Protection against the Non-Ionizing Radiation of the Exposure to Radiofrequency Radiation caused by the devices	●	Oui. Rogers se conforme aux normes de la Commission internationale de protection contre les rayonnements non ionisants sur l'exposition aux émissions de radiofréquence causées par les appareils sans fil et les stations de base. Nous respectons les règlements d'Industrie Canada et de Santé Canada, y compris le Code de sécurité 6, le code canadien régissant les niveaux maximums d'émissions de radiofréquences. Le code de sécurité 6 se fonde sur les normes définies par la Commission internationale de protection contre les rayonnements non ionisants et l'Institute of Electrical and Electronics Engineers (IEEE). Communications sans fil et santé
IO5	Compliance with ICNIRP standards on exposure to Conformity with the Norms of the International Commission of Protection against the Non-Ionizing Radiation of the Exposure to Radiofrequency Radiation caused by the base stations.	●	Voir les commentaires pour l'indicateur de rendement IO4.
IO6	Politiques et pratiques relatives au taux d'absorption spécifique des appareils	●	Le taux d'absorption spécifique des appareils mesure le taux d'absorption des signaux de radiofréquence (RF) par le corps. Ce taux varie en fonction du sans-fil et il est déterminé par le fabricant. Santé Canada a fixé des limites d'exposition aux RF dans ses normes du Code de sécurité 6. Industrie Canada est l'organe responsable de faire respecter ces normes. Tous les appareils et toutes les antennes sans fil au Canada doivent se situer sous les limites fixées par le Code de sécurité 6, et celles-ci comportent des marges de sécurité considérables.

Infrastructure

IO7	Politiques et pratiques sur les sites d'implantation de pylônes et de transmission, y compris la consultation des intervenants, le partage du site et les initiatives visant à réduire les effets visuels	●	Communications sans fil et santé
IO8	Nombre et pourcentage des sites autonomes, des sites partagés et des sites sur des structures existantes	○	Non déclaré

CATÉGORIE : DONNER L'ACCÈS (« PA »)**Accès aux produits et services de télécommunications : combler le fossé numérique**

PA1	Politiques et pratiques pour permettre le déploiement des infrastructures de télécommunications et l'accès aux produits et services de télécommunications dans une région peu densément peuplée et éloignée.	●	Vers une inclusion numérique
PA2	Politiques et pratiques visant à surmonter les obstacles pour accéder aux produits et aux services de télécommunications et les utiliser	●	Satisfaction de besoins variés Vers une inclusion numérique Site web de Rogers - Services d'accessibilité
PA3	Politiques et pratiques pour assurer la disponibilité et la fiabilité des produits et services de télécommunications	●	Couverture et fiabilité du réseau
PA4	Niveau de disponibilité des produits et services de télécommunications dans les régions où l'entreprise exerce ses activités	●	Couverture et fiabilité du réseau
PA5	Produits et services de télécommunications fournis aux secteurs de la population sans revenu ou à faible revenu et utilisés par ces derniers	●	Responsabilité liée aux produits
PA6	Programmes pour fournir et maintenir les produits et services de télécommunications pendant les situations d'urgence et en cas de sinistre	●	Couverture et fiabilité du réseau

Accès au contenu

PA7	Politiques et pratiques pour gérer les questions touchant aux droits de la personne liées à l'accès aux produits et aux services de télécommunications et à l'utilisation de ces derniers	●	Vers une inclusion numérique Responsabilité liée aux produits
-----	---	---	--

Relations avec la clientèle

PA8	Politiques et pratiques pour communiquer publiquement les problèmes associés au domaine de l'électromagnétique	●	Communications sans fil et santé
PA9	Montant total investi dans les programmes et les activités de recherche dans le domaine de l'électromagnétique	○	Non déclaré

GRI	DESCRIPTION DE L'INDICATEUR DE LA GRI	RAPPORTÉ	LIEU OU EXPLICATION
PA10	Initiatives pour assurer la compréhension des frais et de la tarification	●	Améliorer la transparence envers les clients
PA11	Initiatives pour informer les clients des caractéristiques et des applications des produits afin d'en faire une utilisation responsable, efficace, économique et respectueuse pour l'environnement	●	Responsabilité liée aux produits

CATÉGORIE : APPLICATIONS TECHNOLOGIQUES (« TA »)

Efficacité environnementale

TA1	Exemples d'efficacité environnementale des produits et services de télécommunications fournis	●	Réduction de la consommation énergétique et des émissions de carbone
TA2	Exemples de produits, services et applications de télécommunications ayant le potentiel de remplacer les objectifs matériels (p. ex., la vidéoconférence)	●	Responsabilité liée aux produits
TA3	Mesures liées au transport et (ou) aux changements de ressources concernant l'utilisation du client des produits et services de télécommunications énumérés ci-dessus	●	Responsabilité liée aux produits
TA4	Estimation de l'effet de rebond (conséquences indirectes) lié à l'utilisation du client des produits et services énumérés ci-dessus et leçons apprises pour le développement futur	○	Non déclaré
TA5	Pratiques liées aux droits de propriété intellectuelle et aux technologies libres	○	Non déclaré

GLOSSAIRE

3G (réseau sans-fil de troisième génération)

Le réseau 3G correspond aux normes et à la technologie sans-fil de la troisième génération. Il se fonde sur les normes de l'Union internationale des télécommunications (UIT) et du 3rd Generation Partnership Project – 3GPP. Un des objectifs principaux des normes du réseau 3G était de permettre des vitesses de transmission sans fil de données à large bande de plus de 384 kbps. Le réseau 3G permet aux exploitants d'offrir aux utilisateurs une gamme plus vaste de services évolués tout en affichant une meilleure capacité de réseau grâce à l'efficacité accrue du spectre. Les services évolués comprennent la messagerie vidéo et multimédia ainsi que la transmission sans fil de données à large bande dans un environnement mobile. Les technologies 3G comprennent le service à large bande CDMA (W-CDMA), CDMA2000 et TD/SCDMA.

4G (réseau sans-fil de quatrième génération)

Il s'agit de la dernière génération de technologie sans-fil (également connue sous le nom de réseau LTE). La technologie 4G offre des fonctions vocales, vidéo et multimédia 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.

Association canadienne des télécommunications sans fil (ACTS)

L'autorité régissant les questions, l'évolution et les tendances en matière de sans-fil au Canada. L'ACTS représente les fournisseurs de services cellulaires, de systèmes de communications personnelles, de messagerie, de radio sans fil, de technologie sans-fil fixe, de satellite sans-fil ainsi que les entreprises qui mettent au point et produisent des produits et services pour l'industrie.

Bps (bits par seconde)

Une unité de mesure de la vitesse de transmission de données utilisée pour évaluer la quantité de données transférées dans une seconde entre deux points de télécommunication ou appareils réseau. Un kbps (kilobits par seconde) correspond à mille bits à la seconde; un Mbps (mégabits par seconde) à un million; un Gbps (gigabits par seconde) à un milliard; et un Tbps (térabits par seconde) à un billion.

Carbon Disclosure Project (CDP)

Un organisme à but non lucratif international qui offre un système aux entreprises et aux villes pour évaluer, divulguer, gérer et transmettre des renseignements essentiels concernant l'environnement. Il travaille avec les forces du marché, notamment les grands investisseurs, en vue d'encourager les entreprises à déclarer les répercussions qu'elles engendrent sur l'environnement et les ressources naturelles, et de prendre les mesures nécessaires pour les atténuer.

Champs de radiofréquences (également connu sous le nom de champ électromagnétique)

L'énergie et les champs de radiofréquences font partie de la vie quotidienne et sont produits par des sources telles que la radiodiffusion, la télédiffusion, les installations de radiocommunications sans-fil, les téléphones sans fil et les radars.

Code de sécurité 6

Les lignes directrices sur l'exposition aux radiofréquences de Santé Canada, qui établissent les meilleures pratiques recommandées afin d'assurer le respect du niveau d'exposition maximum dans des environnements contrôlés et non contrôlés. Le code de sécurité 6 a été élaboré en 1979 et modifié plusieurs fois, la dernière remontant à 2009. Les limites de sécurité du code sont établies en fonction de l'examen continu des études scientifiques ainsi que des recherches effectuées par Santé Canada.

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 de papier

La consommation de papier est calculée en tonnes métriques et comprend tout le papier utilisé aux fins de publication, de marketing, de communications, de facturation et à l'interne dans les bureaux.

Dépenses en immobilisations

Les investissements effectués pour rehausser ou acquérir des biens matériels, notamment dans la technologie, les réseaux et les infrastructures.

Dépenses auprès des fournisseurs

Fait référence au montant total que Rogers dépense en produits et services pendant la période de référence, soit du 1er janvier au 31 décembre, sur une base cumulative, et comprenant la dotation aux amortissements de dépenses en immobilisation.

Désabonnements

Le terme utilisé pour décrire le taux de clients qui annulent leurs services de télécommunications. Habituellement exprimé sous forme de pourcentage, il est calculé en fonction du nombre d'abonnés qui suspendent leurs services au cours d'un mois, divisé par le nombre d'abonnés sur le réseau. 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.

Déversement important

Un rejet accidentel de produits chimiques, d'huiles et de carburants pouvant engendrer des répercussions négatives sur l'environnement et (ou) la santé humaine, et devant être signalé en vertu de la loi sur l'Environnement Canada dans un délai de 24 heures. Il s'agit d'un déversement 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 à la norme ISO 14064-1 et comprennent celles provenant de la combustion d'énergie des véhicules et propriétés (dont les immeubles de bureaux, les sites de transmission, les stations d'alimentation en électricité, les espaces réservés à la vente et le RogersCentre) achetés ou loués. Cette définition cadre avec le protocole sur les gaz à effets de serre et fait référence à la période du 1er janvier au 31 décembre.

Émissions de gaz à effet de serre de portée 2

Fait référence aux 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 ses propriétés, 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 sur les gaz à effets de serre et fait référence à la période du 1er janvier au 31 décembre.

Émissions de gaz à effet de serre de portée 3

Fait référence aux 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 Blue Jays et leur hébergement dans des hôtels, les déchets des édifices et l'utilisation totale du papier. Cette définition cadre avec le protocole sur les gaz à effets de serre et fait référence à la période du 1er janvier au 31 décembre.

Employés actifs

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

Greenhouse Gas Protocol (GHG Protocol)

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 GHG Protocol a été mis sur pied en 1998 par le Conseil mondial des affaires pour le développement durable (WBCSD) et le World Resources Institute (WRI).

HSPA+ (Accès par paquets à haut débit)

Une amélioration du service de transmission de données par paquets IP apportée à la technologie, WCDMA qui offre un service de transmission de données large bande par paquets à haut débit sur le réseau 3G.

Investissement communautaire – En espèces

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

Investissement communautaire réglementé – En 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. 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 de bienfaisance et aux organismes à but non lucratif enregistrés pendant la période de référence. La majorité de nos contributions en nature correspondent à du temps d'antenne offert gratuitement aux organismes de bienfaisance 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. La valeur des dons en temps d'antenne et en publicités imprimées a été calculée au prix coûtant.

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. Nous avons tenu compte pour cet indicateur du coût de fonctionnement de nos 39 stations communautaires TV Rogers en activité dans les collectivités 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.

LTE (*Long Term Evolution*)

Il s'agit de la quatrième génération de technologie sans-fil (également connue sous le nom de réseau 4G). Comparativement au réseau HSPA/UMTS, 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 déployée et conçue pour offrir des vitesses pouvant atteindre 150 Mbps, ce qui sera augmenté avec le temps.

Minéraux provenant de zones de conflit

Il s'agit de minéraux provenant de la République démocratique du Congo ou d'autres zones de conflit où diverses milices contrôlent de précieuses ressources naturelles et en tirent profit tout en bafouant les droits de l'homme. Rogers a pris des mesures pour s'assurer qu'aucun de ses fournisseurs n'utilise ces minéraux dans la fabrication de sans-fil et d'autres produits électroniques qu'elle offre.

Nombre total d'employés

Comprend les employés actifs, en congé et les sous-traitants indépendants et provenant d'agences.

Normes LEED

Un programme à participation volontaire et internationalement reconnu offrant un cadre de travail pour déterminer et mettre en œuvre des solutions de conception, de construction, d'exploitation et d'entretien écologiques pratiques et mesurables.

Note d'engagement des employés

La note d'engagement des employés à un moment donné, soit lorsque le sondage R10 est mené auprès de ceux-ci. Le sondage est effectué sur place à l'aide d'un programme web (« sondage R10 ») et enregistre les réponses à dix questions portant sur le leadership, l'imputabilité et l'engagement des employés. La note d'engagement des employés représente 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.

Paramètres sur la diversité

Les paramètres sur la diversité portent sur l'emploi de femmes, de membres de minorités visibles, d'employés autochtones et d'employés ayant une incapacité, et sont présentés sous forme de pourcentage de la main-d'œuvre regroupant tous les employés et les membres de la direction. Ce paramètre comprend tous les employés actifs et sous réglementation fédérale. Ce paramètre correspond aux résultats compilés en date du 31 décembre 2012.

Plaintes soumises au Bureau de l'ombudsman de Rogers

Le nombre de préoccupations et de plaintes des clients qui ont été soumises au Bureau de l'ombudsman de Rogers pendant la période de référence.

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

Le Bureau de l'ombudsman se fixe comme objectif et promet à ses clients de régler les plaintes reçues en moins de 60 jours. Il s'agit du pourcentage de plaintes qu'il règle en moins de 60 jours pendant la période de référence. Ce paramètre comprend toutes les plaintes reçues et réglées qui ont été traitées par le Bureau de l'ombudsman, 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.

Questions cruciales

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 ont une incidence sociale, environnementale et économique non négligeable sur notre entreprise.

Service de vidéodescription

Un service pour les gens qui ont une déficience visuelle. Il s'agit d'une description narrée des éléments visuels clés d'une émission de télévision, comme l'environnement, les costumes ou le langage corporel.

Service postpayé

Un mode de paiement classique pour le service sans-fil, où un client paie des frais mensuels fixes pour une grande partie de ses services et où l'utilisation est facturée à terme échu, après que les services ont été utilisés. Ce mode de facturation est généralement établi dans le cadre d'un abonnement.

Service 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.

Sondage R10 sur l'emploi

Le sondage sur l'engagement auquel répondent sur une base volontaire les employés de Rogers et qui est mené sur place deux fois par année, soit en avril et en octobre. 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.

Système mondial de communications mobiles (GSM)

Le réseau GSM est une technologie TDMA faisant partie de la famille des protocoles sans-fil dite de « deuxième génération » (2G). Ce réseau est déployé partout en Amérique du Nord, en Europe et ailleurs dans le monde, surtout sur les bandes de fréquences de 850, 900, 1 800 et 1 900 MHz. Lorsqu'il utilise une bande de fréquences de 1 800 ou de 1 900 MHz, le réseau GSM est parfois appelé « services de communications personnelles » (PCS).

Taux de participation au sondage R10 à l'intention des employés

Un taux calculé en divisant le nombre d'employés de Rogers qui répondent au sondage R10 par le nombre d'employés actifs et en congé depuis moins de deux ans au moment où le sondage a été effectué.

Taux de participation à la formation sur le Code de déontologie de Rogers

Le pourcentage d'employés actifs et de sous-traitants indépendants et provenant d'agences en date du 30 septembre 2012, qui ont lu et suivi la formation annuelle sur le Code de déontologie de Rogers. Le calcul exclut les employés en congé, congédiés ou absents, ainsi que les nouveaux employés ou ceux de retour de congé après le lancement du programme le 4 juin 2012.

Taux de roulement volontaire

Fait référence au 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 ceux qui sont en congé pour une courte période, sauf les employés temporaires et les sous-traitants indépendants et provenant d'agences.

Technologie machine à machine

Une technologie qui connecte les gens, les appareils, les réseaux et les objets quotidiens en transmettant et en interprétant des données utiles le plus rapidement possible. Cette technologie sous-jacente met en œuvre les solutions au niveau de l'entreprise et donne naissance à un nombre croissant de solutions branchées prêtes à l'emploi.

Téléphones sans fil recueillis et traités à des fins de réutilisation et de recyclage

Nombre total de sans-fil recueillis et traités à des fins de réutilisation et de recyclage pendant la période de référence. Ils sont recueillis et traités au nom de Rogers par deux fournisseurs de service tiers.

Utilisation de l'énergie

L'utilisation de l'énergie est calculée en gigajoules (GJ) et correspond à la consommation d'énergie directe et indirecte. La consommation d'énergie directe comprend 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 qu'utilisent les propriétés de Rogers. Ces dernières 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.

ÉNONCÉ SUR L'ASSURANCE EXTERNE



RAPPORT DE MISSION D'ASSURANCE LIMITÉE INDÉPENDANTE PRÉSENTÉ À ROGERS COMMUNICATIONS INC

À la demande de la direction de Rogers Communications Inc (« Rogers »), nous avons réalisé une mission d'assurance limitée pour l'exercice clos le 31 décembre 2012, à l'égard de certaines informations quantitatives sur la performance présentées par Rogers dans son rapport de 2012 sur la responsabilité sociale d'entreprise (le « rapport »), comme indiqué ci-dessous.

Nous devons, de plus, dans le cadre de cette mission, vérifier le niveau d'application de la Global Reporting Initiative (« GRI ») auquel Rogers déclare se conformer.

Principaux indicateurs

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

- Taux de participation à la formation sur le code de déontologie de Rogers (en %)
- Valeur économique distribuée (en \$)
- Conservation de la clientèle : taux de désabonnement mensuel pour le volet sans-fil (en %)
- Plaintes soumises au Bureau de l'ombudsman de Rogers (nombre)
- Plaintes réglées en moins de 60 jours par le Bureau de l'ombudsman de Rogers (en %)
- Dépenses en immobilisations et impôts sur le résultat en trésorerie (en \$)
- Téléphones recueillis et traités à des fins de réutilisation ou de recyclage (nombre)
- Note d'engagement des employés (en %)
- Taux de participation au sondage semestriel R10 à l'intention des employés (en %)
- Taux de roulement volontaire (en %)
- Employés de sexe féminin et employés de sexe féminin occupant un poste de la haute direction (en %)
- Employés issus des minorités visibles et employés issus des minorités visibles occupant un poste de la haute direction (en %)
- Employés autochtones et employés autochtones occupant un poste de la haute direction (en %)
- Employés handicapés et employés handicapés occupant un poste de la haute direction (en %)
- Utilisation de l'énergie selon les paramètres 1 et 2 (en GJ)
- Consommation de papier (en tonnes métriques)
- Investissement communautaire (en \$)

Principaux indicateurs de GES

- Émissions de GES selon les paramètres 1 et 2 (en tonnes de CO₂e)

La direction a déterminé les principaux indicateurs figurant dans le rapport et arborant le symbole † sur la base de son évaluation des enjeux significatifs 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.

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 figurant dans le rapport.

Les principaux indicateurs de GES contenus dans le rapport ont été établis par la direction conformément au 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 »).

Responsabilités de la direction

La direction est responsable de la préparation et de la présentation du rapport 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 pour ce qui est des principaux indicateurs de RSE et conformément au protocole des GES pour ce qui est des principaux indicateurs de GES, à la date du présent rapport. Il incombe aussi à la direction de recenser les parties prenantes et les enjeux significatifs, d'établir les objectifs de performance et de présentation de l'information de Rogers en matière de développement durable 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.

Notre responsabilité

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 l'International Standard on Assurance Engagements 3000 *Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information* (ISAE 3000), 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 nous imposent de respecter les règles de déontologie applicables, y compris les règles d'indépendance.

Conformément à l'étendue de la mission qui nous a été confiée, notre conclusion ne vise aucune période antérieure à l'exercice clos le 31 décembre 2012.

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-dessus. 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 à l'égard des principaux indicateurs. Les procédures suivantes ont été mises en œuvre :

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

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

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

Indépendance et compétence

Dans le cadre de notre mission, nous avons respecté les règles d'indépendance et autres règles du Code de déontologie des professionnels comptables de l'IFAC et de l'ISO 14064 3.

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.

Nos conclusions

Compte tenu des procédures mises en œuvre, dont une description est fournie ci-dessus, nous n'avons eu connaissance d'aucun élément nous portant à croire que les principaux indicateurs de RSE pour l'exercice clos le 31 décembre 2012 énumérés ci-dessus et présentés dans le rapport de 2012 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 2012, énumérés ci-dessus et présentés dans le rapport de 2012 sur la responsabilité sociale d'entreprise n'ont pas été préparés et présentés, à tous les égards importants, conformément au 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.

Sur la base des travaux effectués, nous sommes d'accord avec le niveau d'application B+ de la Global Reporting Initiative auquel Rogers déclare se conformer dans le rapport de 2012 sur la responsabilité sociale d'entreprise.

KPMG s.r.l. / SENCRL

Comptables professionnels agréés, experts-comptables autorisés
Le 28 juin 2013
Toronto, Canada

CONTACTEZ-NOUS

Faites-nous part de vos commentaires et de vos questions au sujet du présent rapport. Envoyez-les à csr@rci.rogers.com

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la responsabilité sociale de notre entreprise :

 www.rogerscsr.com



FACEBOOK



TWITTER



FIL ROUGE



FORUM
COMMUNAUTAIRES



LA PRÉSENTE PUBLICATION N'EST OFFERTE QU'EN FORMAT ÉLECTRONIQUE PDF

DESIGN : INTERBRAND RÉDACTION : RJF COMMUNICATIONS

© 2013 Rogers Communications Inc.