Rapport ESG et de développement durable

2020-2021



cogeco

Votre monde à **vous**

Table des matières



LE DÉVELOPPEMENT DURABLE CHEZ COGECO

Message à nos parties prenantes 3

À propos de Cogeco 5

Faits saillants en matière de développement durable en 2020-2021 8

Principaux sujets de développement durable de Cogeco 9

Nos engagements 12

Prix et reconnaissances 16



METTRE EN ŒUVRE DE SOLIDES PRATIQUES DE GOUVERNANCE

Gouvernance chez Cogeco 18

Gouvernance ESG 19

Pratiques commerciales éthiques et conformité 23

Gestion des risques 26

Approvisionnement durable 27



RÉDUIRE NOTRE EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE

Minimiser notre impact 31

Adaptation aux changements climatiques et mesures d'atténuation 33

Gestion des déchets 38



SOUTENIR NOS PRINCIPALES PARTIES PRENANTES

Être un partenaire fiable et digne de confiance pour nos clients 42

Développer nos employés et favoriser leur bien-être 51

Soutenir nos communautés 63



TRANSPARENCE

Index du Global Reporting Initiative (GRI) 72

Index du Sustainability Accounting Standards Board (SASB) 80

À propos de ce rapport 82

1.

Le développement durable chez Cogeco



Message à nos parties prenantes

GRANDIR EN FORCE CHAQUE JOUR, DEPUIS 65 ANS

Les deux dernières années ont apporté leur lot de défis imprévus et nous sommes fiers de tout ce que nous avons réalisé au cours des exercices 2020 et 2021, tout en nous adaptant à une nouvelle réalité et en grandissant en force chaque jour.

Nous avons poursuivi notre mission qui consiste à rassembler les gens grâce à des expériences de communication et de divertissement remarquables en misant sur une stratégie qui est axée sur les besoins des clients, qui s'appuie sur nos principales forces et qui est alimentée par notre solide culture organisationnelle et nos équipes hautement mobilisées.

Alors que nous poursuivons notre stratégie de croissance, nous reconnaissons l'importance de nous appuyer sur une fondation solide. Pour Cogeco, ceci comprend une culture organisationnelle forte qui est guidée par nos valeurs fondamentales et qui veille à ce que des pratiques environnementales, sociales et de gouvernance (ESG) robustes soient systématiquement intégrées, témoignant ainsi de notre engagement envers un avenir plus durable et plus inclusif. À cette fin, nous avons défini et mis en œuvre une stratégie ESG dans laquelle nos engagements sont centrés sur les leviers clés suivants : réduire notre empreinte environnementale, mettre en œuvre de solides pratiques de gouvernance et soutenir nos parties prenantes que sont nos clients, nos employés, nos communautés, nos actionnaires et nos fournisseurs. Nous surveillons continuellement notre performance d'un point de vue ESG grâce à des indicateurs de performance clés qui sont régulièrement examinés afin qu'ils demeurent pertinents.



PHILIPPE JETTÉ

LOUIS AUDET

Être un chef de file en matière des meilleures pratiques ESG

Nous sommes très fiers de poursuivre notre programme de responsabilité sociale d'entreprise en mettant en œuvre les meilleures pratiques ESG. Au cours des exercices 2020 et 2021, nous avons fait d'importants progrès à cet égard et nous avons été ravis de voir nos activités reconnues par les principales voix en matière de pratiques et de production de rapports relatifs aux facteurs ESG. En plus d'une reconnaissance continue en tant que chef de file des pratiques de développement durable par l'amélioration de notre classement dans les listes des 100 entreprises les plus durables au monde et des 50 meilleures entreprises citoyennes au Canada de Corporate Knights, nous avons réalisé

« Forte de son héritage de plus de 65 ans, Cogeco continue d'être une force concurrentielle en croissance dans le secteur nord-américain des télécommunications, tenant toujours compte de l'intérêt supérieur de nos communautés, de nos clients, de nos employés et de la planète. »

– Louis Audet, Président du conseil d'administration Cogeco inc. et Cogeco Communications inc.

plusieurs premières. Cela inclut le fait de devenir la première société de télécommunications canadienne à se doter d'une cible de réduction des émissions fondée sur la science approuvée par l'initiative Science Based Targets; d'obtenir une note de « A » pour notre réponse au questionnaire 2021 du CDP sur les changements climatiques; et devenir signataire du Pacte mondial des Nations Unies. En novembre 2021, Cogeco fut aussi l'une des 45 sociétés à l'échelle mondiale à recevoir le sceau inaugural Terra Carta, une initiative de Son Altesse Royale le prince de Galles qui reconnaît les sociétés qui tracent la voie dans leur secteur vers la création de marchés véritablement durables. En 2020 et 2021, c'est avec fierté que Cogeco a reçu la certification « Entreprise généreuse » d'Imagine Canada, un prix qui reconnaît le leadership exceptionnel en matière d'investissement communautaire et de responsabilité sociale au Canada.

Mettre en œuvre de solides pratiques de gouvernance

Des avancées très importantes ont été réalisées en matière de gouvernance pour ce qui est d'assurer un suivi et une surveillance continus des sujets ESG clés. Depuis le début de l'exercice 2020, notre comité directeur chargé de la Responsabilité sociale d'entreprise (RSE) se réunit plus fréquemment, trimestriellement plutôt que semestriellement. Depuis décembre 2020, en plus de considérer et d'intégrer l'ESG dans notre processus global de gestion des risques, nous avons établi les cinq risques ESG d'entreprise les plus importants pour Cogeco dans le cadre de notre processus de planification annuelle. Au cours de l'exercice 2021, nous avons commencé à rendre compte tous les trimestres à notre comité directeur chargé de la gestion des risques d'entreprise ainsi qu'à notre comité d'audit de l'évolution des risques, notamment des causes de ces cinq risques ESG d'entreprise les plus importants et des mesures pour les atténuer. Finalement, depuis le début de l'exercice 2022, le conseil d'administration est dorénavant responsable du plus haut niveau de surveillance des facteurs ESG, ce dernier examinant chaque trimestre la stratégie, les objectifs, la performance et les initiatives ESG de la société.

Réduire notre empreinte environnementale

Nous avons fait des progrès importants dans le cadre des initiatives appuyant nos stratégies visant la réduction de notre empreinte environnementale et la lutte contre les changements climatiques. En janvier 2021, nous avons établi une cible de réduction des émissions fondée sur la science approuvée et conforme aux niveaux requis pour limiter le réchauffement climatique mondial à 1,5 °C. En octobre, nous avons élargi cet engagement en augmentant le niveau de notre engagement Business Ambition for 1,5°C pour y inclure un objectif de zéro émission nette dans l'ensemble de notre chaîne de valeur d'ici 2050. Nous avons donné suite à cet engagement en décembre en publiant notre premier Plan d'action pour le climat et rapport conforme au Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques (GIFCC), décrivant nos stratégies pour atteindre nos cibles de réduction des émissions, tout en atténuant et en gérant les risques et en maximisant les opportunités liés au climat, conformément au cadre du GIFCC.

« Nous sommes extrêmement fiers de poursuivre notre programme de responsibilité sociale d'entreprise par l'entremise de la mise en oeuvre des meilleures pratiques ESG. »

– Philippe Jetté, Président et chef de la direction
Cogeco inc. et Cogeco Communications inc.

Soutenir nos parties prenantes

Pour nous assurer de bien comprendre les enjeux ESG qui sont les plus importants pour nos parties prenantes, nous avons mené notre cinquième exercice de matérialité et consulté nos principaux groupes de parties prenantes afin de recueillir des informations sur ce qui compte pour eux. Les sujets ESG prioritaires établis dans le cadre de cette évaluation sont présentés dans ce rapport ainsi que leurs impacts sur nos activités et nos actions d'entreprise afin que nous continuions à intégrer la gestion de ces enjeux dans notre stratégie de développement durable. Puisque la diversité et l'inclusion demeurent une priorité pour Cogeco et nos parties prenantes, nous avons poursuivi nos efforts dans ce domaine, dévoilant notre engagement envers la diversité et l'inclusion et établissant aussi un comité de direction sur la diversité et l'inclusion pour créer et mettre en œuvre des plans d'action concrets soutenant cet engagement. Pour soutenir nos clients et nos communautés, nous investissons activement dans nos opérations et nos réseaux afin de continuer à offrir des vitesses Internet de plus en plus rapides et des produits hautement performants, tout en élargissant notre réseau de large bande à de nouvelles régions afin de contribuer à combler le fossé numérique qui existe entre les grands centres urbains et les régions rurales. Grâce à notre réseau de 23 stations de radio, nous continuons aussi d'investir dans la création et la diffusion d'informations locales et de contenu musical de grande qualité qui suscitent des émotions et touchent les gens par l'entremise de plateformes traditionnelles, mobiles et numériques. L'engagement communautaire fait partie de nos valeurs fondamentales depuis la fondation de la société en 1957. Par conséquent, nous continuons à appuyer les initiatives et les organisations à but non lucratif locales dans les communautés que nous servons, faisant don, au cours de l'exercice 2021, de 2,9 % de nos bénéfices avant impôts.

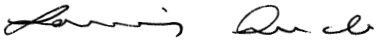
Conclusion

Forte de son héritage de plus de 65 ans, Cogeco continue d'être une force concurrentielle en croissance dans le secteur nord-américain des télécommunications, tenant toujours compte de l'intérêt supérieur de nos communautés, de nos clients, de nos employés et de la planète. Nous sommes heureux de vous partager notre nouveau Rapport ESG et de développement durable pour les exercices 2020 et 2021 qui décrit nos stratégies, nos engagements et nos réalisations pour devenir l'organisation qui procure la meilleure valeur durable à ses parties prenantes. Chez Cogeco, nous sommes d'avis que notre performance financière et notre impact sur le monde sont intrinsèquement liés et ce rapport, qui sera désormais publié annuellement, se veut le moyen par lequel nous demeurons transparents et responsables des progrès réalisés en ce qui concerne notre impact et nos objectifs de développement durable.

Nous vous souhaitons une bonne lecture et serons heureux de recevoir vos commentaires.



PHILIPPE JETTÉ
Président et chef de la direction
Cogeco inc. et Cogeco Communications inc.



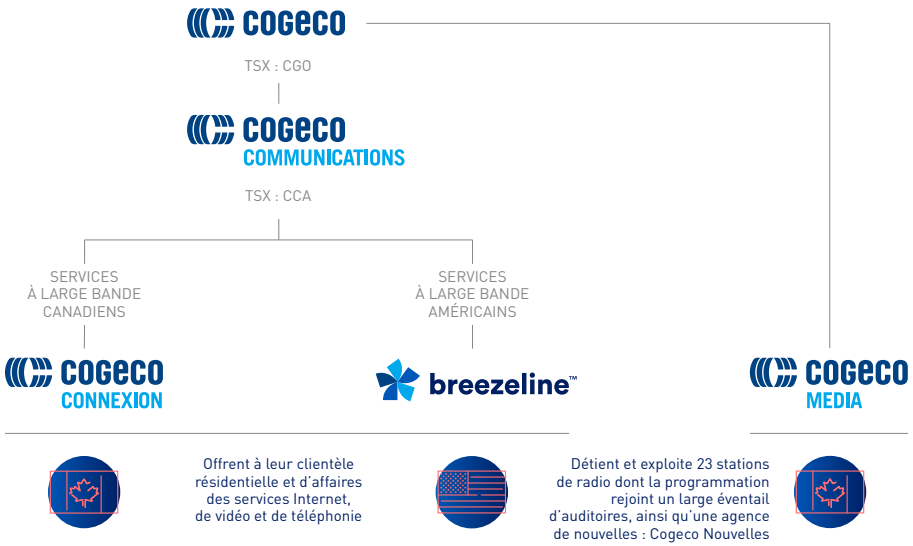
LOUIS AUDET
Président du conseil d'administration
Cogeco inc. et Cogeco Communications inc.

À propos de Cogeco

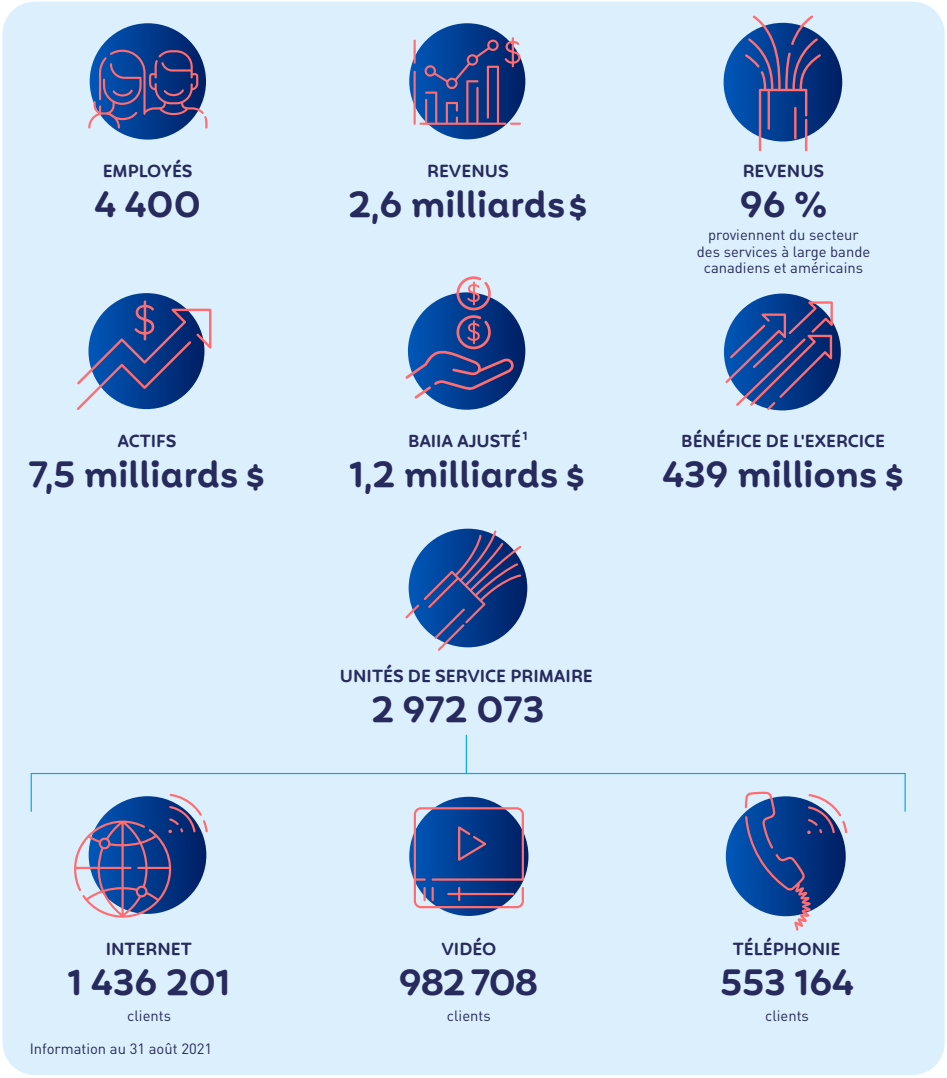
PROFIL

Enracinée dans les communautés qu'elle dessert et forte d'un héritage de plus de 65 ans, Cogeco est une force concurrentielle en pleine croissance dans les secteurs des télécommunications et des médias en Amérique du Nord.

Par l'entremise de ses unités d'affaires Cogeco Connexion et Breezeline (anciennement Atlantic Broadband), Cogeco fournit des services à large bande (Internet, vidéo et téléphonie) à 1,6 million de clients résidentiels et d'affaires au Québec et en Ontario au Canada ainsi que dans douze États des États-Unis. Par l'entremise de Cogeco Média, elle possède et exploite 23 stations de radio, ainsi qu'une agence de presse au Québec. Le siège social de Cogeco est situé à Montréal, Québec au Canada. Les actions subalternes à droit de vote de Cogeco inc. sont inscrites à la Bourse de Toronto (TSX : CGO). Les actions subalternes à droit de vote de Cogeco Communications inc. sont également inscrites à la Bourse de Toronto (TSX : CCA).



Pour plus de détails sur l'étendue de nos opérations et sur nos données financières, veuillez consulter notre Rapport Annuel.



(1) le BAIIA ajusté est une mesure financière non-IFRS, qui n'a pas de définition normalisée selon les Normes internationales d'information financière (les « normes IFRS »); par conséquent, elle peut ne pas être comparable avec des mesures semblables utilisées par d'autres sociétés. Pour plus de détails, y compris un rapprochement avec les mesures financières les plus comparables conformes aux normes IFRS, se reporter à la rubrique « Mesures financières non conformes aux normes IFRS » du rapport de gestion dans notre rapport annuel pour 2021.

LA CRÉATION DE VALEUR COMME FONDATION

Créer de la valeur durable par une croissance stratégique

Nous tirons parti de notre unique plateforme nord-américaine de services à large bande, de notre solide réseau de stations de radio ainsi que de notre discipline financière pour procurer une valeur durable à nos parties prenantes, qu'il s'agisse de nos clients, de nos communautés, de nos employés, de nos fournisseurs ou de nos actionnaires. Exerçant nos activités dans un écosystème très concurrentiel et en constante évolution, nous avons élaboré une stratégie pour continuer à offrir une valeur durable à long terme en nous appuyant sur cinq piliers de croissance qui misent sur la croissance organique, les acquisitions et l'innovation.

Chaque unité d'affaires de la société a, quant à elle, établi un plan stratégique qui est aligné sur les piliers de croissance stratégiques définis ci-dessous.

Piliers de croissance

Ces piliers de croissance sont soutenus par nos pratiques ESG qui forment une partie intégrante de notre stratégie d'affaires et qui l'influencent.



Expérience client

Offrir une expérience client distinctive en mettant l'accent sur les besoins de nos clients.



Expérience employé

Favoriser un milieu de travail hautement collaboratif, mobilisant et inclusif.



Expansion du marché

Accroître notre portée géographique et développer de nouveaux segments de marché.



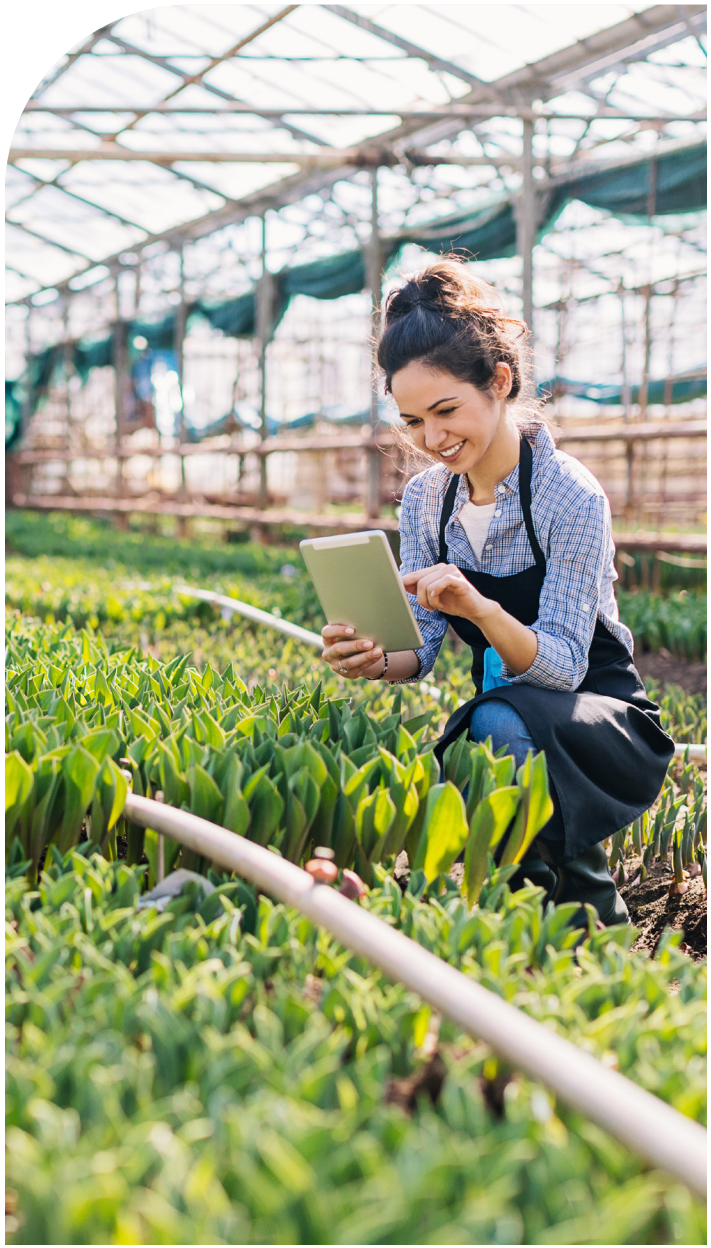
Rapport coût-efficacité

Optimiser l'efficacité opérationnelle et accroître les synergies.



Valeur de la marque

Bâtir une marque forte et socialement responsable.



Impacts économiques directs et indirects

Les exercices 2020 et 2021 ont continué d'être caractérisés par une performance financière solide et des marges du BAIIA ajusté intéressantes, de robustes flux de trésorerie disponibles et une croissance des dividendes. Au-delà de nos résultats financiers, nous cherchons aussi à générer des retombées économiques positives pour nos parties prenantes. Quelques exemples de la façon dont nous créons et partageons de la valeur avec nos parties prenantes sont présentés dans l'infographie à droite.

Pour obtenir plus de détails sur nos informations financières, consultez notre rapport annuel. De plus, le secteur des technologies de l'information et des communications stimule les retombées économiques positives décrites ci-dessous.

Impact économique positif du secteur des technologies de l'information et des communications (TIC)

Selon le rapport « SMARTer 2030 ICT Solutions for 21st Century Challenges » de GeSI et Accenture :

- Les TIC permettront de connecter 2,5 milliards d'individus additionnels à « l'économie du savoir » d'ici 2030, donnant à 1,6 milliard d'individus de plus un accès à des soins de santé et à un demi-milliard d'individus un accès à des outils d'apprentissage en ligne.
- Les TIC créent un lien direct entre l'adoption de la technologie et la croissance socioéconomique.
- Les TIC promeuvent la création d'emploi.
- Les TIC ont une incidence positive sur la productivité de la main-d'œuvre, la capacité d'innovation et la compétitivité des entreprises, pour ne nommer que ces bienfaits.
- Les TIC sont associées à l'amélioration de la qualité de vie.

Vision

Être l'organisation qui procure la meilleure valeur durable à ses parties prenantes.

Clients



Écouter les besoins de nos clients et leur offrir une expérience distinctive dont ils tirent de la valeur pour leur argent.

Investissements dans le réseau

Services à large bande

Exercice 2020 : 301 M$

Exercice 2021 : 319 M$

Radio

Exercice 2020 : 2,3 M$

Exercice 2021 : 1,4 M$

Actionnaires



Générer un rendement du capital investi à la fois solide et continu pour nos actionnaires.

Dividendes

Exercice 2020 : 30,2 M$

Exercice 2021 : 34,6 M$

Employés



Responsabiliser nos employés et investir dans leur développement et leur bien-être afin de leur permettre de grandir et de s'épanouir.

Salaires et avantages

Exercice 2020 : 446 M$

Exercice 2021 : 472 M$

Cotisations au régime à prestations déterminées

Exercice 2020 : 700 k$

Exercice 2021 : 1,3 M$

Fournisseurs



Établir de solides relations avec nos fournisseurs et multiplier les retombées positives mutuelles par des innovations, des collaborations et des pratiques commerciales de pointe.

Biens et services achetés*

Exercice 2020 : 830 M$

Exercice 2021 : 805 M$

de plus de 9000 fournisseurs

Communautés



Contribuer au développement social, économique et culturel des communautés que nous servons par des initiatives ciblées qui répondent à leurs besoins.

Dons et commandites

Exercice 2020 : 12,6 M$

Exercice 2021 : 16,7 M$

Investissements dans le réseau dans des communautés mal ou non desservies

Exercice 2020 : 35 M$

Exercice 2021 : 42 M$

Autres parties prenantes



Impôts payés (gouvernements)

Exercice 2020 : 22 M$

Exercice 2021 : 102 M$

Intérêts payés (fournisseurs de capitaux)

Exercice 2020 : 156 M$

Exercice 2021 : 128 M$

*Dépenses adressables des fournisseurs (ce qui exclut le contenu, les commandites et dons, les impôts, les dépenses et redevances, les transactions inter-compagnies, les salons commerciaux et événements).

CHANGEMENTS IMPORTANTS

Au cours des exercices 2020 et 2021, nous avons continué à élargir notre zone de couverture au Canada et aux États-Unis par l'entremise d'acquisitions stratégiques. Au Canada, Cogeco Connexion a acquis DÉRYTelecom, ce qui lui a permis d'étendre ses activités à plus de 200 municipalités au Québec. Aux États-Unis, Breezeline a acquis les systèmes de câblodistribution de WideOpenWest en Ohio, faisant, par le fait même, progresser la stratégie de forte croissance de la société en étendant notre portée à des marchés attrayants au-delà de notre zone de couverture sur la côte est. Finalement, Cogeco Média a conclu une entente avec Arsenal Média pour acquérir et vendre des stations de radio situées dans les régions du Saguenay-Lac-Saint-Jean et de l'Abitibi-Témiscamingue, respectivement.

De plus, en collaboration avec les gouvernements fédéral et provinciaux, la société a continué d'accélérer l'expansion du réseau Internet haute vitesse de Cogeco Connexion au Québec et en Ontario, ce qui permettra d'offrir Internet haute vitesse dans des régions mal ou non desservies. Cette expansion appuie l'engagement de Cogeco à mettre en œuvre des mesures concrètes pour combler le fossé numérique.

Enfin, Cogeco Connexion a acquis 38 licences de spectre pour soutenir le développement d'une offre de services mobiles au Canada qui procurera plus de choix aux consommateurs. Grâce à ces licences de spectre et à celles déjà acquises, Cogeco Connexion détient du spectre couvrant approximativement 91 % de sa zone de couverture de services à large bande, ce qui représente une population de 3,6 millions de Canadiens et Canadiennes.

Une description complète des changements importants figure dans notre rapport annuel.

Faits saillants en matière de développement durable en 2020-2021

Environnement

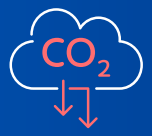


Première société de télécommunications canadienne s'étant dotée d'une cible de réduction des émissions fondée sur la science approuvée.

25 % de l'énergie consommée provenait de sources renouvelables, ce qui représente une augmentation de 51% par rapport à 2019.



Réduction de 23 % des émissions de portées 1 et 2 depuis l'exercice 2019, en voie d'atteindre notre cible de réduction de 65% d'ici 2030.





Notre premier Plan d'action pour le climat et rapport conforme au GIFCC a été publié en décembre 2021.

Social



Au cours des deux dernières années, notre fréquence d'accidents avec arrêt du travail par 200 000 heures travaillées fut bien en deçà de la moyenne du secteur dans les territoires où nous exerçons nos activités.

Dévoilement de notre engagement en matière de diversité et d'inclusion et mise en place d'un comité de direction sur la diversité et l'inclusion.

35 % de femmes dans des postes de gestion et plus élevés.





Pour l'exercice 2021, la mobilisation des employés a augmenté de 31 % par rapport à l'exercice 2019.

Don de 2,9 % de nos bénéfices avant impôts durant l'exercice 2021, ce qui représente des dons en argent et en nature totalisant 16,7 M$.



Gouvernance

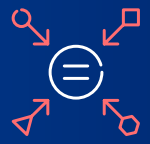


Investissements de 77,3 M$ dans le réseau visant à combler le fossé numérique qui existe entre les régions rurales et les grands centres urbains au cours des exercices 2020 et 2021.

Réalisation d'un examen du processus de sécurité des données dans le cadre d'une évaluation des risques liés aux tiers et création d'un registre de risques et des processus d'appui connexes. Augmentation de la fréquence des tests de la vulnérabilité de notre cybersécurité.



60 % des membres des conseils d'administration (considérant les conseils de Cogeco inc. et de Cogeco Communications inc.) sont issus de groupes désignés (47% sont des femmes, 7% sont issus de minorités visibles et 7% sont des personnes handicapées).





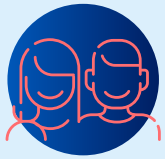
Les résultats en matière de satisfaction de la clientèle, de mobilisation des employés et de santé-sécurité sont inclus dans la partie variable de la rémunération des cadres.

Principaux sujets de développement durable de Cogeco

MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES ET PRINCIPAUX SUJETS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Interagir avec nos parties prenantes et comprendre leurs besoins et leurs attentes est essentiel à la durabilité à long terme de notre société. Au moment d'établir les groupes de parties prenantes clés avec qui interagir, nous considérons celles qui sont directement ou indirectement touchées par nos activités et nos actions. Ces parties prenantes ainsi que les moyens que nous utilisons pour interagir avec elles sont décrits ci-dessous.

Exemples d'interaction



Employés

- Assemblées générales au sein de la société
- Sondages sur la mobilisation des employés
- Webémission trimestrielle du chef de la direction
- Journée d'engagement communautaire 1Cogeco
- Événements spéciaux, comme lors du Jour de la Terre
- Séances d'éducation sur le développement durable
- Sondages en ligne pour recueillir des commentaires sur des sujets liés au développement durable



Clients

- Sondages de satisfaction de la clientèle pour mesurer le NPS (l'indice de recommandation client)
- Sondages sur les transactions menés auprès des clients
- Sondages en ligne pour recueillir des commentaires sur des sujets liés au développement durable
- Sites Web fournissant des informations et du soutien liés aux comptes clients, aux services offerts, etc.
- Échanges sur les réseaux sociaux



Communautés

- Activités de mobilisation planifiées par nos équipes de Relations communautaires
- Journée d'engagement communautaire 1Cogeco
- Sondages en ligne pour recueillir des commentaires sur des sujets liés au développement durable
- Soutien philanthropique par l'entremise de nos groupes responsables des dons



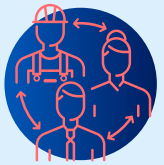
Municipalités/Gouvernements

- Sondages en ligne pour recueillir des commentaires sur des sujets liés au développement durable
- Événements organisés par nos équipes de Relations communautaires et dans le cadre de la programmation locale sur NousTV/YourTV
- Communications continues en collaboration avec nos équipes de Relations gouvernementales



Investisseurs

- Conférences trimestrielles avec les analystes
- Assemblée générale annuelle des actionnaires
- Entrevues pour donner un aperçu du programme ESG de Cogeco et recueillir des informations sur des sujets clés en matière de développement durable pour les investisseurs
- Communications continues en collaboration avec notre équipe chargée des Relations investisseurs
- Communications avec les organisations de classement et d'évaluation en matière de développement durable qui fournissent des informations importantes à nos investisseurs



Fournisseurs

- Revues des activités trimestrielles et réunions de gestion de la relation avec les plus importants fournisseurs
- Discussions continues entre les acheteurs et les fournisseurs
- Processus de demandes d'informations et de demandes de propositions
- Sondages en ligne pour recueillir des commentaires sur des sujets liés au développement durable

Exercice d'évaluation de matérialité

De plus, durant l'exercice 2021, nous avons demandé à nos principaux groupes de parties prenantes d'identifier leurs priorités ESG clés dans le cadre de notre cinquième exercice d'évaluation de matérialité. Nous avons assuré une représentation des parties prenantes de toutes nos unités d'affaires.

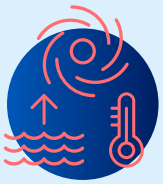
Les informations ont principalement été recueillies dans le cadre de sondages numériques.
Plus de 1100 parties prenantes nous ont fourni des informations. Plusieurs améliorations ont été apportées par rapport aux exercices précédents. Nous avons notamment :

- Effectué des entrevues approfondies avec les investisseurs les plus importants;
- Ciblé un plus grand nombre de clients de nos secteurs de services à large bande;
- Interagi avec des communautés au Canada et aux États-Unis;
- Recueilli des informations des gouvernements locaux qui sont d'importants partenaires de Cogeco.

Principaux sujets de développement durable

L'infographie suivante présente les principaux sujets de développement durable qui sont ressortis de notre exercice d'évaluation de matérialité. Ces sujets et préoccupations, soulevés par nos parties prenantes, nous ont aidés à définir nos plans stratégiques et nos engagements et ils représentent les thématiques clés qui sont couvertes dans le cadre de ce rapport ESG et de développement durable.

Adaptation aux changements climatiques et mesures d'atténuation



Nous avons fixé des cibles ambitieuses de réduction des émissions et travaillons activement à réduire notre empreinte carbone tout en atténuant les risques liés aux changements climatiques.

Plus d'informations

Expérience client



Nous nous concentrons sur les besoins de nos clients afin de leur offrir une expérience client distinctive, appuyée par des réseaux rapides et fiables, tout en entretenant avec eux des relations respectueuses et transparentes.

Plus d'informations

Confidentialité et sécurité des données



Nous cherchons à intégrer les normes les plus élevées de confidentialité et de sécurité des données afin d'être un fournisseur de choix et digne de confiance de nos clients, employés et autres parties prenantes.

Plus d'informations

Diversité et inclusion



Notre vision est d'être reconnu comme un employeur diversifié, inclusif et équitable, ainsi qu'une entreprise citoyenne et un fournisseur de services inclusifs.

Plus d'informations

Santé, sécurité et bien-être des employés



Nos employés sont au cœur de nos opérations et sont la clé de notre succès. Assurer leur santé et sécurité ainsi que leur bien-être est de la plus haute importance pour nous.

Plus d'informations

Mobilisation des employés



Nous nous efforçons de créer un environnement de travail hautement collaboratif et mobilisant où l'intégrité, la confiance, le respect et l'inclusion sont la norme.

Plus d'informations

Formation et perfectionnement des employés



Assurer une offre solide d'apprentissage et de perfectionnement pour soutenir la croissance personnelle et professionnelle est un élément fondamental de l'expérience globale de nos employés chez Cogeco.

Plus d'informations

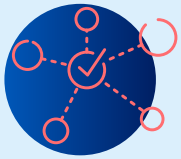
Engagement communautaire et philanthropie



Nous sommes convaincus que des communautés fortes sont le fondement d'une société dynamique et inclusive. Faire prospérer nos communautés nous tient à cœur.

Plus d'informations

Investissements réseau

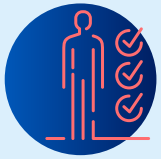


Avoir une infrastructure résiliente qui assure la prestation de services haute performance pour nos clients représente une priorité absolue pour Cogeco. Les investissements continus dans la maintenance, l'amélioration et l'expansion de notre infrastructure de réseau à large bande sont essentiels pour assurer la connectivité de nos clients et de nos communautés.

Plus d'informations
- Investissements réseau

Plus d'informations
- Inclusion numérique

Pratiques commerciales éthiques et conformité



Cogeco s'engage à mettre en œuvre les normes les plus élevées en matière de comportement éthique dans ses relations professionnelles et commerciales.

Plus d'informations

PRINCIPAUX IMPACTS RELIÉS AUX SUJETS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE – RISQUES ET OPPORTUNITÉS

Comme l'indique le tableau suivant, les résultats de l'évaluation de matérialité représentent des informations clés pour cerner les principaux risques et opportunités liés au développement durable pour Cogeco.

	OPPORTUNITÉS				RISQUES		
Sujet de développement durable clé	**Croissance des revenus**	**Rapport coût-efficacité**	**Satisfaction et rétention des clients**	**Satisfaction, productivité et rétention des employés**	**Continuité des activités**	**Réputation**	**Conformité règlementaire**
Adaptation aux changements climatiques et mesures d'atténuation	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Expérience client	✓		✓			✓	
Confidentialité et sécurité des données	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Diversité et inclusion			✓	✓		✓	✓
Santé, sécurité et bien-être des employés		✓		✓	✓	✓	✓
Mobilisation des employés	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Formation et perfectionnement des employés	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Engagement communautaire et philanthropie	✓		✓	✓		✓	
Pratiques commerciales éthiques et conformité	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Investissements réseau	✓	✓	✓		✓	✓	

Nos engagements

ENSEMBLE, NOUS POUVONS CRÉER UN VÉRITABLE CHANGEMENT

Les objectifs de développement durable (ODD) des Nations Unies se veulent un appel universel à l'action pour mettre un terme à la pauvreté, protéger la planète et améliorer la vie et les possibilités de tous les individus à l'échelle planétaire.

Les 17 objectifs ont été adoptés par tous les États membres des Nations Unies en 2015 dans le cadre du Programme de développement durable à l'horizon 2030, qui établissait un plan sur 15 ans pour atteindre les objectifs. En définissant des priorités et des aspirations mondiales à réaliser d'ici 2030, les ODD fournissent un cadre commun pour les efforts et les objectifs de développement durable qui peut être appliqué à un large éventail d'organisations.

Nous reconnaissons le rôle fondamental que doivent jouer les entreprises pour relever les défis environnementaux, sociaux et économiques les plus pressants de notre époque. Dans le cadre de nos efforts visant à continuer de favoriser la durabilité à long terme de notre société et à contribuer à un avenir meilleur et plus durable pour tous, nous tenons compte de notre impact élargi sur la société. Nous avons donc aligné nos engagements et initiatives ESG sur les ODD pour illustrer clairement la façon dont Cogeco contribue à la réalisation de ces objectifs mondiaux plus larges.



ENGAGEMENTS ESG ET PROGRÈS RÉALISÉS

Le tableau ci-dessous résume nos engagements, les progrès que nous avons réalisés et la manière dont nos engagements sont liés à notre stratégie d'entreprise et aux ODD.

ENVIRONNEMENT

Engagement	Progrès réalisés au cours de l'exercice 2021	Statut	Lien avec notre stratégie	Contribution aux ODD
Réduire de 65 % nos émissions absolues de portée 1 (directes) et de portée 2 (indirectes provenant de la consommation de l'électricité) d'ici 2030 comparativement à 2019.	Réduction de 23 % des émissions de portées 1 et 2 par rapport à 2019.	EN VOIE DE RÉALISATION	 Valeur de la marque  Rapport coût-efficacité	  
50 % de nos fournisseurs, en fonction des dépenses d'achats de biens et services et de biens d'équipement, auront établi des cibles de réduction des émissions de portées 1 et 2 fondées sur la science d'ici 2025.	22 % de nos fournisseurs, en fonction des dépenses d'achats de biens et services et de biens d'équipement, ont établi des cibles de réduction des émissions de portées 1 et 2 fondées sur la science ou se sont engagés à le faire.	EN VOIE DE RÉALISATION		
Réduire de 30 % nos émissions découlant de l'utilisation des produits vendus d'ici 2030 comparativement à 2019.	Réduction de 7 % des émissions découlant de l'utilisation des produits vendus par rapport à 2019.	EN VOIE DE RÉALISATION		
Réduire de 30 % nos émissions découlant des déplacements quotidiens du personnel d'ici 2030 comparativement à 2019.	Réduction de 84 %[1] des émissions découlant des déplacements quotidiens du personnel par rapport à 2019.	RÉALISÉ		
À titre de signataire, respecter l'Accord volontaire canadien d'efficacité énergétique (CEEVA) en ce qui a trait aux décodeurs. Respecter aussi les normes de l'Accord volontaire américain d'efficacité énergétique des décodeurs (STB VA) d'ici 2022.	Durant l'année calendrier 2020[2] , 90 % des décodeurs achetés au Canada étaient conformes aux normes CEEVA. Aux États-Unis, bien que nous ne soyons pas signataires du STB VA, 68 % de nos décodeurs achetés étaient conformes aux normes établies par cette entente.	EN VOIE DE RÉALISATION		 
Veiller à ce que 60 % des clients reçoivent des factures électroniques d'ici la fin de l'exercice 2021.	59 % des clients résidentiels de Cogeco reçoivent des factures électroniques. Ceci représente une augmentation de 20 % par rapport aux résultats de l'exercice 2019.	NON RÉALISÉ		

[1]Principalement le résultat de la mise en oeuvre de la politique de télétravail de Cogeco visant à assurer la santé et la sécurité des employés pendant la pandémie mondiale.
[2]La conformité aux accords volontaires est mesurée sur une base calendrier par un tiers. Le dernier rapport disponible correspond à la conformité 2020.

SOCIAL

Engagement	Progrès réalisés au cours de l'exercice 2021	Statut	Lien avec notre stratégie	Contribution aux ODD
Aucune plainte fondée relative à la protection de la vie privée reçue du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada ni de la Federal Trade Commission ou de la Federal Communications Commission des États-Unis.	Aucune plainte fondée relative à la protection de la vie privée.	RÉALISÉ	Valeur de la marque	16 PAIX, JUSTICE ET INSTITUTIONS EFFICACES
Aucun incident de cybersécurité signalé ayant entraîné la perte, le vol ou l'accès non autorisé aux renseignements personnels des clients.	Aucun incident de cybersécurité ayant déclenché une obligation de notification générale.	RÉALISÉ	Rapport coût-efficacité	
Notre réseau à large bande disponible 99,9 % du temps.	Notre réseau à large bande a été disponible plus de 99,9 % du temps.	RÉALISÉ	Expérience client	9 INDUSTRIE, INNOVATION ET INFRASTRUCTURE
Améliorer notre score global en matière de mobilisation des employés.	Notre score global en matière de mobilisation des employés a augmenté de 5 points comparativement à 2020 et de 17 points comparativement à 2019, soit une amélioration de 31 % entre les exercices 2021 et 2019.	RÉALISÉ	Expérience employé	8 TRAVAIL DÉCENT ET CROISSANCE ÉCONOMIQUE
Améliorer le taux de participation au sondage global sur la mobilisation des employés.	Le taux de participation a augmenté, atteignant 83 % pour l'exercice 2021 comparativement à 76 % pour l'exercice 2020.	RÉALISÉ	Valeur de la marque	
Maintenir une fréquence d'accidents en milieu de travail inférieure aux moyennes du secteur dans les territoires où nous exerçons nos activités.	Notre fréquence d'accidents avec arrêt du travail par 200 000 heures travaillées (moyenne pondérée pour le Canada et les États-Unis) fut bien inférieure à la moyenne du secteur dans les territoires où nous exerçons nos activités.	RÉALISÉ	Rapport coût-efficacité	3 BONNE SANTÉ ET BIEN-ÊTRE

SOCIAL

Engagement	Progrès réalisés au cours de l'exercice 2021	Statut	Lien avec notre stratégie	Contribution aux ODD
S'assurer qu'au moins 35 % des postes de gestion et plus élevés sont occupés par des femmes d'ici 2021.	Les femmes occupaient 35 % des postes de gestion et plus élevés.	RÉALISÉ		
Faire don d'au moins 1 % de nos bénéfices avant impôts.	Nous avons fait don de 2,9 % de nos bénéfices avant impôts sous forme de contributions en argent et en nature.	RÉALISÉ		 

GOUVERNANCE

Engagement	Progrès réalisés au cours de l'exercice 2021	Statut	Lien avec notre stratégie	Contribution aux ODD
Demeurer parmi les meilleures sociétés familiales à deux catégories d'action inscrites à une bourse canadienne.	Nous demeurons parmi les meilleures sociétés familiales à deux catégories d'action inscrites à une bourse canadienne selon le classement en matière de gouvernance d'entreprise des Board Games du journal Globe and Mail.	RÉALISÉ		
S'assurer que 95 % des employés suivent la formation sur le Code d'éthique.	96 % de nos employés ont suivi la formation sur le Code d'éthique.	RÉALISÉ		
Enquêter systématiquement tous les signalements de fraude effectués par l'entremise la Ligne d'éthique de Cogeco.	Tous les signalements de fraude effectués par l'entremise de la Ligne d'éthique de Cogeo ont fait l'objet d'une enquête.	RÉALISÉ		
D'ici l'exercice 2022, tous les contrats entre Cogeco et ses plus importants fournisseurs doivent inclure une acceptation du Code de conduite des fournisseurs de Cogeco ou Cogeco doit avoir approuvé les normes de RSE du fournisseur.	80 % des contrats avec nos plus importants fournisseurs comprenaient une acceptation du Code de conduite des fournisseurs de Cogeco ou Cogeco avait accepté leurs normes de RSE.	EN VOIE DE RÉALISATION		

Prix et reconnaissances

Les avancements de Cogeco en matière d'ESG ont été reconnus par plusieurs organisations.

CDP

Cogeco fut l'une de seulement trois sociétés canadiennes à figurer sur **la liste A du CDP en 2021** et la seule société de télécommunications en Amérique du Nord sur cette liste (figurant parmi le top 2 % d'entreprises ayant été évaluées et reconnues par le CDP). Cette liste prestigieuse présente les sociétés chefs de file en matière d'action climatique et de transparence.

Corporate Knights

Pour la deuxième année consécutive, Cogeco Communications figurait sur l'édition **2021** de la liste des **100 entreprises les plus durables au monde** de **Corporate Knights**, démontrant ainsi son leadership pour rendre le monde meilleur.

Corporate Knights

En 2021, pour une quatrième année consécutive, Cogeco Communications figurait sur la liste des **50 meilleures entreprises citoyennes au Canada de Corporate Knights**, la plaçant ainsi parmi les entreprises canadiennes qui établissent des normes de leadership en matière de développement durable.

Sustainalytics

Cogeco Communications continue de faire **partie de l'indice social Jantzi de Sustainalytics** qui comprend 50 sociétés canadiennes qui satisfont à un ensemble de critères d'évaluation ESG.

ISS

Cogeco Communications continue de détenir le **badge environnemental d'ISS Quality-Score** qui reconnaît nos pratiques en matière de divulgation environnementale.

Forbes



Cogeco figurait dans le prestigieux classement des **meilleurs employeurs au Canada de Forbes en 2020**.

Sceau Terra Carta

Cogeco est l'une des 45 sociétés à l'échelle mondiale et l'une de seulement trois sociétés canadiennes à avoir reçu le **sceau Terra Carta de Son altesse royale le prince de Galles** en reconnaissance de son engagement envers la création d'un avenir durable.

SBTi

Cogeco fut la première société de télécommunications au Canada à se doter de **cibles approuvées par l'initiative Science Based Targets (SBTi)**. Ces cibles témoignent du leadership dont fait preuve Cogeco et de son engagement envers l'environnement.

Business Ambition for 1.5 °C

Dans le cadre de ses ambitions concernant le climat, Cogeco s'est jointe à des dirigeants d'entreprise représentant plus de 3,6 billions $ en capitalisation boursière en signant **l'engagement « Business Ambition for 1.5 °C »**, se donnant ainsi comme objectif d'atteindre zéro émission nette dans l'ensemble de notre chaîne de valeur d'ici 2050.

Entreprise généreuse

Durant les exercices 2020 et 2021, Cogeco inc. a reçu la **certification « Entreprise généreuse » d'Imagine Canada** qui reconnaît le leadership exceptionnel en matière d'investissement communautaire et de responsabilité sociale au Canada.

Pacte mondial des Nations Unies

En septembre 2021, Cogeco inc. est devenue **signataire du Pacte mondial des Nations Unies**, réaffirmant, par le fait même, notre engagement à respecter et à promouvoir les droits universels de la personne, à mettre en œuvre des pratiques de travail décentes, à réduire notre impact environnemental et à mettre en place des mécanismes de lutte contre la corruption.

2.

Mettre en œuvre de solides pratiques de gouvernance



Gouvernance chez Cogeco

Maintenir des normes élevées de gouvernance d'entreprise et chercher des occasions d'intégrer les meilleures pratiques en matière de gouvernance sont une priorité pour Cogeco.

CIBLE :
Demeurer parmi les meilleures sociétés familiales à deux catégories d'action inscrites à une bourse canadienne.

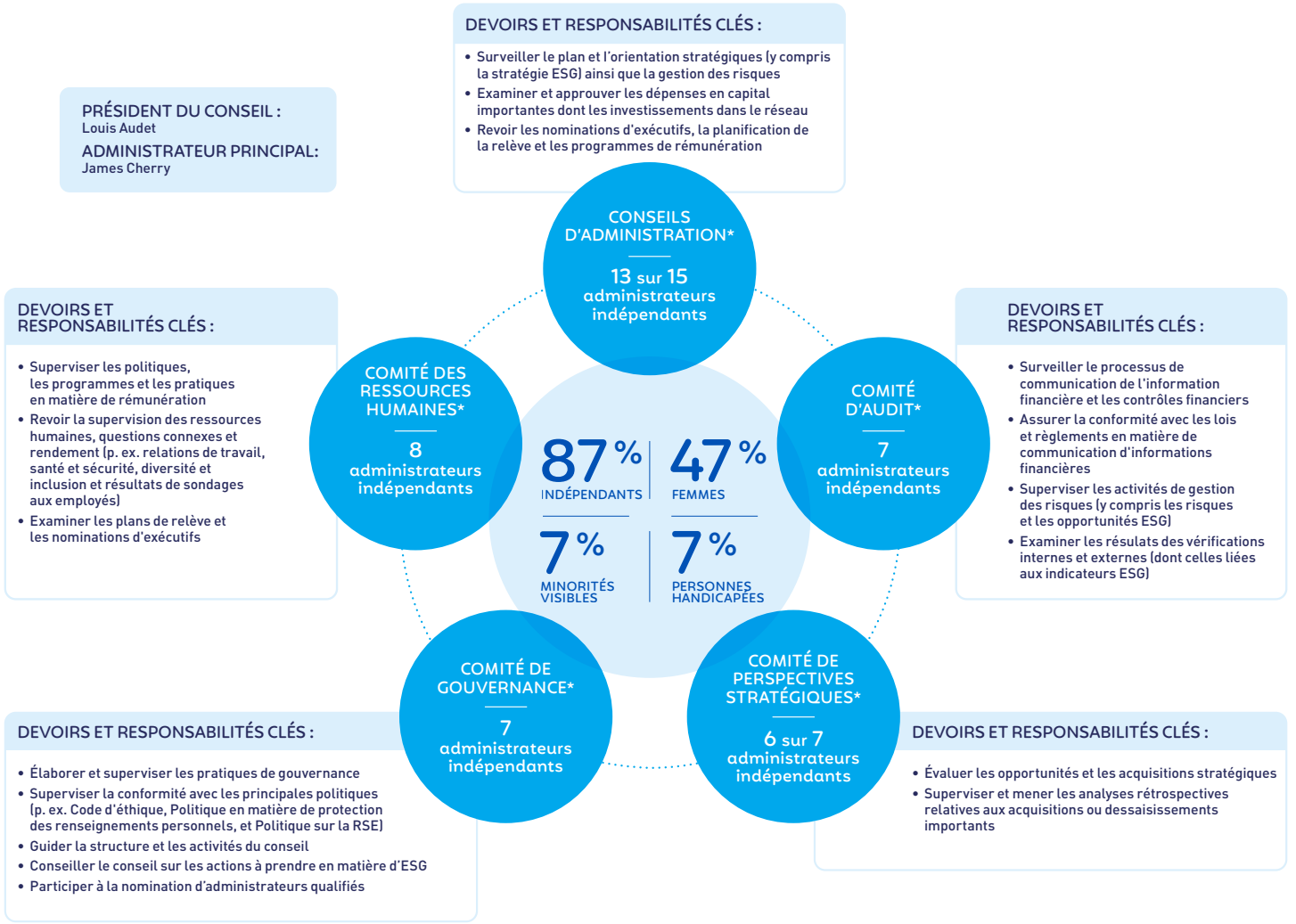
RÉALISATION :
Nous demeurons parmi les meilleures sociétés familiales à deux catégories d'action inscrites à une bourse canadienne selon le classement en matière de gouvernance d'entreprise des Board Games du journal Globe and Mail pour les exercices 2020 et 2021.

Le diagramme à droite présente une liste de haut niveau des sujets que surveillent le conseil et ses comités. Cliquez ici pour consulter tous les devoirs et responsabilités du conseil et de ses comités.

Pour des informations additionnelles au sujet du conseil d'administration, veuillez vous reporter à la section relative aux Pratiques en matière de gouvernance (pages 20 à 48) et à la rémunération des administrateurs (pages 51 à 54) de notre circulaire d'information.

À propos du conseil d'administration

Les conseils d'administration de Cogeco inc. et de Cogeco Communications inc., dont les membres sont élus par les actionnaires des sociétés, supervisent la gestion des activités et des affaires des sociétés. En s'acquittant de leur rôle, les conseils cherchent à préserver et à améliorer chaque société en tenant dûment compte des intérêts supérieurs de leurs actionnaires, en général, et d'autres parties prenantes. Ceci est possible en raison de la qualité de nos administrateurs et administratrices, de nos principes et lignes directrices en matière de gouvernance d'entreprise et de notre bilan de conformité avec toutes les lois et règlements en matière de valeurs mobilières applicables régissant les sociétés ouvertes au Canada.



*Considérant l'ensemble des administrateurs de Cogeco inc. et de Cogeco Communications inc. Information en date du 1er septembre 2021.

Gouvernance ESG

Responsabilité du conseil

Compte tenu que le développement durable fait partie intégrante de notre stratégie d'affaires, l'implication des membres du conseil d'administration en matière de surveillance des pratiques et performances ESG s'est accrue au cours des exercices 2020 et 2021. Au cours de l'exercice 2021, la fréquence des mises à jour sur les facteurs ESG faites au conseil d'administration a augmenté pour devenir trimestrielle et, depuis l'exercice 2022, le conseil, et non plus l'un de ses comités, surveille directement les principaux sujets ESG.

Responsabilité de gestion

La fonction de responsabilité sociale d'entreprise (RSE) chez Cogeco est du ressort du comité directeur de RSE qui, quant à lui, rend compte, au moins quatre fois par année, au conseil d'administration. La fonction de RSE est une fonction d'entreprise dirigée par la vice-présidente, Stratégie d'entreprise et développement durable. Au cours de l'exercice 2020, ce poste a commencé à relever de la première vice-présidente et chef des affaires publiques, des communications et de la stratégie. La vice-présidente, Stratégie d'entreprise et développement durable, est chargée de la définition, l'alignement, le suivi et la conformité des stratégies et des initiatives d'entreprise, pour continuellement promouvoir le développement durable et mettre en œuvre de solides pratiques ESG soutenant une conduite de nos activités qui est responsable sur le plan social et éthique.

NOTRE RAISON D'ÊTRE SOCIALE

Enrichir la vie des gens en favorisant les liens humains et en développant des communautés dynamiques

COMMENT NOUS RÉALISONS NOTRE RAISON D'ÊTRE SOCIALE

Nous favorisons une croissance durable et inclusive grâce à notre longue tradition d'engagement social et d'implication communautaire, des pratiques d'exploitation de pointe, ainsi que notre engagement ferme envers une gestion responsable et éthique.

NOS LEVIERS ESG

Environnement



Réduire notre empreinte environnementale

Social



Être un partenaire de confiance et fiable pour nos clients



Développer nos employés et favoriser leur bien-être



Appuyer nos communautés

Gouvernance



Mettre en œuvre de solides pratiques de gouvernance

NOS VALEURS



Engagement social
Avoir un impact positif sur nos communautés et l'environnement.



Innovation
Rechercher et favoriser l'innovation.



Engagement envers le client
Placer les clients au cœur de toutes nos actions.



Travail d'équipe
Collaborer avec nos collègues et nos partenaires pour stimuler les synergies et favoriser une culture d'excellence.



Respect
Favoriser un milieu de travail respectueux où l'intégrité, la confiance et l'inclusion sont la norme.

Nos documents directeurs en matière d'ESG :

- Politique sur la RSE
- Code d'éthique
- Code de conduite des fournisseurs

Au cours de l'exercice 2021, de nouveaux postes ont été pourvus dans le but d'appuyer les fonctions de développement durable à l'échelle de la société et de ses unités d'affaires. Un directeur, Gestion des risques d'entreprise et développement durable, a été embauché chez Breezeline et une conseillère en gouvernance et en approvisionnement responsable a été embauchée pour mettre en œuvre des pratiques d'approvisionnement durables dans l'ensemble de l'organisation.



« Chez Cogeco, la responsabilité sociale d'entreprise fait partie de notre ADN. Nous sommes déterminés à mettre en œuvre les meilleures pratiques ESG pour stimuler une durabilité à long terme pour la société ainsi que pour les communautés que nous servons et nos autres parties prenantes. »

- Elizabeth Alves, vice-présidente, Stratégie d'entreprise et développement durable

STRUCTURE DE GOUVERNANCE RSE

Conseil d'administration	• Supervise trimestriellement la mise en œuvre et les performances du programme ESG de Cogeco
Comité directeur de RSE Composé du président et chef de la direction et des personnes qui relèvent directement de lui	• Définit et approuve les principaux sujets de développement durable ainsi que les objectifs et indicateurs de performance clés connexes • Surveille la performance • Approuve les initiatives de développement durable • Révise les politiques et documents relatifs au développement durable
Centre d'excellence en développement durable	• Établit les priorités et dirige la stratégie et les projets de développement durable d'entreprise • Produit les rapports en matière de développement durable • Mène les sondages d'engagement des parties prenantes et les analyses comparatives • Développe les politiques de RSE et les outils connexes • Assure le suivi de la performance RSE • Dirige la mobilisation des employés sur des sujets et des initiatives de développement durable • Favorise le partage des connaissances relatives à la RSE entre les unités d'affaires
Unité d'affaires	• Adapte les initiatives de RSE aux besoins particuliers de l'unité d'affaires • Met en œuvre les initiatives • Fournit des informations en temps opportun

L'équipe de RSE collabore avec plusieurs équipes, dont celles des ressources humaines, de l'approvisionnement, de la gestion des risques, des technologies, des affaires juridiques, des affaires publiques, des communications, du marketing et des finances afin de mettre en œuvre le programme ESG de Cogeco et les initiatives connexes.

Les préoccupations des parties prenantes sont recueillies dans le cadre du processus d'engagement des parties prenantes, durant l'assemblée générale annuelle des actionnaires et par l'entremise de l'équipe RSE. Les préoccupations significatives sont généralement discutées durant les réunions du comité directeur de RSE ou directement avec le chef du département concerné.

SUPERVISION ET GESTION DES PRINCIPAUX SUJETS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

PRINCIPAUX SUJETS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE	SUPERVISION DU CONSEIL	FRÉQUENCE DE L'EXAMEN PAR LE CONSEIL	RESPONSABILITÉ DE GESTION LA PLUS ÉLEVÉE	LIEN AVEC LA RÉMUNÉRATION DES CADRES	POLITIQUES ET DOCUMENTS PRINCIPAUX
Adaptation aux changements climatiques et mesures d'atténuation	✓	Trimestrielle	Comité directeur de RSE : Président et chef de la direction, les personnes qui relèvent directement de lui, v.p. Stratégie d'entreprise et développement durable, v.p. Approvisionnement, et v.p. Relations investisseurs et trésorière	Depuis l'exercice 2022 ✓	• Politique sur la RSE • Code d'éthique • Code de conduite des fournisseurs • Plan d'action pour le climat et rapport conforme au GIFCC
Expérience client	✓	Trimestrielle	Présidents des unités d'affaires	✓	• Plan stratégique
Sécurité des données	✓	Trimestrielle, par le biais du comité d'audit	Premier v.p. et chef de la Direction technologique		• Politique en matière de sécurité de l'information
Confidentialité des données	✓	Au besoin, par le biais du comité de gouvernance	Premier v.p. Affaires d'entreprise, chef des affaires juridiques et secrétaire		• Engagement en matière de confidentialité • Politique de protection des renseignements personnels Cogeco Connexion, Breezeline et Cogeco Média
Diversité et inclusion	✓	Trimestrielle, par le biais du comité des ressources humaines (ce comité se rencontre trois trimestres par année)	Première v.p. et chef des Ressources humaines		• Politique sur l'équité d'emploi et la diversité • Politique d'embauche • Politique sur la diversité au conseil d'administration • Politique portant sur un lieu de travail exempt de harcèlement, de discrimination et de violence • Politique sur la RSE • Code d'éthique
Santé, sécurité et bien-être des employés	✓	Trimestrielle, par le biais du comité des ressources humaines (ce comité se rencontre trois trimestres par année)	Première v.p. et chef des Ressources humaines	✓	• Politique sur la santé-sécurité de Cogeco Connexion et Breezeline • Politique sur la consommation de drogues, d'alcool et médicaments • Politique sur le télétravail

PRINCIPAUX SUJETS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE	SUPERVISION DU CONSEIL	FRÉQUENCE DE L'EXAMEN PAR LE CONSEIL	RESPONSABILITÉ DE GESTION LA PLUS ÉLEVÉE	LIEN AVEC LA RÉMUNÉRATION DES CADRES	POLITIQUES ET DOCUMENTS PRINCIPAUX
Mobilisation des employés	✓	La fréquence d'examen dépend du moment où sont menés les sondages et l'examen se fait par le biais du comité des ressources humaines	Première v.p. et chef des Ressources humaines	✓	Sans objet
Formation et perfectionnement des employés	✓	Annuellement, par le biais du comité des ressources humaines	Première v.p. et chef des Ressources humaines		Sans objet
Engagement communautaire et philanthropie	✓	Au besoin	Présidents des unités d'affaires (à l'échelle des unités d'affaires) et comité responsable des dons et des commandites (à l'échelle de la société) : Première v.p. et chef des Affaires publiques, des communications et de la stratégie, v.p. Stratégie d'entreprise et développement durable, et directrice communications d'entreprise		• Politique sur l'octroi de dons et de commandites • Code d'éthique
Investissements réseau (vitesse, fiabilité et expansion)	✓	Trimestrielle	Présidents des unités d'affaires		• Protocoles de continuité des activités, de gestion de crise et de reprise après sinistre
Pratiques commerciales éthiques et conformité	✓	Trimestrielle, par le biais du comité de gouvernance (ce comité se rencontre trois trimestres par année)	Comité directeur sur l'éthique : premiers v.p. Affaires d'entreprise, chef des affaires juridiques et secrétaire, chef des Ressources humaines et chef de la Direction financière, et v.p. Audit interne		• Code d'éthique • Politique sur la RSE • Code de conduite des fournisseurs • Formulaire de déclaration des conflits d'intérêts • Politique sur la réception de cadeaux et autres avantages • Politique sur la consommation de drogues, d'alcool et de médicaments • Politique portant sur un lieu de travail exempt de harcèlement, de discrimination et de violence

Pratiques commerciales éthiques et conformité

Dans le marché mondial d'aujourd'hui, faire preuve d'intégrité en adoptant des pratiques commerciales éthiques sans corruption, extorsion et trafic d'influence et en respectant toutes les lois et tous les règlements applicables, est de la plus grande importance pour toute entreprise cherchant à favoriser une durabilité à long terme.

Cogeco est déterminée à mettre en œuvre les normes de comportement éthiques les plus élevées dans ses relations commerciales et professionnelles. Nous sommes fiers du lien de confiance que nous avons tissé au fil des ans avec nos clients, nos fournisseurs, nos investisseurs, nos employés et les communautés que nous servons en nous efforçant constamment de les traiter de manière juste, honnête et avec intégrité.

CIBLE :
S'assurer que 95 % des employés suivent la formation sur le Code d'éthique.

RÉALISATION :
À la fin de l'exercice 2021, 96 % de nos employés ont complété la formation sur le Code d'éthique.

CIBLE :
Enquêter systématiquement tous les signalements de fraude effectués par l'entremise de la Ligne d'éthique de Cogeco.

RÉALISATION :
Tous les signalements de fraude effectués par l'entremise de la Ligne d'éthique de Cogeco ont fait l'objet d'une enquête.



Le programme d'éthique est du ressort de notre vice-présidente, Audit interne. Un comité directeur sur l'éthique, composé de membres de l'équipe de haute direction, est en place pour assurer une surveillance des questions éthiques, ce qui comprend la révision de toute modification du Code d'éthique de Cogeco, le suivi du niveau de complétion de la formation relative au Code d'éthique et l'examen des déclarations de conflits d'intérêts ainsi que des signalements faits par l'entremise de la Ligne d'éthique durant le trimestre.

Notre Code d'éthique constitue la fondation de base qui définit les principes qui doivent guider le comportement de toute personne faisant partie de la famille Cogeco ou qui contribue à ses activités, à son image et à sa réputation. Il s'appuie sur les valeurs fondamentales de Cogeco et se veut une référence pour ce qui est de la manière dont nous devons nous comporter et favoriser une atmosphère éthique dans notre milieu de travail. Il s'agit d'une feuille de route pour aider les personnes à prendre des décisions qui respectent les normes les plus rigoureuses d'intégrité, de professionnalisme et de comportement éthique.

La vice-présidente, Audit interne, révise annuellement le Code d'éthique. Toute modification qui lui est apportée découle d'analyses comparatives avec d'autres organisations et tient compte des sujets importants qui sont établis dans le cadre de l'évaluation de matérialité menée par l'équipe chargée de la RSE ainsi que des préoccupations émergentes soulevées par l'entremise de la Ligne d'éthique et/ou des tendances émergentes. Toute modification proposée au Code d'éthique est initialement examinée et approuvée par le comité directeur sur l'éthique et, ensuite, par le comité de gouvernance d'entreprise du conseil d'administration qui, quant à lui, recommande son approbation par le conseil.

ASSURER DES COMPORTEMENTS ÉTHIQUES

Formation sur l'éthique et initiatives de sensibilisation

La formation et la sensibilisation sont des éléments fondamentaux de notre programme d'éthique. Nous nous engageons non seulement à veiller à ce que nos employés soient formés en matière d'éthique, nous utilisons aussi différents mécanismes pour accroître leur compréhension du sujet.

- Au moment de leur embauche et par la suite annuellement, tous les employés doivent signer le Code d'éthique.
- Les employés doivent suivre une formation d'éthique obligatoire au moment de leur accueil et de leur intégration et, ensuite, tous les deux ans. La formation est offerte par l'entremise d'un système de gestion de l'apprentissage en ligne qui permet un suivi du niveau de complétion par tous les employés.
- L'intranet d'entreprise fournit des renseignements pertinents sur des sujets d'éthique (p. ex., Mon Coin Éthique).
- Des articles sont publiés périodiquement sur l'intranet et publicisés dans les communications qu'envoient par courriel les différentes unités d'affaires à leurs employés.
- Des formations ponctuelles sont présentées sur des sujets spécifiques relatifs à l'éthique.
- Une campagne intitulée le « Mois de la sensibilisation à la fraude », a été menée en février 2021.
- Des séances en direct portant sur l'éthique sont organisées avec divers groupes d'employés.

Dans le but de gérer de manière proactive le sujet de l'éthique chez Cogeco, le groupe Audit interne a mené une évaluation des risques liés à l'éthique au cours de l'exercice 2021, ce qui a permis à Cogeco de cerner les plus importants risques liés à l'éthique auxquels est exposée l'organisation compte tenu de ses activités, de ses politiques et de ses procédures actuelles. Les risques identifiés dans le cadre de cet exercice ont subséquemment été évalués de manière objective et structurée afin de prioriser et de gérer efficacement les plans d'action connexes.

Mécanismes pour obtenir des conseils ou soumettre des préoccupations relativement à des sujets liés à l'éthique

Au cours de l'exercice 2010, Cogeco a mis en œuvre une Ligne d'éthique anonyme et confidentielle qui permet aux employés et à d'autres personnes de signaler toute instance de violation perçue ou actuelle du Code d'éthique. La Ligne d'éthique fait partie intégrante du Code d'éthique de Cogeco et la formation en ligne sur l'éthique intègre donc aussi tous les renseignements nécessaires sur la Ligne d'éthique de Cogeco. Les employés sont également encouragés à utiliser cet outil pour obtenir des conseils sur les comportements éthiques et conformes aux lois. Tous les signalements soumis au moyen de la Ligne d'éthique sont examinés par la vice-présidente, Audit interne.

Un processus officiel de déclaration des conflits d'intérêts est aussi en place chez Cogeco et ce dernier exige des employés qu'ils signalent tout conflit d'intérêts (potentiel ou apparent) à la vice-présidente, Audit interne, qui, ensuite, examine toutes les déclarations de conflits d'intérêts conjointement avec les Ressources humaines afin de déterminer si des mesures sont nécessaires pour atténuer ou éliminer un conflit d'intérêts. Tout conflit d'intérêts confirmé est aussi examiné par le comité directeur sur l'éthique. Par ailleurs, les données relatives au nombre de formulaires de déclaration de conflit d'intérêts reçus et analysés sont rapportées au comité de gouvernance d'entreprise du conseil d'administration.

En plus, Cogeco a mis en œuvre une boîte de réception consacrée aux questions éthiques (ethics@cogeco.com) où les employés peuvent envoyer toute demande. La vice-présidente, Audit interne, gère cette boîte de réception.

Signalements soumis par l'entremise de la Ligne d'éthique de Cogeco

	Exercice 2019	Exercice 2020	Exercice 2021
Nombre de signalements	73	43	43
% des signalements nécessitant l'application de mesures correctives*	51 %	44 %	53 %

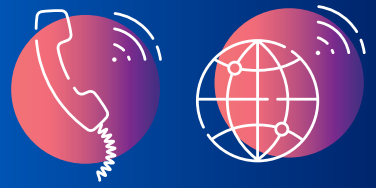
*Une mesure corrective peut inclure un congédiement, une suspension d'emploi, une lettre disciplinaire dans le dossier d'un employé, une démission, un changement de politique ou de procédure, etc. Aucun des signalements nécessitant l'application d'une mesure corrective ne concernait l'intégrité de l'information financière de Cogeco.

Principales initiatives

Divers examens sont menés annuellement par le groupe Audit interne pour évaluer la conformité aux politiques et aux processus liés à l'éthique et pour gérer de manière proactive les risques liés à l'éthique et à la fraude (p. ex., examen du remboursement des dépenses, évaluations des risques de fraude, etc.). Voici quelques-uns des projets particuliers mis en œuvre au cours des exercices 2020 et 2021 :

- **Évaluation des risques de fraude dans les activités de construction chez Cogeco Connexion au cours de l'exercice 2021 :** Au fur et à mesure que Cogeco met en œuvre sa stratégie de croissance et d'expansion dans le marché, qui comprend des projets visant à combler le fossé numérique, les activités de construction représenteront d'importantes dépenses pour l'organisation. Au Canada, plusieurs expansions subventionnées par le gouvernement sont en cours et devraient se poursuivre dans le futur. Par conséquent, l'équipe Audit interne a procédé à une évaluation des risques de fraude dans les activités de construction pour son unité d'affaires canadienne des services à large bande (Cogeco Connexion) afin de cerner les domaines de préoccupation et, au besoin, de mettre en œuvre des mesures d'atténuation.
- **Examen des conflits d'intérêts chez Breezeline au cours de l'exercice 2020 et chez Cogeco Connexion au cours de l'exercice 2021 :** Les conflits d'intérêts représentent un domaine auquel est associé un risque intrinsèquement plus élevé de fraude et, à ce titre, cet examen fait partie du programme de prévention et de détection des fraudes chez Cogeco. Bien qu'un mécanisme spécifique existe actuellement selon lequel les employés peuvent déclarer volontairement un conflit d'intérêts, ce dernier comporte une limite intrinsèque découlant du fait qu'il est fondé, par définition, sur un processus de déclaration. Cogeco dépend donc de la bonne foi et de la sensibilisation des employés pour qu'ils fournissent cette information. Par conséquent, l'objectif global de ces examens était d'évaluer s'il pouvait y avoir des conflits d'intérêts non divulgués et de veiller à ce que des mesures d'atténuation soient appliquées dans ces cas de manière à réduire l'exposition à la fraude et aux comportements non éthiques.

Ligne d'éthique de Cogeco



- Tous les **EMPLOYÉS** et toutes les **PARTIES PRENANTES** y ont accès
- Gérée par une organisation **INDÉPENDANTE (Clearview)**
- Disponible **24 HEURES SUR 24** et **7 JOURS SUR 7**
- Service **BILINGUE** (français et anglais)
- Accessible **EN LIGNE (www.clearviewconnects.com)** et **PAR TÉLÉPHONE (1-877-706-2640)**
- Toute **PERSONNE** qui fait un signalement de bonne foi est **PROTÉGÉE** du congédiement ou de toute autre forme de représailles.
- Chaque trimestre, le comité directeur sur l'éthique et le comité d'audit du conseil d'administration **EXAMINENT** les statistiques concernant les signalements. Ces statistiques sont également revues chaque semestre par le comité de gouvernance du conseil d'administration.

COVID-19 Partout dans le monde, l'un des principaux impacts de la COVID-19 sur les entreprises a été la nécessité de passer à un mode télétravail. Dans le cadre du programme de prévention et de détection des fraudes, le groupe Audit interne a identifié des risques particuliers liés à cette nouvelle réalité de travail à distance. L'évaluation des risques a mené à l'établissement de nouvelles procédures de vérification qui seront dorénavant appliquées.

CONFORMITÉ ET COMPORTEMENT CONCURRENTIEL

Un engagement envers des normes élevées et la conformité

Des normes d'éthique élevées et le respect des lois et règlements font partie de notre culture et de notre engagement envers l'intégrité. Nos valeurs, nos politiques et nos pratiques d'entreprise guident la façon dont nous faisons des affaires depuis bien avant que les facteurs ESG gagnent en importance. Nous passons régulièrement en revue nos programmes, nos politiques et nos procédures afin de nous assurer qu'ils demeurent pertinents et nous en mettons de nouveaux en œuvre au fur et à mesure que des questions émergent et que des risques surviennent.

Nous exerçons nos activités dans un environnement hautement réglementé et nous veillons à ce que tous les aspects de nos activités soient conformes, et ce, dans tous les territoires où nous œuvrons. Nous sommes assujettis à des lois qui touchent plusieurs aspects de nos activités, de la protection des renseignements personnels des clients à la publicité, en passant par les pratiques de travail. Chaque unité d'affaires est responsable de veiller à ce que les pratiques et les processus requis soient en place pour assurer la conformité aux obligations et engagements juridiques. Par ailleurs, le groupe Audit interne procède aussi à des examens dont l'objectif est de veiller à ce que les différentes unités d'affaires de Cogeco soient conformes.

En visant d'être conformes, nous nous efforçons de fournir un environnement de travail sécuritaire, juste et professionnel. Notre engagement envers la conformité procure à nos clients et à nos fournisseurs un sentiment de confiance lorsqu'ils font des affaires avec nous, soutient des relations positives avec les diverses autorités réglementaires, réduit notre exposition à des amendes et à des litiges potentiels et favorise une plus grande rétention des employés. Lorsqu'une situation de non-conformité survient, nous prenons les mesures appropriées pour y remédier le plus rapidement possible.

Cogeco s'engage à offrir des services de très haute qualité à ses clients. Cogeco ne se livre pas à des pratiques comme le blocage, le lissage du trafic, la priorisation payée, l'exonération de l'utilisation de données ou à toute autre pratique de gestion du trafic Internet, à moins d'y être contraint par règlement ou par une ordonnance du tribunal.

Au cours des exercices 2020 et 2021,
aucune action en justice n'a été intentée contre la société
pour non-respect des lois sur le travail, l'environnement ou la concurrence/antitrust.



Gestion des risques

Cerner et gérer les principaux risques ayant une incidence sur nos activités est d'une importance capitale pour Cogeco. Nous avons mis en œuvre un programme de gestion des risques d'entreprise (GRE) officiel qui est structuré et gouverné selon le cadre de GRE intégré largement adopté du Committee of Sponsoring Organizations du Treadway Commission (COSO). Ce cadre s'appuie sur le lien étroit qui existe entre les risques, la stratégie et la performance d'entreprise. Il consiste à évaluer et à établir systématiquement et annuellement les risques auxquels fait face la société dans le contexte de l'ensemble de ses affaires et qui pourraient nuire de manière importante à sa situation financière, à ses revenus ou à ses activités ainsi qu'à mettre en œuvre des stratégies d'atténuation des risques pour les risques considérés les plus importants et à assurer leur suivi. L'exercice annuel d'identification et d'évaluation des risques d'entreprise de Cogeco, qui fait partie intégrante du processus de planification stratégique annuel, est facilité par le groupe GRE et comprend l'équipe de direction de toutes les unités d'affaires, ainsi que notre chef de la direction.

Le conseil d'administration examine annuellement et supervise la mise en œuvre de l'ensemble du plan stratégique et de l'orientation de la société qui tient compte, entre autres, des opportunités et des risques liés à ses activités qui ont été identifiés par la direction. Dans le cadre de ses responsabilités à l'égard des risques, le comité d'audit est responsable d'examiner les principaux risques d'affaires auxquels font face la société et ses unités d'affaires et de superviser la mise en œuvre par la haute direction de mesures appropriées pour gérer ces risques.

Des détails supplémentaires sur notre approche en matière de gestion des risques ainsi que sur notre structure de gouvernance des risques sont présentés dans notre rapport annuel.

Plus importants risques ESG

Reconnaissant l'importance de poursuivre l'intégration des considérations ESG dans notre stratégie d'entreprise et dans notre processus de gestion des risques, nous identifions, depuis décembre 2020 dans le cadre de notre processus de planification stratégique, les cinq principaux risques ESG pour la société. De plus, nous avons commencé, depuis le deuxième trimestre 2021, à faire rapport trimestriellement au comité directeur de GRE ainsi qu'au comité d'audit du conseil d'administration de l'évolution des risques, notamment des causes de ces principaux risques ESG d'entreprise et des mesures d'atténuation. Les principaux risques identifiés sont décrits ci-dessous.



COVID-19

Au cours des exercices 2020 et 2021, la COVID-19 a fait partie intégrante de nos rapports trimestriels relatifs à l'évolution des risques. Ceci comprenait les impacts de la pandémie sur la santé et la sécurité des employés, la continuité des activités et l'incertitude économique. Au cours de l'exercice 2020, un comité de gestion de crise, composé de membres de la haute direction, a été créé pour suivre l'évolution de ces risques et y réagir. En outre, au début de la pandémie, le groupe de GRE, avec l'aide d'experts tiers, a coordonné et supervisé la mise à jour des plans de continuité des activités de Cogeco.

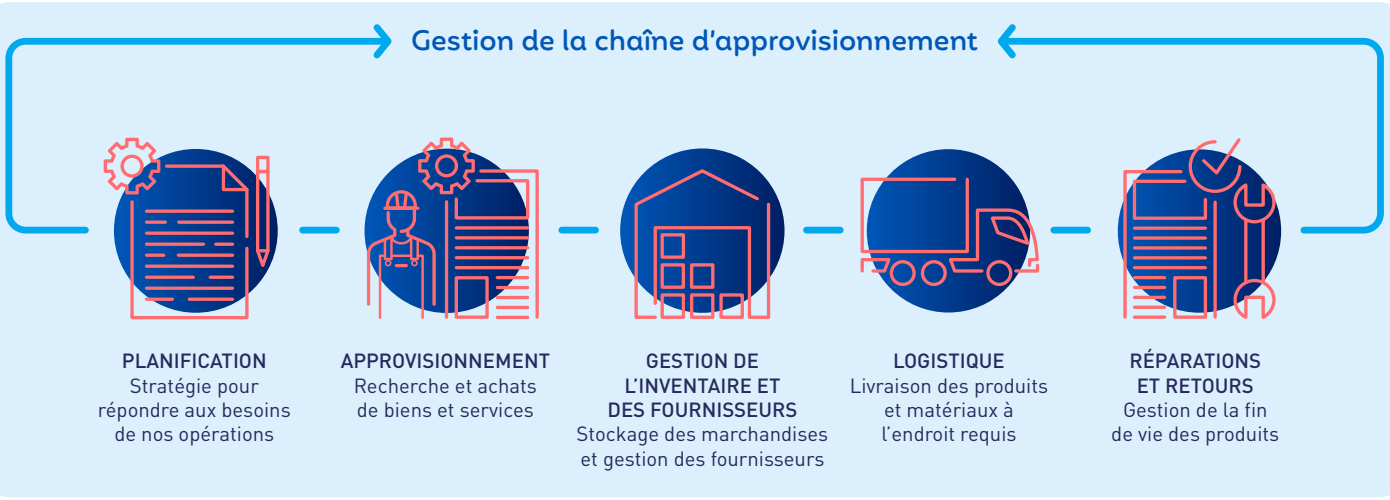
Approvisionnement durable

Chaîne d'approvisionnement de Cogeco

Nous croyons fermement qu'une gestion responsable de notre chaîne d'approvisionnement est importante non seulement pour la réussite de nos activités, mais aussi pour nos clients et nos communautés. Au cours de l'exercice 2021, Cogeco comptait plus de 9000 fournisseurs directs et actifs. Nos catégories de dépenses principales sont : équipements et services réseau, produits et services des technologies de l'information, équipements d'abonnés (y compris les modems et les décodeurs) et services professionnels et de construction. Nos fournisseurs ne changent pas de manière saisonnière. Notre système de gestion de la chaîne d'approvisionnement s'étend de la planification stratégique aux réparations et retours.

La stratégie globale de Cogeco en matière de gestion de la chaîne d'approvisionnement est fondée sur la vision d'être un partenaire d'affaires qui crée un avantage concurrentiel pour Cogeco en adoptant une approche d'optimisation globale des coûts et une perspective d'innovation. Pour réaliser cette vision, les principales priorités sont : optimiser le coût total de possession pour générer de la valeur, favoriser l'innovation en partenariat avec nos fournisseurs, atténuer et contrôler les risques, standardiser les biens et services acquis pour Cogeco et assurer à la société la meilleure position stratégique possible sur le marché. Pour appuyer cette stratégie, nous avons établi une feuille de route d'approvisionnement durable et de responsabilité sociale d'entreprise qui assure l'intégration des meilleures pratiques ESG dans l'ensemble de notre chaîne d'approvisionnement.





CIBLE :
D'ici l'exercice 2022, tous les contrats entre Cogeco et ses plus importants fournisseurs doivent inclure une acceptation du Code de conduite des fournisseurs de Cogeco ou Cogeco doit avoir approuvé les normes de RSE du fournisseur.

PROGRÈS :
À la fin de l'exercice 2021, 80 % des contrats avec nos plus importants fournisseurs comprenaient une acceptation du Code de conduite des fournisseurs ou Cogeco avait accepté leurs normes de RSE.

Principes sous-tendant le Code de conduite des fournisseurs de Cogeco

- Respect des droits de la personne
- Conditions de travail favorables
- Valorisation de la santé et de la sécurité en milieu de travail
- Respect de l'environnement
- Conduite éthique et responsable

Notre Code de conduite des fournisseurs est conforme aux normes internationales

- Principes directeurs de l'Organisation des Nations Unies relatifs aux entreprises et aux droits de la personne
- Déclaration de l'Organisation internationale du travail relative aux Principes et droits fondamentaux au travail
- Déclaration universelle des droits de l'homme des Nations Unies

Intégrer des pratiques d'approvisionnement durable

Compte tenu de la nature complexe et mondialisée de notre chaîne d'approvisionnement, divers risques connexes au niveau social, environnemental et éthique doivent être adressés. Par conséquent, la société a établi des politiques et mis en place des mécanismes pour faire des affaires avec des fournisseurs qui démontrent un solide engagement envers le développement durable et les comportements éthiques. Nos efforts pour intégrer des pratiques durables dans notre approvisionnement comprennent :

- L'intégration de sections relatives à la RSE et à l'éthique dans notre politique sur l'approvisionnement qui renforcent l'importance que nous accordons aux droits de la personne, à la promotion de la diversité et à l'approvisionnement local.
- L'ajout de critères de RSE dans notre processus de sélection des principaux fournisseurs. Depuis 2019, toutes les unités d'affaires intègrent des critères sociaux et environnementaux dans leurs processus de demandes de propositions. Nous avons non seulement augmenté le poids des critères de RSE dans la note globale attribuée aux fournisseurs, nous avons aussi ajouté de nouveaux éléments environnementaux et sociaux.
- La mise en œuvre d'un Code de conduite des fournisseurs qui définit nos attentes envers les fournisseurs à en faire plus que l'exige la conformité juridique afin de renforcer la responsabilité sociale et environnementale ainsi que l'éthique des affaires. Nous révisons et mettons à jour régulièrement ce code de conduite afin de veiller à ce qu'il traite des sujets ESG les plus pertinents et les plus pressants.



Principales initiatives

Au cours des deux dernières années, l'équipe chargée de l'approvisionnement a réalisé des progrès importants dans la concrétisation de notre programme d'approvisionnement durable, notamment en jetant des bases solides pour appuyer notre stratégie. Par exemple, au cours de l'exercice 2020, nous avons finalisé la mise en œuvre de notre modèle de services d'approvisionnement partagés, unissant les unités d'affaires grâce à des processus d'approvisionnement communs dans l'ensemble de l'organisation. De plus, tôt durant l'exercice 2020, nous avons implanté une plateforme « source-à-contrat » unique pour nous aider à gérer efficacement toutes nos relations avec nos fournisseurs ainsi que toutes les dépenses d'approvisionnement.

Un résumé des principales initiatives de développement durable avec nos fournisseurs mises en œuvre ou en cours est présenté ci-dessous.

DIVERSITÉ DES FOURNISSEURS Créer une chaîne d'approvisionnement plus inclusive et plus diversifiée	**RÉDUCTION DES GES** Réduire les émissions dans l'ensemble de notre chaîne d'approvisionnement	**APPROVISIONNEMENT LOCAL** Générer des retombées socio-économiques dans les communautés dans lesquelles nous vivons et travaillons	**CODE DE CONDUITE DES FOURNISSEURS** Nous associer à des entreprises qui sont engagées envers le développement durable et les comportements éthiques
Nous avons établi des partenariats avec le Women Business Enterprises Canada Council (WBE Canada) et le Réseau des Femmes d'affaires du Québec (RFAQ). Nous avons commencé à travailler avec un cabinet de services conseils pour nous aider à officialiser notre programme de diversité des fournisseurs, ce qui comprend d'évaluer notre point de départ en traçant le portrait actuel de la diversité de nos fournisseurs, d'établir une stratégie claire et les objectifs connexes ainsi que de créer des occasions de formation et de réseautage pour nos acheteurs et parties prenantes internes.	Nous avons établi une cible de réduction de nos émissions de portée 3 fondée sur la science et approuvée, soit que 50 % de nos fournisseurs, en fonction des dépenses, établissent des cibles de réduction des émissions de portées 1 et 2 fondées sur la science d'ici 2025. Pour obtenir des détails sur notre stratégie visant à réduire nos émissions dans notre chaîne d'approvisionnement et sur les mesures mises en œuvre, consultez notre Plan d'action pour le climat et rapport conforme au GIFCC.	Nous avons commencé à officialiser notre programme d'approvisionnement local afin de continuer à appuyer et à promouvoir les fournisseurs établis dans les régions où nous exerçons nos activités. Ceci comprend : • Ajouter une question sur l'approvisionnement local dans nos formulaires de création de fournisseurs pour suivre ces données. • Travailler pour définir des indicateurs pour assurer un suivi des dépenses locales. • Commencer à suivre la participation des fournisseurs locaux à nos processus de demandes officiels (demandes d'informations, de propositions, de devis ou de soumissions).	Nous avons continué à interagir avec nos plus importants fournisseurs pour nous assurer qu'ils ont reconnu notre Code de conduite des fournisseurs ou que nous avons approuvé leurs normes en matière de développement durable. Nous envoyons actuellement des lettres aux fournisseurs qui n'ont pas encore reconnu le Code de conduite des fournisseurs de Cogeco demandant qu'ils le fassent.



« Cogeco est déterminée à intégrer des pratiques d'approvisionnement responsable dans l'ensemble de notre chaîne d'approvisionnement. Notre partenariat avec le Women Business Enterprises Canada Council (WBE Canada) nous aidera à jeter les bases de notre programme de diversité des fournisseurs. Bâtir une chaîne d'approvisionnement plus inclusive et plus diversifiée est un prolongement du dévouement dont fait preuve Cogeco pour mieux soutenir nos communautés et nos fournisseurs afin de favoriser une croissance inclusive au sein de notre société. »

– Martin Grenier, vice-président, Approvisionnement

3.

Réduire notre empreinte environnementale



Minimiser notre impact

En tant que société de télécommunications et de médias, notre impact environnemental découle principalement de notre consommation d'énergie, de nos émissions de gaz à effet de serre (GES), de la production de déchets et de l'utilisation de nos produits et services par nos clients.

Nous nous sommes engagés à réduire progressivement notre empreinte environnementale et avons décrit cet engagement dans notre Politique sur la responsabilité sociale d'entreprise. Les principaux domaines d'intervention de nos initiatives environnementales à l'appui de cet engagement sont présentés dans l'infographie ci-contre.

Pour ce qui est de la mise en œuvre d'initiatives environnementales, chaque unité d'affaires les adapte à ses besoins particuliers. De plus, des vérifications environnementales sont menées annuellement sur des sites clés dans le but de visuellement identifier les opportunités d'améliorations à nos pratiques environnementales. Dans la plupart des cas, ces vérifications sont menées par un tiers. Des mesures ont été prises pour faire évoluer ces vérifications vers une approche fondée sur les risques, incluant la mise en œuvre d'une nouvelle grille d'évaluation des sites qui tient compte de sujets comme l'eau, les déchets, les produits chimiques, les matières dangereuses et la présence de substances appauvrissant la couche d'ozone.



Sensibilisation des employés

Sensibiliser nos employés et leur fournir les bons outils pour agir et devenir des gardiens efficaces de l'environnement est une autre façon pour nous de minimiser nos impacts environnementaux. Nous utilisons différents moyens pour sensibiliser nos employés à divers sujets environnementaux qui comprennent, entre autres, des conférences, de la formation ainsi que des communications ciblées pour traiter de sujets comme la consommation durable, la récupération et le recyclage, la prévention du gaspillage alimentaire et les moyens pour réduire les émissions de GES.

Au cours des exercices 2020 et 2021, en raison de la pandémie de COVID-19, nous avons utilisé des alternatives virtuelles pour interagir avec nos employés sur divers sujets. Dans le cadre du Jour de la Terre 2020, par exemple, nos communications avec nos employés étaient axées sur la manière dont la transformation numérique permet d'établir un lien entre les personnes, la planète et la technologie pour stimuler des retombées sociales et environnementales. Nous avons communiqué des faits grâce à un document infographique créé pour l'occasion ainsi qu'à un message vidéo de notre vice-présidente, Stratégie d'entreprise et développement durable. Pour le Jour de la Terre 2021, nos communications exploraient le thème « Restaurer notre planète » pour sensibiliser nos employés à l'engagement de Cogeco de réaliser des réductions d'émissions ambitieuses en s'appuyant sur notre nouvelle cible de réduction des émissions fondée sur la science et leur proposaient aussi des moyens concrets d'agir pour contribuer à la restauration de notre planète et à l'établissement d'une nouvelle normalité ayant un impact positif sur la planète. Au cours de l'exercice 2021, l'équipe de RSE de Cogeco au Canada a également offert la conférence virtuelle « À vos frigos », présentée par Jour de la terre Canada, une organisation dont la mission est d'accompagner les personnes et les organisations à diminuer leur impact sur l'environnement. Les participants à cette conférence ont reçu des conseils pratiques et simples sur la manière dont chacun d'entre nous peut aider à lutter contre le gaspillage alimentaire.

Infographie partagée avec les employés de Cogeco lors du Jour de la Terre 2020



Comment Cogeco utilise la transformation numérique pour générer des bénéfices environnementaux dans tous les secteurs

Décodeurs

Les décodeurs pour le service de télévision IP sont 4 fois plus efficaces que les anciens décodeurs et ceux pour le 4K (40 kWh/année vs 160 kWh/année).

Les décodeurs pour le service de télévision IP sont 338 g plus légers que les décodeurs pour le 4K et près de 2 kg plus légers que d'autres décodeurs.

Des décodeurs plus légers = ↓ des émissions de GES dans le transport et la fabrication.

Mobilité et logistique

Le nouveau système GPS intelligent de Cogeco nous permettra de surveiller la performance et la consommation de carburant de nos véhicules ainsi que les habitudes de conduite

→ ↓ de 5 % de la consommation de carburant attendue.

En augmentant le nombre d'auto-installations de 30 % à 75 % et en augmentant l'utilisation d'un service de messagerie consolidé pour le remplacement des équipements de 48 % à 63 %, Cogeco Connexion sera en mesure de réduire de manière importante les déplacements de nos camions.

↓ déplacements de camions = ↓ de carburant = ↓ d'émissions de GES.

Facturation électronique

Cogeco s'attend à ce que 60 % de nos clients reçoivent leur facture de manière électronique d'ici la fin de l'exercice financier 2021

= économies de 85 tonnes de papier ou 2200 arbres et 750 tonnes éq. CO_2 = retirer 165 automobiles de la route.

Télétravail

Si 80 % de nos employés travaillaient à distance une journée par semaine, nous serions en mesure d'économiser

→ 230 000 litres (60 000 gallons) de carburant pour le transport = l'énergie nécessaire pour recharger 71 millions de téléphones intelligents.

Contrôle de la température dans nos bâtiments

L'installation de thermostats programmables + réduire la température de jour de 2 °C (4 °F) et de nuit de 4 °C (7 °F) + élargir la plage de températures de 1,5 °C à 2,5 °C (3 °F à 5 °F)

→ économies annuelles ≈ 1300 MWh et ↓ des émissions de CO_2 de 190 tonnes = l'énergie consommée annuellement par 22 foyers.

Adaptation aux changements climatiques et mesures d'atténuation

Le sixième rapport d'évaluation du Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat (GIEC), qui a récemment été publié, signale un « code rouge » pour l'humanité et présente des constatations qui suggèrent que la Terre est aux portes du seuil tant discuté de 1,5 °C, qui sera vraisemblablement atteint d'ici 2040. Le dépassement de ce seuil de réchauffement mondial entraînera des événements météorologiques de plus en plus extrêmes causant des bouleversements sociaux et environnementaux à grande échelle qui pourraient avoir d'importantes répercussions sur notre société.

Afin de limiter le réchauffement mondial à 1,5 °C et de contribuer à prévenir les impacts les plus nuisibles des changements climatiques, les pays et les entreprises doivent établir des voies ambitieuses vers la décarbonation. Bien que l'empreinte environnementale de notre secteur soit sans doute inférieure à celle de plusieurs autres, Cogeco est néanmoins déterminée à ouvrir la voie vers la décarbonation dans notre secteur et à bâtir un avenir résilient dans lequel les personnes et la planète peuvent s'épanouir.

Dans le cadre de cet engagement, nous avons établi de nouvelles cibles de réduction des émissions qui ont été approuvées par l'initiative Science Based Targets (SBTi) comme étant conformes aux niveaux requis pour atteindre les cibles de l'Accord de Paris. Nos cibles, qui sont présentées ci-dessous, visent les émissions découlant de nos activités ainsi que celles provenant de notre chaîne de valeur.

CIBLE :
Réduire de 65 % nos émissions absolues de portées 1 et 2 d'ici 2030 comparativement à 2019.

PROGRÈS :
Au cours de l'exercice 2021, nous avons réalisé une réduction de 23 % de nos émissions de portées 1 et 2 par rapport à 2019.

CIBLE :
Réduire de 30 % nos émissions découlant de l'utilisation des produits vendus d'ici 2030 comparativement à 2019.

PROGRÈS :
Au cours de l'exercice 2021, nous avons atteint une réduction de 7 % des émissions découlant de l'utilisation des produits vendus par rapport à 2019.

CIBLE :
50 % de nos fournisseurs, en fonction des dépenses d'achats de biens et services et de biens d'équipement, auront établi des cibles de réduction des émissions de portées 1 et 2 fondées sur la science d'ici 2025.

PROGRÈS :
Au cours de l'exercice 2021, 22 % de nos fournisseurs en fonction des dépenses ont établi des cibles de réduction des émissions de portées 1 et 2 fondées sur la science ou se sont engagés à le faire.

CIBLE :
Réduire de 30 % nos émissions découlant des déplacements quotidiens du personnel d'ici 2030 comparativement à 2019.

PROGRÈS :
Au cours de l'exercice 2021, nous avons atteint une réduction de 84 % des émissions découlant des déplacements quotidiens du personnel par rapport à 2019.



« Je suis fière de notre engagement à lutter contre les changements climatiques et de notre approche rigoureuse pour y arriver. Après avoir passé plus de 10 ans dans le secteur des technologies propres, je continue de croire au rôle de leadership que les entreprises doivent jouer pour lutter contre les changements climatiques et stimuler une croissance durable et inclusive. »

– Marie-Hélène Labrie, première vice-présidente et chef des affaires publiques, des communications et de la stratégie

Nous avons maintenant fait un pas de plus dans le cadre de notre engagement en élargissant ces cibles pour inclure notre ambition d'atteindre zéro émission nette dans l'ensemble de notre chaîne de valeur d'ici 2050.

	Court terme	Moyen terme	Long terme
2019	2025	2030	2050
Année de référence	Collaborer avec les fournisseurs pour l'établissement de leurs propres cibles fondées sur la science	• Réduire de 65 % les émissions opérationnelles • Réduire de 30 % les émissions liées à l'utilisation de nos produits • Réduire de 30 % les émissions dues aux déplacements quotidiens du personnel	Zéro émission nette

Pour appuyer la réalisation de nos objectifs, Cogeco a préparé et communiqué un Plan d'action pour le climat et rapport conforme au GIFCC décrivant les mesures et les actions concrètes que nous mettrons en œuvre pour faire évoluer notre société vers un modèle d'affaires compatible avec une économie à faible émission de carbone. Pour obtenir plus de détails, consulter notre rapport ici. Des détails sur la surveillance des enjeux liés aux changements climatiques se trouvent dans la section Gouvernance ESG de ce rapport.

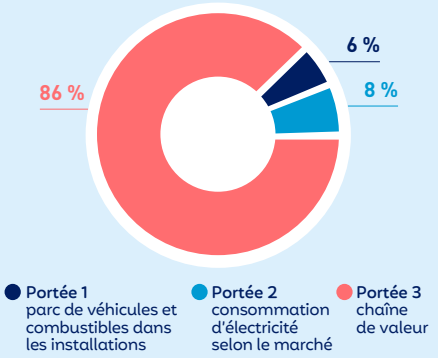
Émissions de GES

Au cours de l'exercice 2021, Cogeco a généré environ 154 000 tonnes d'équivalent de dioxyde de carbone (t éq. CO_2), avec les émissions de portée 3 découlant de notre chaîne de valeur représentant 86 % de ce total.

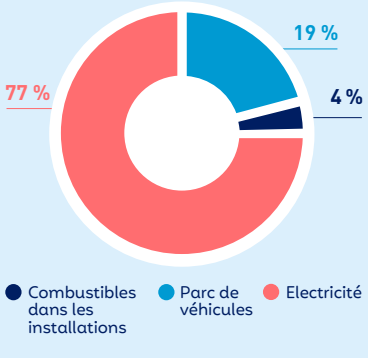
Pour ce qui est de nos propres opérations, les sources principales de consommation d'énergie et d'émissions de portées 1 et 2 pour Cogeco sont l'électricité utilisée pour alimenter nos réseaux et nos installations, suivies de la consommation de carburant par notre parc de véhicules, puis des combustibles utilisés pour le chauffage et l'alimentation des génératrices dans nos installations. Au cours de l'exercice 2021, nos émissions de portées 1 et 2 totales ont diminué de 23 % comparativement à l'exercice 2019 tandis que l'intensité des émissions a diminué de 28 %. Cette réduction découle principalement de nos investissements dans les énergies renouvelables grâce à notre stratégie à court terme consistant à acheter des certificats d'énergie renouvelable et à souscrire à des tarifs verts de services publics, de certains impacts sur les activités découlant de la COVID-19, et de diverses initiatives d'efficacité énergétique relatives à notre parc de véhicules (pour obtenir plus de détails, consultez notre Plan d'action pour le climat et rapport conforme au GIFCC).



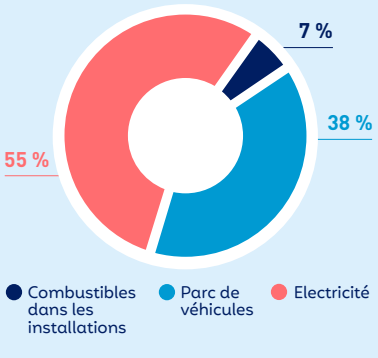
Émissions de GES de portées 1, 2 et 3 pour l'exercice 2021 (t éq. CO_2)



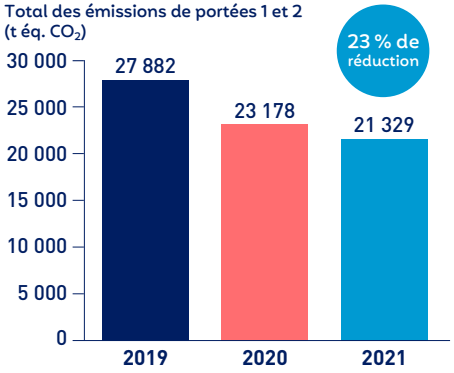
Consommation d'énergie pour l'exercice 2021 (% du total de MWh)



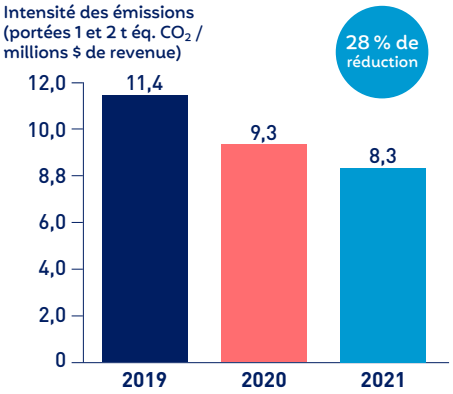
Émissions de GES de portées 1 et 2 pour l'exercice 2021 (% du total t éq. CO_2)



Total des émissions de portées 1 et 2 (t éq. CO_2)



Intensité des émissions (portées 1 et 2 t éq. CO_2 / millions $ de revenue)



CATÉGORIES D'ÉMISSIONS DE PORTÉE 3	EXERCICE 2019 t éq. CO2	EXERCICE 2020 t éq. CO2	EXERCICE 2021 t éq. CO2	VARIATION ENTRE L'EXERCICE 2021 ET L'EXERCICE 2019
BIENS ET SERVICES ET DE BIENS D'ÉQUIPEMENT ACHETÉS	155 746	93 717	100 175	-36 %
UTILISATION DES PRODUITS VENDUS	20 666	19 964	19 169	-7 %
DÉPLACEMENTS QUOTIDIENS DU PERSONNEL	5 753	5 029	937	-84 %
TRANSPORT ET DISTRIBUTION EN AMONT ET EN AVAL, ACTIVITÉS LIÉES AUX CARBURANTS ET À L'ÉNERGIE, VOYAGES D'AFFAIRES, TRAITEMENT DE FIN DE VIE DES PRODUITS VENDUS	8 393	12 737	12 190	45 %
TOTAL	**190 558**	**131 447**	**132 471**	**-30 %**

Nous avons aussi établi une liste complète de toutes nos émissions de portée 3 afin de mieux comprendre les opportunités de réduction et les zones d'influence dans notre chaîne de valeur. Notre plan pour réduire les émissions reliées à notre chaîne de valeur se concentre sur l'engagement des fournisseurs, l'efficacité énergétique de nos produits et services et la mobilisation de nos employés . Tous les détails sont présentés dans notre Plan d'action pour le climat et rapport conforme au GIFCC.

À noter que nos émissions de GES de portées 1 et 2 ainsi que notre consommation d'énergie découlant de l'utilisation d'électricité et de carburant pour notre parc de véhicules ont été soumises à un examen d'assurance limitée par un tiers pour les exercices 2019, 2020 et 2021. Les valeurs d'émissions de GES et de consommation d'énergie des portées 1 et 2 de l'exercice 2021 ont été révisées à la suite de l'examen par un tiers et diffèrent légèrement de celles présentées dans le Plan d'action pour le climat et rapport conforme au GIFCC.

GESTION DE L'ÉNERGIE

Pour réaliser des réductions d'émissions ambitieuses, il est nécessaire de mettre en œuvre une combinaison d'initiatives de réduction de notre consommation d'énergie et de se tourner, autant que possible, vers des sources d'énergies renouvelables. Nous surveillons donc non seulement notre consommation d'énergie, mais aussi le pourcentage de consommation d'énergie renouvelable et d'énergie non renouvelable. Au cours de l'exercice 2021, notre consommation globale d'énergie a diminué de 6 % par rapport à 2019 tandis que notre pourcentage de consommation d'énergie renouvelable a augmenté de 51 % en raison de nos investissements continus dans les énergies renouvelables.

	EXERCICE 2019				EXERCICE 2020				EXERCICE 2021				VARIATION ENTRE L'EXERCICE 2021 ET L'EXERCICE 2019	
	RENOUVELABLE MWH	NON RENOUVELABLE MWH	TOTAL	% RENOUVELABLE	RENOUVELABLE MWH	NON RENOUVELABLE MWH	TOTAL	% RENOUVELABLE	RENOUVELABLE MWH	NON RENOUVELABLE MWH	TOTAL	% RENOUVELABLE	CONSOMMATION TOTALE D'ÉNERGIE	CONSOMMATION D'ÉNERGIE RENOUVELABLE EN %
PARC DE VÉHICULES	-	40 700	40 700	0 %	-	36 810	36 810	0 %	-	33 386	33 386	0 %	-18 %	0
COMBUSTIBLES POUR LES INSTALLATIONS	-	8 749	8 749	0 %	-	6,412	6,412	0 %	-	7 154	7 154	0 %	-18 %	0
ÉLECTRICITÉ	30 657	108 075	138 732	22,1 %	39 701	96 994	136 695	29 %	43 813	93 284	137 098	32 %	-1 %	45 %
TOTAL	**30 657**	**157 524**	**188 181**	**16 %**	**39 701**	**140 216**	**179 917**	**22 %**	**43 813**	**133 825**	**177 638**	**25 %**	**-6 %**	**51 %**

En outre, notre intensité énergétique à l'échelle de la société a diminué de 11 % au cours de l'exercice 2021 par rapport à l'exercice 2019.

	EXERCICE 2019	EXERCICE 2020	EXERCICE 2021	VARIATION ENTRE L'EXERCICE 2021 ET L'EXERCICE 2019
INTENSITÉ ÉNERGÉTIQUE (MWh/ millions $ de revenus)	77,0	72,6	68,2	-11 %

Nos principaux leviers pour réduire et verdir notre consommation d'énergie

Efficacité énergétique du parc de véhicules



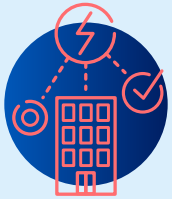
- Tirer parti de nos systèmes GPS/télématiques pour optimiser les itinéraires des techniciens ainsi que pour surveiller et contrôler la marche au ralenti et les excès de vitesse.
- Installer des batteries auxiliaires et des systèmes de gestion de l'énergie sur les chantiers dans tous les véhicules pour éviter de faire tourner les moteurs des véhicules lors d'un travail stationnaire.
- Dans la mesure du possible, opter pour des véhicules plus petits.
- Réduire la taille de notre parc de véhicules.
- Mettre en œuvre des initiatives d'auto-remplacement et d'auto-installation pour l'équipement d'abonné pour réduire le nombre de déplacements de camions chez les clients.

Électrification du parc de véhicules



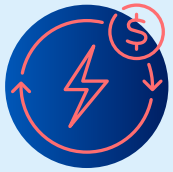
- Acheter uniquement des véhicules de promenade ou des VUS hybrides ou électriques depuis l'exercice 2020.
- Élaborer une stratégie détaillée pour l'électrification de notre parc de véhicules.
- Effectuer un examen approfondi du mix actuel des types de véhicules de notre parc et discuter des options électriques avec les fournisseurs.
- Mettre en oeuvre un comité de coordination de l'électrification du parc de véhicules afin de suivre nos progrès et discuter des défis et/ou des nouveaux développements.
- Conclusion de la commande de 10 véhicules de taille moyenne entièrement électriques dont la livraison est prévue au printemps 2022.

Efficacité énergétique de nos bâtiments et de notre réseau



- Mettre en œuvre des mesures d'efficacité énergétique comme : thermostats à commande centralisée avec des paramètres de contrôle de la température actualisés, remplacement des systèmes de chauffage, de ventilation et de climatisation (CVC), nouvelle conception de confinement des flux d'air et passer à un éclairage DEL.
- Évaluer les options pour mettre en œuvre un système de gestion de l'énergie pour l'ensemble de la société.
- Évaluer la possibilité de mener des vérifications énergétiques dans les principales installations.

Investissements dans les énergies renouvelables



- Continuer à investir dans les énergies renouvelables par l'achat de certificats d'énergie renouvelable et la conversion aux tarifs verts de services publics.
- Investir, à moyen et à long terme, dans des contrats d'achat d'électricité pour assurer l'additionnalité des investissements dans les énergies renouvelables, avec la possibilité de produire sur certains sites, si cela est possible, notre propre énergie renouvelable.



Le camion nacelle de Breezeline utilise un système de gestion de l'énergie sur les chantiers afin de ne pas laisser tourner le moteur lors de l'utilisation de la nacelle.



L'installation solaire de Breezeline à Warrior's Mark, en Pennsylvanie, sera utilisée comme une autre source d'alimentation sur ce site.

Pour obtenir plus de détails, notamment les principales initiatives qui ont été mises en œuvre au cours des exercices 2020 et 2021, consultez notre Plan d'action pour le climat et rapport conforme au GIFCC.

Pour en savoir plus sur les indicateurs de performance clés relatifs à nos émissions et à notre performance énergétique, veuillez consulter le supplément de données ESG disponible ici.

RISQUES ET OPPORTUNITÉS LIÉS AU CLIMAT

Cogeco reconnaît l'importance d'évaluer et de réagir aux risques et aux opportunités liés au climat afin d'assurer la durabilité et la résilience à long terme de la société. Les principaux risques et opportunités liés au climat qui pourraient à court, moyen et long terme avoir un impact important sur la société ont été établis dans le cadre de l'exercice annuel d'évaluation et d'identification des risques d'entreprise de Cogeco, un exercice qui est entièrement intégré au processus annuel de planification stratégique et qui fait partie de notre programme de gestion des risques d'entreprise.

Un résumé des principaux risques liés au climat (physiques et liés à la transition) et des principales opportunités liées au climat est présenté ici et des détails supplémentaires sont fournis dans notre Plan d'action pour le climat et rapport conforme au GIFCC, notamment la manière dont nous intégrons les résultats de notre évaluation dans notre stratégie d'affaires et dans notre planification financière.

RISQUES PHYSIQUES

À impact chronique	Des changements à plus long terme dans les régimes climatiques pouvant provoquer une élévation du niveau de la mer ou des vagues de chaleur chroniques entraînant une augmentation des coûts d'exploitation pour réparer les dommages causés aux infrastructures ou des dépenses d'investissement imprévues pour relocaliser les installations à risque.
À impact aigu	L'augmentation de la gravité des événements météorologiques extrêmes pourrait avoir un impact important et endommager les installations ou le réseau ce qui aurait une incidence sur notre capacité à servir les clients et augmenterait les coûts d'entretien et de réparation du réseau de Cogeco.

RISQUES LIÉS À LA TRANSITION

Réputation	Un manque de divulgation d'informations liées au climat pourrait entraîner des risques pour la marque et la réputation de notre société au sein de la communauté financière, ce qui pourrait influer le prix de notre action et notre capacité à lever de nouvelles dettes. De plus, l'incapacité de livrer de solides performances en matière de développement durable pourrait nuire à notre réputation auprès des clients, ce qui, au fil du temps, aurait une incidence sur nos revenus.
Réglementation	Des mesures réglementaires, comme la tarification du carbone, pourrait accroître les coûts de carburant et d'énergie pour notre parc de véhicules et nos installations. Le risque d'imposition obligatoire de normes d'efficacité énergétique sur des produits pourrait se traduire par une hausse des coûts d'exploitation si nous devions convertir tous nos équipements pour qu'ils répondent aux normes réglementaires.
Technologie et marché	Si nous prenons du retard par rapport à nos concurrents sur le plan des technologies écoénergétiques et des offres de produits à faible émission de carbone, nous pourrions perdre des parts de marché, ce qui entraînerait une baisse des revenus.

OPPORTUNITÉS LIÉES AU CLIMAT

Résilience	Avec l'augmentation des risques liés au climat, adapter nos activités et nos installations pour faire face aux événements météorologiques extrêmes offre à Cogeco l'opportunité d'accroître la résilience de notre réseau à court, moyen et long terme.
Efficacité des ressources	Améliorer l'efficacité de toutes nos activités et réduire la consommation d'énergie contribuent non seulement à l'atteinte de nos cibles de réduction des émissions, mais nous donnent également l'occasion de réduire les coûts d'exploitation à moyen et long terme.
Produits et services	La création de nouveaux produits et services à faible émission de carbone pourrait entraîner une augmentation des revenus en fonction de l'évolution des préférences des consommateurs.

Gestion des déchets

Gestion des déchets électroniques et des produits en fin de vie

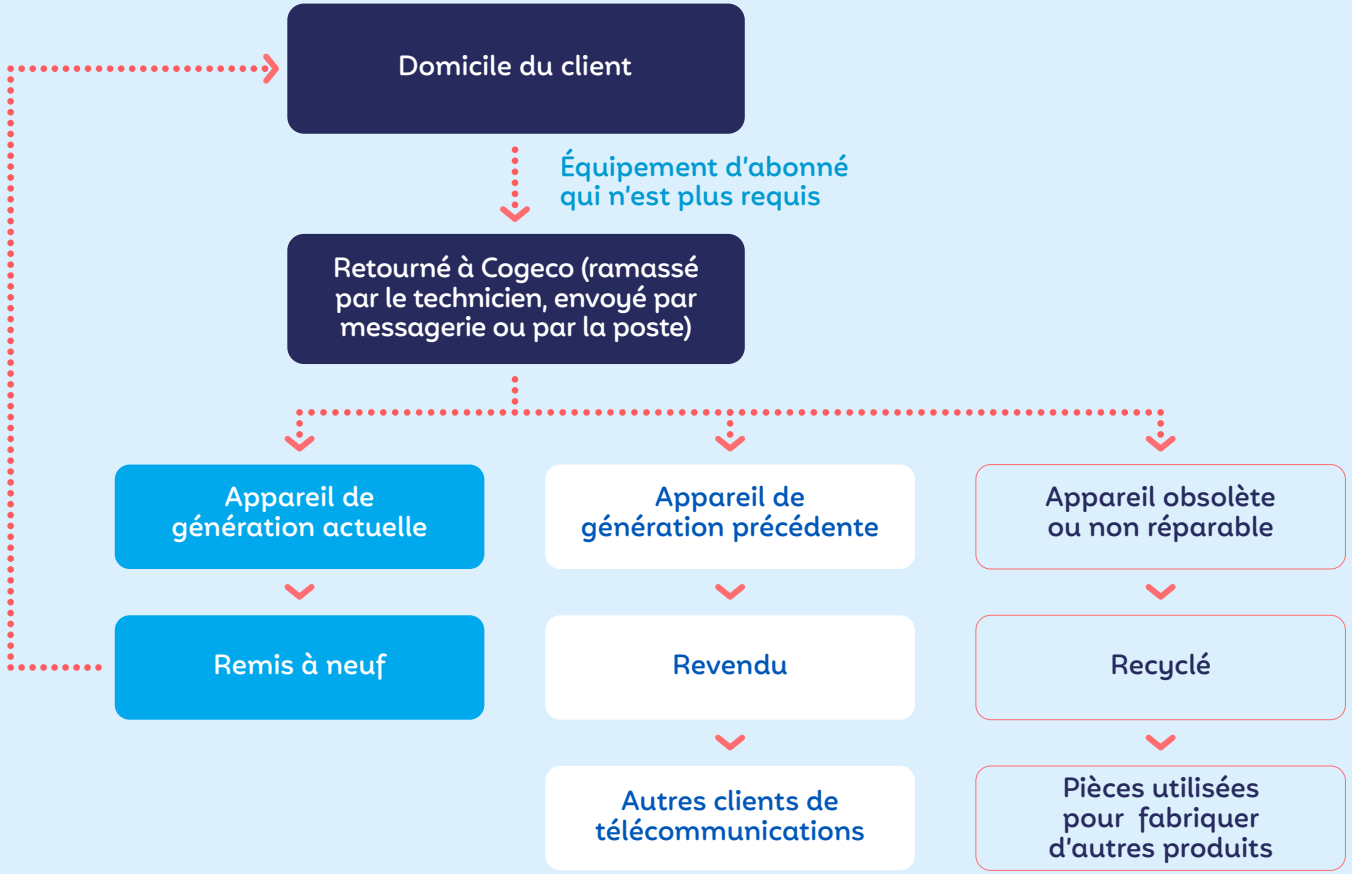
Minimiser les déchets et veiller à ce qu'ils soient récupérés et éliminés adéquatement, notamment les déchets électroniques, est l'un des aspects importants de notre engagement à réduire notre empreinte environnementale. Pour contrôler la quantité de déchets que nous produisons, nous appliquons les 3 R (réduire, réutiliser et recycler) partout au sein de l'organisation. Dans la plupart de nos installations, l'équipement électronique, le papier, le verre, le plastique, les objets en métal ainsi que les déchets dangereux sont récupérés et recyclés.
De plus, dans certains des plus grands bureaux au Canada, la matière organique, comme les restes de table, est également recueillie afin d'être compostée. En 2019, Cogeco a aussi interdit l'utilisation de bouteilles d'eau à usage unique dans ses installations canadiennes.

En tant que société de télécommunications, les déchets électroniques représentent la plus importante catégorie de déchets générés par nos activités. En raison de l'évolution rapide des technologies offertes aux clients, nous sommes conscients de l'importance de la mise en place de bons processus pour veiller à ce que les quantités grandissantes de déchets électroniques soient traitées de manière à minimiser les impacts négatifs sur l'environnement. C'est donc dans cet esprit que nous avons établi une cible pour veiller à ce que toutes nos installations concernées disposent de stratégies pour la gestion des déchets électroniques.

CIBLE :
S'assurer que 100 % des installations concernées disposent d'une stratégie de gestion des déchets électroniques d'ici la fin de l'exercice 2020.

RÉALISATION :
Au cours de l'exercice 2020, toutes les installations concernées disposaient d'une stratégie de gestion des déchets électroniques pour l'équipement d'abonné et les équipements de bureau.

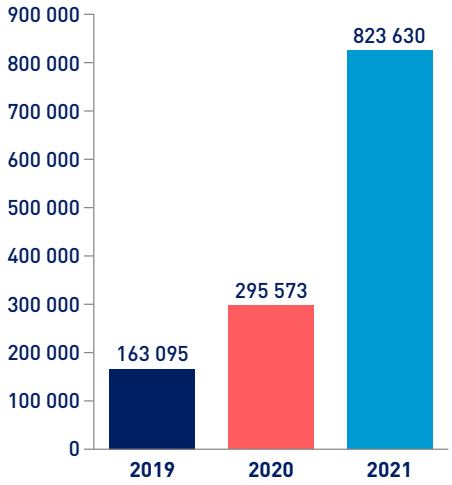
Lorsque nos clients n'utilisent plus l'équipement que nous leur avons fourni, ils peuvent le retourner à Cogeco. Lorsqu'un équipement d'abonné est retourné dans nos entrepôts, il est évalué et testé et peut suivre différentes voies dans notre modèle d'économie circulaire, comme illustré dans le diagramme ci-dessous :



Au cours des deux derniers exercices, **près de 800 000 appareils** d'abonnés, comme des modems et des décodeurs, ont été remis à neuf et réutilisés dans nos opérations.

Nous avons aussi apporté des améliorations à la façon dont nous mesurons la quantité totale de déchets électroniques détournée des décharges. En plus du poids de l'équipement d'abonné recyclé, que nous mesurons depuis plusieurs années, nos opérations canadiennes ont commencé, au cours de l'exercice 2021, à mesurer le poids d'autres équipements qui sont détournés des décharges, comme les décodeurs et les modems remis à neuf et revendus (ce qui explique l'importante hausse en kilogrammes de déchets électroniques détournés des décharges au cours de l'exercice 2021 indiquée dans le graphique ci-dessous).

Déchets électroniques détournés des décharges (kg)



Principales initiatives

- Au cours de l'exercice 2021, le siège social de Cogeco a déménagé dans un nouvel immeuble. Durant le processus, quatre écocentres et un centre de tri temporaire de 5000 pi² ont été établis pour recueillir, trier et emballer les fournitures et l'équipement de bureau excédentaires. Ces efforts ont permis de donner l'équivalent de plus de trois camions de matériel à des organismes à but non lucratif comme Habitat pour l'humanité, Regroupement Partage, Ordinateurs pour l'excellence et Renaissance. La plus grande partie du mobilier de bureau a été revendu et remis à neuf. **Au total, plus de 95 % de tout le matériel excédentaire a été détourné des décharges**.

- Nous avons poursuivi notre partenariat de longue date avec Ordinateurs pour l'excellence à qui nous donnons nos ordinateurs, nos écrans, nos claviers et nos imprimantes de bureau excédentaires. Dans le cadre de l'initiative Familles branchées, l'organisme remet à neuf et distribue gratuitement les ordinateurs à des écoles et à des familles à faible revenu partout au Canada. Au cours des trois dernières années, nous avons fait don au total de plus de 1155 appareils à Ordinateurs pour l'excellence.

- Nos employés sont aussi déterminés à réduire les déchets, comme l'illustre l'initiative mise en œuvre en Ontario au cours de l'exercice 2021.

« L'une de mes passions est de contribuer au nettoyage de la planète. Chez Cogeco, je travaille d'arrache-pied pour que nous recyclions autant des déchets produits dans nos installations de Niagara que possible. Avec l'aide de notre nouveau partenaire de recyclage, American Metals, j'ai été en mesure d'obtenir un conteneur pour commencer à recycler nos déchets commerciaux au lieu de les jeter dans les décharges. Saviez-vous qu'il y a plus d'or dans une tonne de déchets électroniques que dans une tonne de minerai d'or? En détournant ces déchets des décharges, nous évitons que des toxines, comme l'arsenic et le cyanure, qui sont utilisés dans la fabrication de composantes électroniques, empoisonnent les eaux souterraines utilisées pour boire. Une fois de plus, merci à American Metals et un merci très spécial à Stephanie McLarty chez REfficient pour son aide dans la réalisation de ce projet. »

- Arni Lundale, Technicien réseau, Sud-Ouest de l'Ontario – Opérations réseau, entretien et évolution



Réduire la consommation de papier

Afin d'optimiser l'utilisation des ressources naturelles, nous avons également établi des stratégies et formulé un engagement précis pour réduire notre consommation de papier. Par exemple, en misant sur la numérisation, nous nous efforçons d'accroître le nombre de clients optant pour la facturation sans papier.

CIBLE :
Veiller à ce que 60 % des clients reçoivent des factures électroniques d'ici la fin de l'exercice 2021.

PROGRÈS :
À la fin de l'exercice 2021, 59 % des clients recevaient des factures électroniques.

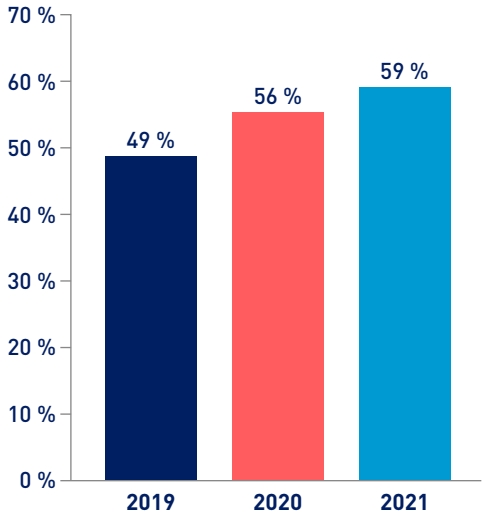
Encourager l'adoption de la facture électronique

- Par défaut, tous nos nouveaux clients sont abonnés à la facturation électronique.
- Des mesures incitatives sont en place pour encourager les agents du service à la clientèle à proposer la facturation électronique aux clients existants.
- Breezeline facture des frais pour les relevés papier.

Voici d'autres initiatives dans ce domaine :

- **Programmes d'intendance**. Au Canada, nous sommes un membre inscrit de l'EPRA/OES (Electronic Products Recycling Association/Ontario Electronic Stewardship) en Ontario et de l'ARPE (Association pour le recyclage des produits électroniques) au Québec, des programmes qui ciblent l'ensemble de nos équipements d'abonnés. Pour le matériel imprimé (dont le matériel de marketing et les factures) et le matériel d'emballage, nous participons au programme de Boîte bleue en Ontario et nous sommes un membre d'Éco Entreprises Québec, un organisme responsable de financer les coûts des services municipaux de collecte sélective efficaces et efficients.
- **Réduction de la consommation de boîtes et de carton**. Cogeco a mis en œuvre diverses mesures pour réduire la consommation de boîtes utilisées pour emballer l'équipement qui est expédié aux clients. Pour les expéditions internes d'équipement au Canada, nous utilisons des bacs en plastique réutilisables. De plus, nous n'expédions plus de boîtes aux clients pour qu'ils nous retournent l'équipement et recyclons les boîtes qu'ils nous envoient. Chaque année, environ 100 tonnes métriques de carton sont récupérées dans nos entrepôts en vue d'être recyclées.

% de clients recevant des factures électroniques





4.

Soutenir nos principales parties prenantes



Être un partenaire fiable et digne de confiance pour nos clients

OFFRIR UNE EXPÉRIENCE CLIENT DISTINCTIVE

L'une des priorités stratégiques de Cogeco est d'offrir une expérience client distinctive en se concentrant sur les besoins de nos clients. Nous nous efforçons d'être un fournisseur de confiance qui, non seulement, offre des réseaux rapides et fiables, mais qui entretient également des relations respectueuses et transparentes avec ses clients.

En offrant un service de qualité supérieure à ses clients, Cogeco les fidélise et stimule ses revenus, sa croissance et son capital réputationnel. Pour souligner davantage l'importance de l'expérience client dans le cadre de notre stratégie et notre durabilité à long terme, elle a été incluse comme l'un des principaux paramètres du plan de mesures incitatives à court terme pour le chef de la direction, l'équipe de direction ainsi que pour d'autres dirigeants.

En offrant une excellente expérience client, nous croyons fermement que le service à la clientèle avec une touche locale représente un facteur clé de différenciation et de facilitation pour Cogeco. Nous avons mis en œuvre différents programmes et différentes mesures visant à améliorer continuellement notre service à la clientèle. Chaque unité d'affaires a mis en place un plan pour constamment améliorer son expérience client. Les plans ciblent différentes sphères, comme le montre le diagramme de notre parcours client. Nous plaçons les clients au cœur de la chaîne de valeur et améliorons l'harmonisation afin de leur fournir une expérience fluide à travers l'ensemble de nos canaux de vente et de service.

Toutes les mesures sont soutenues par un programme de transformation numérique à l'échelle de la société qui a un impact positif sur les clients en offrant davantage de services numériques et en améliorant constamment l'automatisation au Canada et aux États-Unis. Grâce à notre transformation numérique, nous donnons la priorité à nos clients, en leur fournissant des services de haute qualité rendus possibles par une agilité, une rapidité et une efficacité accrues.

La satisfaction de la clientèle est également mesurée en temps réel à chaque point de contact du parcours client (magasin, en ligne, agents du centre d'appels, etc.), pour permettre à l'organisation de se concentrer sur ce qui compte vraiment. Pour Cogeco, cela permettra également de réduire les coûts et de contribuer à l'exploitation de nouvelles sources de revenus et de nouvelles opportunités de marché.

Au Canada, nos progrès en matière d'expérience client se reflètent dans les conclusions du rapport annuel 2020-2021 de la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision (CPRST) qui démontre que Cogeco a enregistré une réduction de 27 % des plaintes des consommateurs, confirmant ainsi la tendance à la réduction de l'année précédente.

Commission des Plaintes Relatives aux Services de Télécom-Télévision

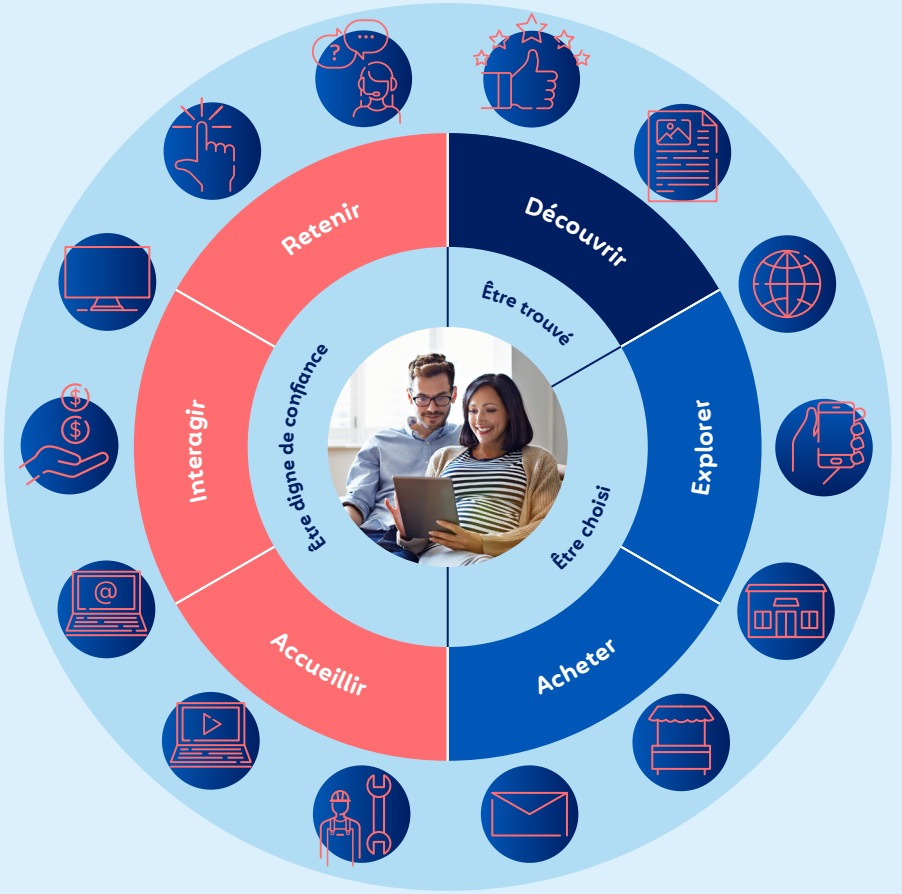
des plaintes Cogeco Connexion

2020*	323
2021**	236
Changement en pourcentage	-27 %

* 2020 reflète les plaintes du 1er août 2019 au 31 juillet 2020

** 2021 reflète les plaintes du 1er août 2020 au 31 juillet 2021

Notre parcours client



Principales initiatives

Les principales initiatives mises en place pour améliorer l'expérience client dans nos activités au Canada et aux États-Unis sont résumées ci-dessous.

SECTEUR CANADIEN DES SERVICES À LARGE BANDE

Nous avons :

- Offert des services vidéo améliorés grâce à notre système de divertissement TV IP de pointe récemment lancé au Canada sous la marque EPICO.
- Continué à élargir notre offre d'Internet avec des vitesses allant jusqu'à 1 Gbit/s dans la majeure partie de notre zone de couverture.
- Lancé la meilleure solution de Wi-Fi résidentiel maillé de sa catégorie.
- Lancé un nouveau système de réponse vocale interactive et de gestion de la main-d'œuvre afin d'optimiser l'acheminement des appels des consommateurs et d'améliorer l'efficacité et l'efficience de la résolution des appels.
- Continué à investir dans la qualité, la fiabilité et la résilience du réseau en mettant en œuvre des mises à niveau du réseau, des améliorations opérationnelles (nouvelles procédures de dépannage, par exemple) et des améliorations du suivi des performances.
- Amélioré l'expérience numérique de bout en bout de nos consommateurs, entraînant ainsi une augmentation des transactions en ligne.

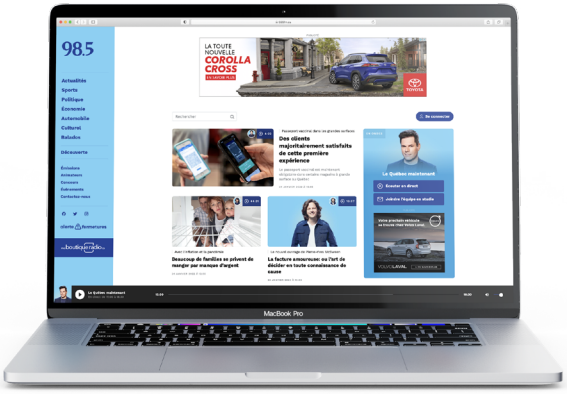
SECTEUR AMÉRICAIN DES SERVICES À LARGE BANDE

Nous avons :

- Lancé une nouvelle stratégie d'offre « Broadband First », qui place la large bande au centre de l'expérience du client et offre le meilleur service Wi-Fi géré de sa catégorie (« Wifi Your Way »).
- Lancé un nouveau site Web avec des améliorations de l'expérience numérique du client.
- Affiné les analyses de données existantes et conçu des outils prédictifs et des tableaux de bord de performance supplémentaires pour améliorer notre connaissance du client.
- Continué à investir dans la qualité, la fiabilité et la résilience du réseau en mettant en œuvre des mises à niveau du réseau, des améliorations opérationnelles et des améliorations du suivi des performances.

De plus, nos opérations de radio, Cogeco Média, ont livré des initiatives visant à améliorer l'expérience numérique des auditeurs, notamment :

- Modification de l'interface des sites Web de ses stations de radio pour permettre une meilleure expérience utilisateur en termes de découverte du contenu. Ces améliorations permettent aux auditeurs de retrouver plus facilement les éléments de contenu qui ont été mentionnés à l'antenne.
- Ajout de la philosophie « 1 clic vers le contenu », permettant d'ajouter l'activation directe du contenu audio, améliorant considérablement l'expérience utilisateur.



COVID-19

La nécessité de fournir à nos clients des services fiables s'est accentuée au cours des deux dernières années, alors que le monde continue de lutter contre une pandémie mondiale. Nous sommes conscients que notre mission, qui consiste à **« rassembler les gens grâce à des expériences de communication et de divertissement remarquables »**, est plus pertinente que jamais, car nos clients ont dû recourir à des moyens numériques pour rester en contact avec le travail, l'école, la famille et les amis.

Au cours de l'exercice 2020, la société a accéléré ses efforts de transformation numérique en réponse à la crise de la COVID-19 et aux demandes accrues des clients. Des capacités d'auto-installation et des fonctions libre-service ont été mises en œuvre pour permettre aux clients de gérer leur relation avec les services de télécommunication en ligne, et des options de prise en charge sans contact et d'assistance technique virtuelle ont été mises en place. Les consommateurs peuvent désormais bénéficier d'un parcours client en ligne de bout en bout, simple et sûr. En plus d'être plus pratiques pour les clients, les fonctions d'auto-installation réduisent également le nombre de déplacements de nos techniciens, ce qui a un impact positif sur la réduction de notre consommation de carburant et nos émissions de GES.



INVESTISSEMENTS RÉSEAU

En tant que force concurrentielle en croissance dans le secteur des télécommunications en Amérique du Nord, disposer d'une infrastructure résiliente qui assure la prestation de services haute performance aux clients représente une priorité absolue pour Cogeco.

Il est essentiel de fournir aux clients un réseau robuste et à la fine pointe de la technologie afin de s'assurer d'offrir une connectivité fiable et des services de qualité lorsque nos clients en ont besoin. Les investissements continus dans le maintien, l'amélioration et l'expansion de notre infrastructure de réseau à large bande sont essentiels pour connecter les familles et les entreprises, favoriser l'activité économique, faciliter l'éducation en ligne et d'autres services essentiels, et réduire le fossé numérique qui existe entre les grands centres urbains et les régions rurales.

Cogeco investit constamment dans l'amélioration de l'infrastructure du réseau ainsi que dans la consolidation des têtes de réseau (centres de contrôle du signal) afin d'assurer des niveaux élevés de performance et de fiabilité du réseau et de préparer le réseau à la livraison de nouveaux produits et services avancés. Nous investissons massivement dans l'infrastructure de réseau hybride (de câbles coaxiaux et fibre) et dans la fibre jusqu'au domicile afin d'améliorer et d'accroître la connectivité Internet à haute vitesse, en particulier dans les régions rurales et non desservies, apportant ainsi de nouveaux services et un choix concurrentiel aux populations que nous desservons. De plus, nous entretenons, mettons à niveau ou remplaçons constamment notre réseau et notre infrastructure afin de maximiser la fiabilité et la résilience du système.

Du côté de nos opérations radio, Cogeco Média a investi dans des modifications importantes de sa technologie de diffusion en continu afin d'améliorer la qualité de la diffusion en direct. Cela signifie moins de pannes et une meilleure capacité à répondre à plus d'utilisateurs en même temps.

CIBLE :
Que notre réseau à large bande soit disponible 99,9 % du temps.

RÉALISATION :
Au cours des exercices 2020 et 2021, nos services à large bande ont été disponibles plus de 99,9 % du temps.

319 millions $
investis au cours de l'exercice 2021, dont **234 millions $** pour la résilience et les mises à niveau et **85 millions $** pour l'expansion du réseau



Continuité des activités

Les risques liés à la continuité des activités sont gérés par un programme de planification de la continuité des activités ainsi que par une politique de reprise après sinistre et des procédures connexes. Le plan de continuité des activités documente les étapes et les activités requises pour répondre, reprendre, récupérer et revenir à la normale en cas d'événement perturbateur ayant des répercussions sur notre personnel, nos locaux/installations et/ou nos systèmes. Ces documents sont revus et améliorés périodiquement afin d'intégrer les leçons tirées d'événements majeurs et mineurs.

Au Canada et aux États-Unis, nous disposons de sites de secours ou de remplacement afin d'être en mesure de répondre aux urgences.

Nous améliorons notre préparation en organisant des exercices de simulation sur certains sites. La fréquence de ces exercices est différente pour chaque région d'exploitation.

Nous nous efforçons de minimiser le nombre et l'impact des pannes. Lorsqu'elles se produisent, nous nous assurons de les résoudre aussi rapidement que possible et nous prenons les mesures appropriées pour éviter qu'elles ne se reproduisent. Il est toutefois important de préciser que certaines pannes, comme celles des services publics, sont hors de notre contrôle. Nous avons mis en place des processus de gestion du changement et de gestion des incidents. Une fois les incidents résolus, nous recherchons les causes profondes et mettons en œuvre des améliorations.

Expansion du réseau

Nous continuons d'élargir notre zone de couverture en investissant dans notre réseau afin de contribuer à combler le fossé numérique qui existe entre les grands centres urbains et les régions ainsi qu'en procédant à des acquisitions ciblées dans des régions où nous sommes positionnés comme un consolidateur de câblodistributeurs régionaux. Les deux dernières années ont été marquées par une forte croissance de la portée de notre entreprise, l'exercice 2021 en particulier ayant vu une expansion marquée de notre présence au Canada et aux États-Unis. Le nombre total de foyers câblés au cours de l'exercice 2021 a augmenté de 10,6 % par rapport à l'exercice 2019, ce qui représente un ajout de plus de 278 000 foyers câblés à notre réseau.

Principales initiatives

Voici certaines des principales initiatives visant à étendre notre réseau, tout en garantissant sa fiabilité et sa résilience :

- L'acquisition de DERYtelecom, le troisième câblodistributeur en importance dans la province de Québec, par Cogeco Connexion, qui comprend 176 000 foyers et dessert 100 000 clients.
- L'acquisition des systèmes à large bande de WideOpenWest de Cleveland et de Columbus, dans l'Ohio, par Breezeline, qui s'est conclue le 1er septembre 2021 et qui ajoutera 689 000 foyers et entreprises supplémentaires à notre réseau, ainsi que quelque 198 000 clients.
- La mise en œuvre de différents projets visant à combler le fossé numérique et à fournir un accès à la connectivité aux communautés mal et non desservies. Ces derniers sont décrits plus en détail dans la section « Inclusion numérique » du présent rapport.
- Densification constante de fibres optiques vers des nœuds desservant de petits groupes de foyers câblés, avec plusieurs fibres par nœud dans la plupart des cas, afin d'augmenter rapidement la vitesse et la capacité du système lorsque cela est nécessaire.
- Mise en œuvre des mises à niveau du réseau, des améliorations du suivi des performances et des améliorations opérationnelles telles que les nouvelles procédures de dépannage.
- Mise en place d'une redondance de réseau dans les régions sujettes aux pannes. Dans le cadre de ce processus, des instances supplémentaires ou alternatives de dispositifs, d'équipements et de supports de communication du réseau sont installées au sein de l'infrastructure du réseau. Un travail important a été réalisé pour rendre notre marché de la Nouvelle-Angleterre entièrement redondant et diversifié afin d'accroître la fiabilité et la résilience du réseau.



COVID-19

L'apparition rapide de la COVID-19 et la nécessité soudaine pour les entreprises et les écoles de passer à des modèles de travail et d'apprentissage à distance, combinées aux restrictions de quarantaine, ont entraîné du jour au lendemain une augmentation importante (environ 30 à 40 %) de la demande pour les ressources du réseau de Cogeco. Alors que l'accès aux services d'Internet, de télévision et de téléphonie devenait de plus en plus essentiel, toutes nos équipes de Cogeco Connexion au Canada et de Breezeline aux États-Unis ont travaillé sans relâche pour s'assurer que nous maintenions des services de connectivité de haute qualité et un accès accru à l'information et au divertissement. Nos équipes d'exploitation du réseau ont mis en place des solutions pour s'assurer que le réseau était configuré de manière optimale afin de maximiser la capacité à court terme, puis ont planifié et mis en œuvre l'infrastructure physique nécessaire pour garantir que les demandes puissent continuer à être satisfaites à long terme.

CONFIDENTIALITÉ ET SÉCURITÉ DES DONNÉES

Dans le cadre de nos activités, nous devons recueillir de nos clients des renseignements personnels qu'ils nous confient pour en assurer la protection.

En adoptant des engagements en matière de protection de la vie privée dans le cadre de l'Engagement en matière de confidentialité de Cogeco et en visant toujours le plus haut niveau des normes en matière de protection et de sécurité des données, nous nous efforçons d'être un fournisseur de choix, auquel nos clients, employés, et autres parties prenantes font confiance. Nous avons mis en place des mécanismes pour garantir que les renseignements sont protégés et sécurisés, et utilisés uniquement aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis.

CIBLE :
Aucune plainte fondée relative à la protection de la vie privée reçue du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada ni de la Federal Trade Commission ou de la Federal Communications Commission des États-Unis.

RÉALISATION :
Aucune plainte fondée relative à la protection de la vie privée au cours des exercices 2020 et 2021.

CIBLE :
Aucun incident de cybersécurité signalé ayant entraîné la perte, le vol ou l'accès non autorisé aux renseignements personnels des clients.

RÉALISATION :
Il n'y a pas eu d'incidents de cybersécurité au cours des exercices 2020 ou 2021 qui ont déclenché des obligations de notification générale.

Confidentialité

Cycle de vie des renseignements

Les pratiques de Cogeco en matière de collecte, d'utilisation, de divulgation et de conservation des renseignements ont été établies conformément aux lois et règlements applicables dans les territoires où nous exerçons nos activités. Au Canada, nous devons principalement nous soumettre à la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (LPRPDE) ainsi qu'à d'autres lois, règlements et normes applicables en matière de protection des renseignements personnels. Aux États-Unis, nous devons nous conformer à différentes lois et normes fédérales, étatiques et municipales. Le tableau ci-dessous illustre les pratiques courantes des unités d'affaires. Dans certains cas, comme les pratiques visant à obtenir le consentement des personnes pour recueillir, utiliser et divulguer des renseignements personnels et pour utiliser les renseignements à des fins secondaires, les unités d'affaires ont cependant adapté leurs pratiques afin de s'aligner sur des exigences juridiques précises.

COLLECTE

- Nous recueillons les renseignements de base sur les clients nécessaires à la prestation de nos services. Ces renseignements sont décrits dans chacune de nos politiques de protection des renseignements personnels.
- À moins que la loi ne l'exige ou ne l'autorise, Cogeco ne recueillera pas et n'utilisera pas les renseignements personnels à d'autres fins ou à des fins nouvelles sans obtenir un consentement supplémentaire.
- Nous disposons de fonctionnalités de consentement préalable (opt-in) ou d'exclusion (opt-out) pour les communications promotionnelles.
- Nous ne recueillons pas sciemment de renseignements personnels permettant d'identifier les personnes de moins de 18 ans.

Types de renseignements que nous recueillons ou développons

- Nom, adresse, numéro de téléphone et courriel, entre autres;
- Renseignements sur le compte et les paiements;
- Renseignements relatifs à l'utilisation de nos services;
- Renseignements personnels sur les abonnés provenant de tiers, comme les agences de crédit, avec ou sans le consentement des personnes, selon la loi applicable.

UTILISATION

- Nos politiques précisent les fins et les utilisations pour lesquelles Cogeco recueille des renseignements personnels.

La manière dont nous utilisons les renseignements de nos clients

- Fournir et facturer les services;
- Communiquer avec nos clients;
- Comprendre les intérêts et les attentes des clients et améliorer nos offres;
- Informer les clients sur d'autres produits ou services susceptibles de les intéresser;
- Gérer des concours ou des promotions.

DIVULGATION

- Cogeco ne vendra pas, ne louera pas et n'échangera pas de renseignements personnels avec des tiers.
- Sauf dans les cas décrits dans chacune des politiques, nous ne transmettons pas de renseignements personnels sans consentement. Dans des circonstances exceptionnelles, lorsque la loi le permet ou l'exige, les renseignements personnels peuvent être utilisés ou divulgués sans consentement. Ces circonstances comprennent : la protection de nos clients, de nos employés ou de nos biens, les situations d'urgence, l'exercice de nos droits en vertu de nos conditions de service et de nos politiques et dans les autres cas prévus par la loi.

Instances auxquelles nous pouvons transmettre les renseignements, sous réserve des conditions de nos politiques de protection des renseignements personnels ou de la loi applicable

- Groupe d'entreprises Cogeco pour répondre aux besoins des clients ou aux besoins commerciaux;
- Fournisseurs et partenaires qui nous aident à des fins commerciales, par exemple : lorsqu'ils nous offrent des campagnes de marketing et de publicité, lorsqu'ils fournissent, facturent, entretiennent et réparent notre réseau, nos produits et nos services.
- Organismes chargés de l'application de la loi et autres instances judiciaires ou de réglementation, comme l'exige la loi ou pour nous protéger contre la fraude, les abus ou les préjudices ou pour sauvegarder nos intérêts.

Afin de protéger les renseignements recueillis, toutes nos unités d'affaires ont adopté des politiques relatives à la protection des renseignements personnels qui sont propres à leurs produits, services et/ou territoires. Ces politiques de protection des renseignements personnels visent à établir des pratiques responsables et transparentes pour la gestion des renseignements personnels ainsi qu'à satisfaire aux exigences juridiques dans les territoires pertinents où Cogeco exerce ses activités. Nous révisons et mettons à jour nos politiques, procédures, pratiques et documents relatifs à la protection des renseignements personnels au besoin afin de demeurer à jour avec les lois et règlements applicables.

Nous mettons en œuvre des mesures de protection conformes aux normes du secteur pour protéger les données des clients et des employés. Nous utilisons différentes plateformes publiques, y compris des procédures réglementaires et judiciaires, pour contester les réglementations, initiatives ou mesures proposées qui pourraient mettre en danger la vie privée et les renseignements personnels de nos clients et employés. De plus, nous nous efforçons de sensibiliser nos clients et employés à ce sujet par différents moyens et de les impliquer dans la question de la protection des données.

- Pour sensibiliser davantage nos clients à cette question, nous publions nos politiques de protection des renseignements personnels sur le site Web de chaque unité d'affaires et nous incluons également, de temps à autre, des messages sur les factures émises par certaines d'entre elles.
- Nos équipes sont formées aux différentes politiques et directives en matière de protection des renseignements personnels. Aux États-Unis, nous organisons également une formation sur les renseignements relatifs aux réseaux exclusifs de clients (Customer Proprietary Network Information [CPNI]) et soumettons une demande de certification annuelle de conformité auprès de la Federal Communications Commission.

Demandes de renseignements sur les clients émanant des forces de l'ordre

Cogeco peut être contrainte de divulguer des renseignements personnels en réponse à une loi, un règlement, une ordonnance d'un tribunal, une citation à comparaître, une demande, un mandat de perquisition, une enquête gouvernementale ou toute autre demande ou requête juridiquement valide. Chaque unité d'affaires dispose de procédures écrites sur la façon d'examiner et de traiter ces demandes. Nous protégeons les intérêts de nos clients et de nos employés en veillant à ce que les données ne soient pas seulement divulguées conformément aux lois applicables, mais seulement si nous sommes légalement contraints de le faire.

Pour de plus amples informations sur les procédures de Cogeco pour gérer les demandes des forces de l'ordre, consultez :

Breezeline's Law Enforcement Handbook

Section « Partage des renseignements personnels » de la politique de protection des renseignements personnels de Cogeco Connexion

Section « Partage des renseignements personnels » de la politique en matière de protection des renseignements personnels de Cogeco Média



Bâtir une stratégie pour le long terme

De plus, afin de nous assurer que Cogeco dispose des capacités d'entreprise nécessaires pour respecter les meilleures pratiques en matière de protection des renseignements personnels, nous sommes à établir une stratégie et à harmoniser nos processus afin de couvrir cinq piliers majeurs et importants pour la protection des renseignements personnels :

1. Gouvernance des données
2. Gestion des politiques
3. Gestion du cycle de vie des données
4. Traitement des droits individuels
5. Responsabilisation, mesures de contrôle et renforcement en lien avec le processeur de données

Sécurité des données

Les menaces et les brèches de cybersécurité dans les secteurs public et privé ayant augmenté en fréquence et en complexité ces dernières années, la protection des données est devenue une priorité absolue pour la plupart des entreprises. C'est pourquoi assurer la protection de l'écosystème de Cogeco, notamment les données de nos clients et employés, représente aussi une priorité absolue pour notre organisation.

Les menaces de cybersécurité telles que le vol de données, l'utilisation et l'accès non autorisés, les virus, les rançongiciels et le sabotage peuvent mettre en péril les données, les actifs, les finances, et la réputation de l'entreprise. Cogeco vise à gérer de manière proactive les risques de cybersécurité, tout en tirant parti des opportunités associées à une meilleure gestion de ces risques, telles que :

- Meilleure compréhension et visibilité pour la gestion des technologies ;
- Alignement aux exigences réglementaires et aux attentes des clients ;
- Résilience accrue de l'entreprise ;
- Confiance accrue des clients et des partenaires ;
- Valeur accrue de la marque.

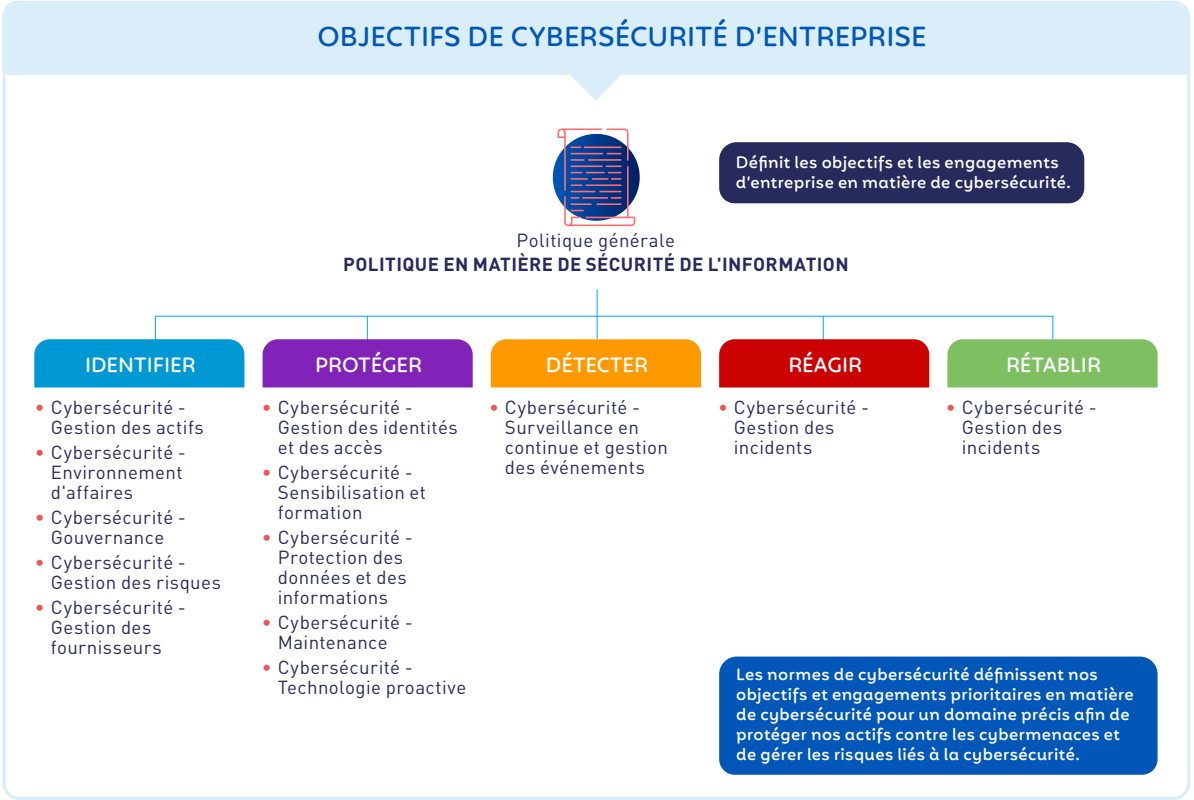
Amélioration de la gouvernance

Dans les deux dernières années, nous avons mis en place des comités consultatifs et de surveillance de la sécurité de l'information afin d'accroître la visibilité du conseil d'administration et la surveillance connexe des activités de sécurité de l'information sur le plan stratégique, tactique et opérationnel.



Renforcement de notre résilience à l'égard de la cybersécurité

Nous avons mis en place un programme pluriannuel complet de cybersécurité qui s'aligne sur le cadre de cybersécurité du National Institute of Standards and Technology. Cogeco a mis en place un cadre avec des structures de gouvernance, des équipes, des outils technologiques et des programmes pour assurer la sécurité de l'écosystème de Cogeco et la continuité des activités. Notre politique en matière de sécurité de l'information définit les objectifs et les engagements de l'entreprise en matière de cybersécurité, avec des normes et des procédures connexes en place pour protéger nos actifs et gérer les risques de cybersécurité.



Adoption des meilleures pratiques

- Nos environnements de données sont continuellement surveillés, analysés et testés dans le cadre de nos processus de réponse aux crises et de traitement des incidents.
- Des audits de sécurité internes et externes sont systématiquement effectués.
- La gestion des vulnérabilités est systématiquement gérée sur plusieurs plans au sein de l'organisation afin de contenir et de remédier à toute vulnérabilité des données. À titre de meilleure pratique, nous avons augmenté la fréquence des tests de vulnérabilité en matière de cybersécurité.
- Un modèle de trois lignes de défense a été conçu et mis en œuvre pour régir tous les aspects de la sécurité de l'information, comme suit :

PREMIÈRE LIGNE DE DÉFENSE : CENTRES DES OPÉRATIONS

Plusieurs centres des opérations qui fonctionnent comme une seule unité avec des interactions constantes utilisant des techniques défensives et des capacités de détection prédictive des menaces avancées. Les centres des opérations ont mis en place des protocoles permettant de communiquer rapidement avec les agences de sécurité américaines et canadiennes (CISA, CSE, CCIRC).

DEUXIÈME LIGNE DE DÉFENSE : GESTION DES RISQUES

Par l'intermédiaire de différents comités, cette ligne de défense assure la surveillance des politiques, des cadres établis, des outils, des techniques et des mécanismes de soutien permettant ainsi aux fonctions risque et conformité de gérer les risques d'entreprise et les risques opérationnels liés à la sécurité de l'information et à la protection des renseignements personnels. Elle veille également à ce que les initiatives soient bien alignées sur la vision et les objectifs de la société et sur les attentes du conseil d'administration.

TROISIÈME LIGNE DE DÉFENSE : AUDIT INTERNE

Cette ligne de défense fournit une assurance et un contrôle indépendants. Elle s'assure que les deux premières lignes fonctionnent efficacement et donne des conseils sur la manière dont les processus pourraient être améliorés. Mandatée par le comité d'audit du conseil, auquel elle rend compte, elle fournit de l'assurance aux autorités de réglementation du secteur et aux vérificateurs externes.

Réponse aux incidents de cybersécurité et gestion de crise

Nous avons mis en place un processus détaillé pour gérer les incidents de cybersécurité.

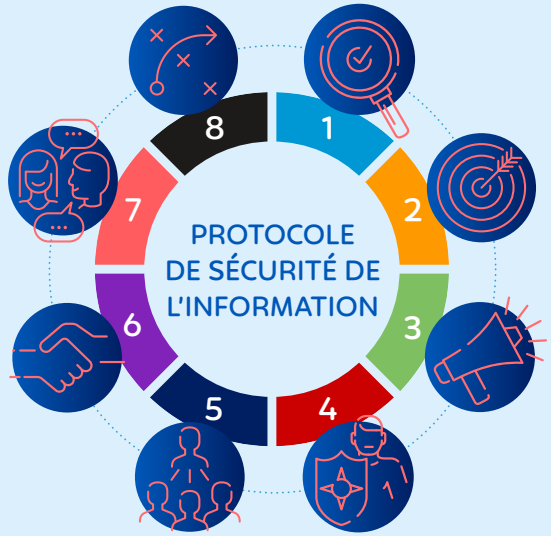
Réponse aux incidents de cybersécurité et gestion de crise

PLAN D'INTERVENTION EN CAS DE CYBERURGENCE

Coordonner les communications, les démarches juridiques, et les décisions relatives aux risques sur la base de tous les rapports.

CENTRE D'OPÉRATIONS DE SÉCURITÉ

Groupe de travail des centres d'opérations de sécurité des unités d'affaires qui collaborent à la surveillance quotidienne des évènements et incidents de cybersécurité.



COMMUNICATIONS

Intervention dans le cas d'une situation de crise pour s'assurer que les informations sont communiquées aux parties prenantes externes, le cas échéant.

OPÉRATIONS INFORMATIQUES

Exécuter des actions pour identifier, contenir et éradiquer toute menace et rétablir les services.

SOUTIEN EXTERNE

Activer l'appel à un soutien externe, si nécessaire.

ENQUÊTE DU CENTRE D'OPÉRATIONS DE SÉCURITÉ = INCIDENT MAJEUR

Coordonner tous les centres d'opérations de sécurité pour identifier, contenir et éradiquer toute menace en fonction de l'évaluation des risques et de leur impact. Si nécessaire, un incident majeur est déclaré.

PROCESSUS DE GESTION DE CRISE DE CYBERSÉCURITÉ

Les équipes de pointe en matière de cybersécurité gèrent la crise. Si la gravité augmente, les dirigeants sont informés et des mesures correctives sont déclenchées.

PROTOCOLE DE RÉPONSE AUX INCIDENTS DE CYBERSÉCURITÉ

Protocole activé en réponse à un incident majeur. Les enquêtes se poursuivent lorsque le temps, la prudence et le confinement sont des priorités.

La sensibilisation et la formation à la cybersécurité constituent des éléments fondamentaux de notre programme
Au cours du processus d'accueil et d'intégration, tous les employés reçoivent une formation sur la sécurité de l'information et la protection des renseignements personnels, ainsi que des mises à jour périodiques si nécessaire au cours de l'année. Tous les employés doivent également prendre connaissance de la Politique en matière de sécurité de l'information et du Code d'éthique et sont tenus de certifier, par écrit, qu'ils s'y conformeront au moment de leur accueil et intégration chez Cogeco.

Cadre de gestion des risques liés aux tiers
Sachant que la plupart des récentes violations malveillantes publiques ont été attribuées à des risques liés à des tiers, Cogeco a procédé à un examen du processus d'évaluation des risques liés aux tiers afin de déterminer les risques associés à ses fournisseurs. Ce cadre évalue différents éléments de risques clés, notamment les risques relatifs à la continuité des activités, les risques de réputation (y compris les risques liés aux enjeux de nature sociale et environnementale), les risques financiers et les risques liés à la sécurité de l'information. Les fournisseurs sont évalués en fonction des éléments du cadre afin de déterminer leur niveau de risque pour la société.

Principales initiatives

En complément des avancées majeures énumérées ci-dessus, voici quelques-unes des principales initiatives entreprises par nos unités d'affaires dans les domaines de la protection et de la sécurité des données au cours des exercices 2020 et 2021.

- Au cours de l'exercice 2020, un tiers a effectué une analyse de vulnérabilité de l'infrastructure informatique et des systèmes de gestion de la sécurité de l'information de nos services à large bande canadiens, tandis qu'un autre tiers a effectué, au cours de l'exercice 2019, la même analyse pour nos services à large bande américains.
- Chez Cogeco Connexion, nous avons intégré des évaluations des facteurs relatifs à la vie privée visant à garantir que les risques liés à la protection des renseignements personnels sont, dès le départ, identifiés, traités et atténués, et ce, avant de choisir un fournisseur ou de lancer un projet. Nous avons réorganisé notre site Web sur la protection des renseignements personnels afin de nous assurer que les concepts les plus importants de notre politique en matière de protection des renseignements personnels sont portés à l'attention des lecteurs et facilement compris. Nous avons également entrepris un examen complet des politiques, des pratiques et des règles commerciales dans ce domaine afin de nous préparer et de nous aligner sur les nouvelles normes et lois à venir, garantissant ainsi que les renseignements personnels des clients et des employés puissent compter sur les meilleures pratiques en la matière.
- Au cours des exercices 2020 et 2021, pendant le mois de la cybersécurité, nous avons organisé une campagne d'affichage pour sensibiliser nos employés aux attaques par hameçonnage. Sachant que les cyberattaques ont considérablement augmenté en période de pandémie, lorsque la plupart des employés travaillaient à domicile, nous avons également offert une formation adaptée comprenant des capsules vidéo de sensibilisation sur les sujets suivants : le télétravail, le partage de documents électroniques, l'hameçonnage, l'ingénierie sociale, la sécurité des mots de passe et la protection des données.
- Cogeco Média a mis à jour ses différents sites Web afin d'inclure un avis (une fenêtre contextuelle) pour informer les internautes de l'utilisation de moyens électroniques, tels que les témoins, pour mesurer et améliorer l'efficacité des sites Web et pour enrichir l'expérience client. Ils ont inclus une déclaration de consentement dans laquelle les utilisateurs conviennent qu'en utilisant leur site Web, ils acceptent l'utilisation de témoins, comme décrits dans la politique en matière de protection des renseignements personnels. Des liens vers des informations supplémentaires sont fournis afin d'informer les utilisateurs de l'utilisation des témoins et de leur indiquer comment modifier les paramètres de leurs préférences en matière de confidentialité.



Développer nos employés et favoriser leur bien-être

NOTRE MAIN-D'ŒUVRE

Notre main-d'œuvre est un élément clé de notre succès

- Attirer et retenir une main-d'œuvre qualifiée et diversifiée permettra à Cogeco de continuer à suivre le rythme de sa croissance et des changements technologiques continus auxquels le secteur de télécommunications fait face.
- Nos employés sont la clé du maintien et de l'amélioration de l'expérience client qui représente l'une de nos forces concurrentielles ainsi qu'une priorité stratégique.
- Retenir nos talents est essentiel pour la continuité de nos activités.
- Nos employés représentent l'un de nos principaux liens avec nos communautés dans les marchés que nous desservons.
- Nos employés sont essentiels au succès de nos acquisitions et à la préservation d'une culture d'entreprise forte et positive.
- Nos employés mettent en œuvre notre stratégie et, par conséquent, sont des moteurs de croissance et de génération de revenus.

Notre main-d'œuvre



4 400
employés

36 % de femmes

64 % d'hommes

10 % ont moins de 30 ans

59 % ont entre 30 et 50 ans

31 % ont plus de 50 ans

68 % sont au Canada

32 % sont aux États-Unis

96 % sont des employés à temps plein

94 % d'employés à temps plein au Canada

99 % d'employés à temps plein aux États-Unis

95 % sont des employés permanents

94 % des femmes occupent des postes permanents

96 % des hommes occupent des postes permanents



11 %
de roulement volontaire



0
décès lié au travail

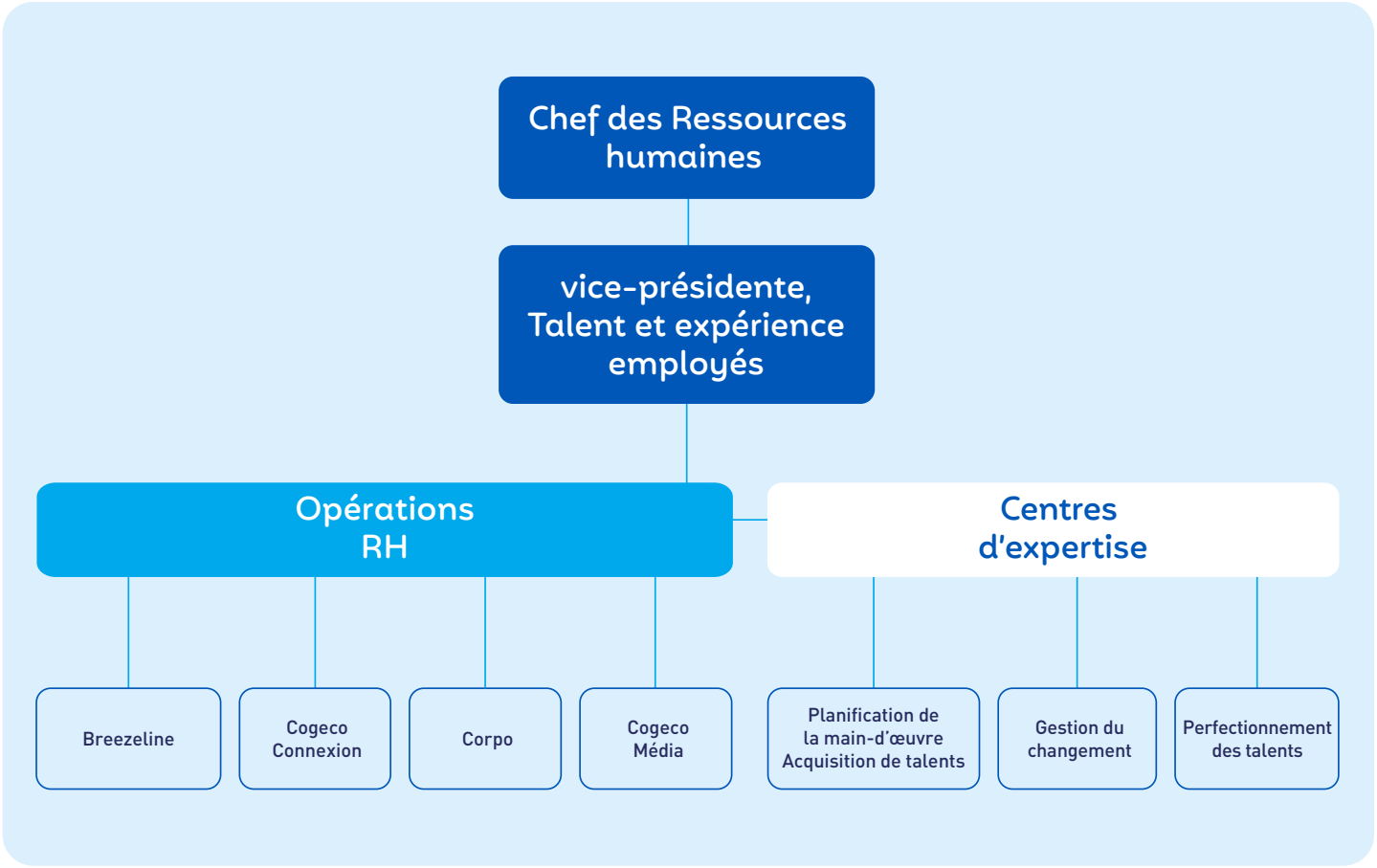


23 %
sont couverts par des conventions collectives

Information au 31 août 2021

L'une des priorités stratégiques de Cogeco est de favoriser un environnement de travail hautement collaboratif, mobilisant et inclusif. Avec cet objectif en tête, nous avons créé une fonction intégrée de ressources humaines, axée sur le talent et l'expérience employé, qui crée des synergies entre chacune de nos unités d'affaires et nos centres d'expertise. Nous continuons à mettre en œuvre plusieurs initiatives pour améliorer l'expérience de travail quotidienne de nos employés, comme le décrivent les sections Diversité et inclusion, Santé, sécurité et bien-être des employés, Mobilisation des employés ainsi que Formation et perfectionnement des employés de ce rapport.

Vous trouverez ici, dans la section Gouvernance du rapport, des détails sur la surveillance de nos pratiques en matière de ressources humaines pour les sujets importants concernant nos employés.





« Chez Cogeco, nos employés sont la fibre de notre succès. Nous nous efforçons d'offrir un environnement de travail stimulant, progressif et diversifié, fondé sur les valeurs de collaboration et de respect. Nous offrons un milieu de travail sécuritaire ainsi que des salaires et des avantages sociaux concurrentiels, tout en offrant des opportunités d'apprentissage continu, de perfectionnement professionnel et d'avancement interne. »

- Liette Vigneault, vice-présidente, Talent et expérience employés

DIVERSITÉ ET INCLUSION (D&I)

Chez Cogeco, nous sommes conscients que des environnements diversifiés et inclusifs favorisent la collaboration, stimulent l'innovation, améliorent la performance organisationnelle, et nous aident à mieux soutenir nos communautés et nos clients. Nous croyons que la diversité des origines, des points de vue, des compétences, et des expériences constitue un avantage concurrentiel.

Notre objectif est de traiter tous les employés équitablement et sans discrimination et de veiller à ce que nos pratiques d'embauche et nos décisions en matière d'avancement soient entièrement fondées sur les capacités, les compétences et le potentiel des individus. Nous nous efforçons d'offrir un lieu de travail inclusif pour tous, où chacun éprouve un sentiment d'appartenance, dispose d'un environnement sécuritaire dans lequel travailler et se perfectionner et se voit offrir des chances égales d'avancement professionnel, indépendamment du sexe, de la couleur de la peau, de l'origine ethnique, de la religion, de l'âge, du handicap ou de l'orientation sexuelle ainsi que de toute autre caractéristique qui rend nos employés uniques.

CIBLE :
S'assurer qu'au moins 35 % des postes de gestion et plus élevés sont occupés par des femmes d'ici 2021.

RÉALISATION :
À la fin de l'exercice 2021, les femmes occupaient 35 % des postes de gestion et plus élevés.

NOTRE STRATÉGIE EN MATIÈRE DE DIVERSITÉ ET D'INCLUSION EST SOUS-TENDUE PAR LA VISION ET LA MISSION SUIVANTES

Vision

Être reconnu comme un employeur diversifié, inclusif et équitable, ainsi qu'une entreprise citoyenne et un fournisseur de services inclusifs.

Mission

Maximiser nos performances grâce à l'inclusion des employés, des clients et de la communauté.



85 % des employés qui ont participé au dernier sondage de mobilisation s'accordent à dire que nous avons un environnement de travail qui accepte la diversité des origines et des modes de pensée.

% de femmes dans notre main-d'œuvre par niveau de gestion en 2021[1]

45 % Rapports directs du PDG	50 % Vice-présidentes
35 % Directrices/ gestionnaires/ chefs d'équipe	36 % Niveaux inférieurs

[1] Nouvelles statistiques suivies à partir de l'exercice 2021



Gouvernance en matière de diversité et d'inclusion

Pour officialiser l'importance que nous accordons à la diversité et à l'inclusion, nous avons embauché, en septembre 2021, une directrice de la diversité, de l'inclusion et de l'appartenance. Nous avons également créé un comité de direction sur la diversité et l'inclusion, composé de cadres et de dirigeants clés de toutes nos unités d'affaires et du groupe corporatif. Le comité rend compte au chef de la direction et est responsable devant le conseil d'administration. Il est chargé de définir et de mettre en œuvre des mesures concrètes pour établir des priorités et renforcer la responsabilité en matière de diversité et d'inclusion. De nombreuses mesures importantes ont été prises par le comité au cours de la dernière année, à commencer par la rédaction de notre engagement officiel en matière de diversité et d'inclusion, lequel s'articule autour de six leviers.

Six leviers de notre engagement en matière de diversité et d'inclusion



Écouter

Nous créons un environnement qui favorise un dialogue ouvert par l'entremise de forums d'écoute où chacun se sent à l'aise de prende de plus en plus conscience des expériences et des perspectives des autres.



Partager

Nous nous engageons à travailler avec d'autres organisations pour nous aider mutuellement à évoluer et à améliorer nos stratégies en matière de diversité et d'inclusion et à partager nos réussites et défis.



Former

Nous nous engageons à mettre en œuvre des initiatives de formation et d'éducation pour éliminer nos préjugés inconscients et pour promouvoir la diversité et l'inclusion ainsi qu'à adopter un langage commun en matière de diversité et d'inclusion.



Agir

Nous mettons en place un comité de direction sur la diversité et l'inclusion qui travaille avec le chef de la direction et qui est responsable de créer des plans d'action concrets. Nous ajoutons à notre équipe une personne experte en diversité et inclusion pour contribuer à l'élaboration de notre stratégie en matière de diversité et d'inclusion, coordonner nos actions et suivre nos progrès.



Représenter

Nous veillons à ce que notre main-d'œuvre, notre haute direction et les membres de nos conseils d'administration soient représentatifs de nos communautés, avec l'objectif de nous améliorer chaque année.



Appuyer

Nous augmentons nos investissements philanthropiques visant à promouvoir la diversité et l'inclusion et à appuyer les groupes sous-représentés.

Principales initiatives

Le comité de direction sur la diversité et l'inclusion a défini et mis en œuvre des mesures concrètes pour établir des priorités et renforcer la responsabilité en matière de diversité et d'inclusion dans quatre domaines prioritaires. Les principales initiatives pour chaque domaine sont résumées ci-dessous.

ACQUISITION DE TALENTS	ÉDUCATION ET SENSIBILISATION	ÉVALUATION ET ACTION	À L'EXTERNE
• Établissement et élargissement de nouveaux partenariats et sources de talents. • Établissement de critères de recrutement à tous les échelons hiérarchiques pour l'embauche de candidats externes en mettant l'accent sur les minorités visibles et les femmes. • Formulation de nouvelles questions d'entrevue standard afin de réduire les biais.	• Mise en place de forums de discussion, de groupes de travail et de clubs de diversité et d'inclusion informels chez Breezeline. • Intégration de contenu sur les questions de diversité et d'inclusion dans le centre d'apprentissage de Cogeco et le groupe d'apprentissage LinkedIn de Cogeco. • Introduction, en mai 2021, d'un module sur le thème de la diversité et de l'inclusion dans le cadre du Sommet 1Cogeco de la haute direction. Ce sommet réunit les hauts dirigeants de l'ensemble de Cogeco et, à cette occasion, nous avons fait appel à Michael Bach, auteur du livre « Birds of All Feathers », en tant que conférencier.	• Sondage approfondi sur la mobilisation et l'auto-identification des employés afin de mieux comprendre notre main-d'œuvre ainsi que les obstacles et les opportunités en matière d'inclusion et d'avancement de carrière. • Embauche d'un consultant qui a rencontré 80 employés afin d'avoir des rencontres individuelles ciblées pour dégager les principaux enjeux et les principales opportunités. • Embauche d'une directrice de la diversité, de l'inclusion et de l'appartenance chargée de préparer un plan stratégique et tactique de diversité et d'inclusion à l'échelle de l'entreprise. • Mise à jour de deux politiques importantes, à savoir la Politique sur la diversité au sein du conseil d'administration et la Politique interne sur la diversité, l'équité et l'inclusion.	• Présentation d'employés issus de la diversité parlant de l'offre de Cogeco dans le cadre de campagnes clients. • Formation sur la désescalade des conflits avec les clients pour les employés de première ligne, portant notamment sur des thèmes comme la culture et la diversité ethnique. • Cogeco Connexion a observé le « Blackout Tuesday » sur les médias sociaux en signe de solidarité pour protester contre le racisme et la violence policière et a organisé différentes activités pour promouvoir la diversité et l'inclusion chez Cogeco dans le cadre du Mois de la fierté. • Breezeline a créé des campagnes de messages d'intérêt public axées sur les thèmes « Voices for Understanding » et « Equality for All ». • Conclusion de partenariats avec le Women Business Enterprises Canada Council (WBE Canada) et le Réseau des Femmes d'affaires du Québec (RFAQ).

rfç
réseau
des femmes
cogeco

Une autre initiative importante du point de vue de la diversité est le Réseau des femmes Cogeco (RFC), dont la mission est de promouvoir et de soutenir l'avancement des femmes en offrant des possibilités de perfectionnement professionnel et de réseautage, en soutenant la visibilité externe et l'engagement social et en favorisant la diversité des genres dans son ensemble. Cette initiative, mise en place depuis plusieurs années, a maintenant été officiellement lancée dans toutes les unités d'affaires de l'entreprise. L'un des points forts de ces trois dernières années est le programme de mentorat du RFC qui offre aux femmes chez Cogeco la possibilité de tisser des liens avec des cadres dirigeants dans le cadre de séances de mentorat individuelles. Nous avons également continué à mettre en œuvre des initiatives axées sur la progression professionnelle des femmes par l'entremise de notre association avec, au Canada, « Les femmes en communications et en technologie » et, aux États-Unis, « Women in Cable Telecommunications ».

SANTÉ, SÉCURITÉ ET BIEN-ÊTRE DES EMPLOYÉS

Cogeco s'engage à offrir un milieu de travail sain et sécuritaire à tous les employés, bénévoles et partenaires d'affaires. Au sein de l'équipe Talent et expérience employés, nous avons des fonctions spécialisées consacrées à la gestion de la santé, de la sécurité et du bien-être au travail.

Pour souligner encore plus notre engagement, nous avons lié une partie de la rémunération variable de nos cadres et autres dirigeants aux résultats de la société en matière de santé et de sécurité. Toutes les équipes de Cogeco sont responsables des résultats et contribuent de façon proactive à assurer un milieu de travail sain et sécuritaire.

CIBLE :
Maintenir une fréquence d'accidents en milieu de travail inférieure aux moyennes du secteur dans les territoires où nous exerçons nos activités.

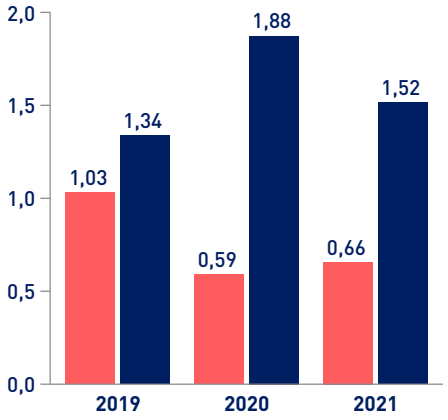
RÉALISATION :
Au cours des exercices 2020 et 2021, la fréquence d'accidents en milieu de travail a été inférieure à la moyenne du secteur dans les territoires où nous exerçons nos activités.

Nous avons mis en place des politiques qui décrivent l'engagement de la direction en matière de santé et de sécurité et rappellent à tous les employés que chacun doit assumer la responsabilité d'un milieu de travail sain et sécuritaire et collaborer à cette fin. Les politiques et les procédures sont revues périodiquement pour s'assurer qu'elles répondent aux exigences de la loi et qu'elles sont conformes aux meilleures pratiques du secteur. Une formation appropriée est donnée en fonction des tâches de chaque employé afin de s'assurer que les risques associés sont communiqués et gérés de manière adéquate.

Participation des employés

Notre approche en matière de santé et sécurité comprend la mise en place de comités mixtes (employés-employeur) de santé et sécurité en milieu de travail. Le cas échéant, en fonction des régions et du nombre d'employés dans chaque lieu, des représentants de santé et sécurité et des comités régionaux sont présents, conformément aux lois et réglementations fédérales, provinciales ou étatiques en vigueur.

Taux des accidents du travail
Accidents par 200 000 heures travaillées





Comités mixtes de santé-sécurité au travail

Qui siège aux comités?

- Tous les postes pour lesquels il existe des dangers inhérents ou des dangers plus fréquents sont représentés au sein des comités. Toutefois, dans le cas de certains groupes peu nombreux ou dans de plus petites régions, il arrive qu'aucun travailleur ne se porte volontaire pour représenter son groupe au sein du comité.

Quel est le rôle des comités?

- S'assurer que toutes les questions de santé-sécurité sont abordées.
- Cerner et communiquer les dangers dans le milieu de travail, les procédures de travail sécuritaire et les renseignements relatifs à la conformité en matière de sécurité comme l'exigent les règlements applicables.
- Mener des inspections de santé-sécurité mensuelles au Canada.
- Gérer les processus d'enquête sur les incidents lorsque cela est nécessaire et mettre en place des mesures préventives et correctives pour améliorer la santé-sécurité au sein de l'organisation.

À quelle fréquence se rencontrent les comités?

- Selon le comité et la région, les rencontres sont mensuelles ou trimestrielles. Les comités de santé-sécurité au travail se réunissent neuf fois par année.

Quel type de formation les membres de ces comités reçoivent-ils?

- Les membres du comité de santé-sécurité suivent une formation sur les enquêtes sur les incidents et les inspections en milieu de travail. Des personnes occupant d'autres postes, comme les gestionnaires sur le terrain et les employés de notre centre de distribution, suivent aussi cette formation. Au Canada, il y a aussi de la formation sur le cadre légal relatif à la santé-sécurité.

Principaux risques et dangers de santé et sécurité

Le degré de risques et de dangers en matière de santé et de sécurité varie d'une unité d'affaires à l'autre. Nos unités d'affaires de services à large bande présentent les facteurs de risques associés les plus élevés. Nous privilégions une approche collaborative et préventive en matière de santé et sécurité et, à ce titre, nous encourageons vivement les personnes à signaler les dangers que nous nous efforçons ensuite d'atténuer ou d'éliminer. Les risques les plus importants pour nos opérations de services à large bande sont énumérés ci-dessous.

TYPES DE DANGERS	MESURES PRISES OU EN VOIE DE L'ÊTRE
Risques ayant contribué à des blessures avec des conséquences graves • Manipulation d'équipements manuels (notamment l'utilisation d'échelles) • Glissades et trébuchements • Conditions environnementales telles que la glace et la pluie	• Formation sur la manutention manuelle destinée à enseigner aux employés les techniques de levage appropriées. • Travailler à l'obtention d'échelles plus légères pour nos techniciens. • Analyser la disponibilité de chaussures et d'équipements antidérapants. • Nous sommes en train de revoir les directives relatives aux intempéries.
Autres dangers opérationnels/de terrain • Stress dû à la chaleur ou au froid • Violence/harcèlement au travail • Dangers d'origine électrique • Dangers liés au laser • Conditions d'insalubrité chez un client • Contact avec un autre objet • Contrôle de la circulation	• Alertes de sécurité au fur et à mesure que nous prenons connaissance de nouveaux dangers. • Installer une signalisation dans les vitrines et les postes de travail pour informer les clients/visiteurs que tous nos employés ont droit à un lieu de travail sécuritaire et que l'intimidation et la violence ne seront pas tolérées. • Des discussions mensuelles sur la sécurité offertes à tous les gestionnaires et une formation continue sur les différents dangers pour les employés. • Équipement de protection individuelle contre les rayons laser de classe 3B pour les employés travaillant avec la fibre optique. • Supervision sur le terrain par la direction. • Programme de protection des travailleurs solitaires est actuellement envisagé et mis à l'essai en vue de son déploiement.
Principaux dangers dans les bureaux • Tensions répétitives dues à l'absence de postes de travail ou d'équipements ergonomiques	• Des évaluations en matière d'ergonomie pour favoriser une bonne posture et prévenir les tensions répétitives.



Étant donné que nous employons plusieurs sous-contractants pour des projets, il est également important pour Cogeco d'atténuer les risques liés aux sous-contractants et aux clients. Nous exigeons de toutes nos parties prenantes qu'elles se conforment aux règlements de sécurité internes de Cogeco et de l'industrie. Chez Cogeco Connexion, nous assurons le suivi des certifications et des informations de conformité des tiers et nous fournissons des formations, des orientations et des initiations lors du démarrage de nouvelles relations d'affaires. Nous mettons les informations pertinentes à la disposition de tous nos sous-contractants en ligne afin d'accroître la diligence raisonnable, de réduire la responsabilité, et de faciliter la production de rapports pour une meilleure gestion des sous-contractants.

Formation

Chaque unité d'affaires a mis en place des processus pour s'assurer qu'une formation adéquate en matière de santé et de sécurité est fournie aux employés afin de réduire les risques inhérents à leur travail. Chez Cogeco Connexion, nous offrons des causeries mensuelles sur la sécurité à tous les gestionnaires et une formation continue et propre à chaque rôle est donnée à tous les employés. Nous nous appuyons également sur des documents précis d'analyse des risques professionnels et des exigences physiques pour orienter le contenu de notre formation. Chez Breezeline, les personnes occupant un rôle de soutien technique et sur le terrain disposent d'une vaste bibliothèque en ligne sur la sécurité et sont tenues de participer à des réunions hebdomadaires sur la sécurité. Les sujets de ces réunions sont choisis par les responsables locaux pour refléter les problèmes et les tendances locales en matière de sécurité. De plus, Breezeline a établi un partenariat avec Safety Business and Learning Resources (BLR) afin d'offrir une formation de l'Occupational Safety and Health Administration (OSHA) et des formations propres à chaque État.

Promotion du bien-être des employés

Nous avons différents avantages et initiatives pour promouvoir des services non professionnels et de santé. L'un des programmes les plus importants que nous avons mis en place est le programme d'aide aux employés qui permet aux employés et leurs familles d'avoir accès à des consultations confidentielles et à des services d'information de professionnels externes pour résoudre les difficultés et les enjeux de nature personnels.

Objectifs du programme d'aide aux employés

- Atteindre un bien-être personnel;
- Gérer les relations et les enjeux familiaux;
- Résoudre les problèmes liés au milieu de travail;
- Lutter contre les dépendances;
- Trouver des ressources pour les soins aux enfants et aux personnes âgées;
- Obtenir des conseils financiers et juridiques;
- Comprendre la nutrition et privilégier la santé.

Principales initiatives

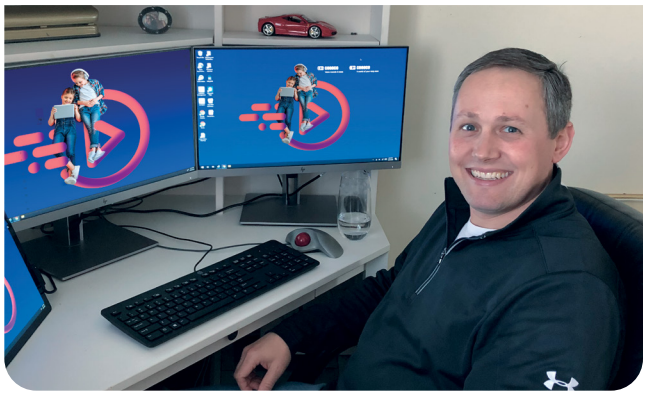
Nous continuons à faire évoluer nos pratiques et processus en matière de santé, de sécurité et de bien-être afin de garantir le bien-être de nos employés. Voici quelques initiatives clés mises en œuvre au cours des deux dernières années:

- Création d'un forum pour examiner et discuter des accidents avec arrêt du travail au sein de la direction de Cogeco Connexion afin de dégager les causes profondes et les mesures correctives. L'objectif est d'accroître la responsabilité et de faciliter des changements positifs dans l'ensemble de l'organisation.
- Vérification et examen complets de tous les programmes et projets relatifs à la santé, à la sécurité et au bien-être des trois dernières années chez Cogeco Connexion afin de déterminer les principaux domaines d'intervention pour les années à venir.
- Début de la mise à jour et de la normalisation des processus de santé et de sécurité pour l'équipe des opérations techniques de Breezeline qui seront étendues aux employés et aux sous-contractants.
- Mise en œuvre d'un modèle de gouvernance en matière de santé, de sécurité et de bien-être au travail chez Cogeco Connexion, comprenant la redéfinition des rôles et des responsabilités de toutes les parties prenantes dans l'ensemble de l'organisation ainsi que la nomination de champions de la santé, de la sécurité et du bien-être au travail. De plus, un comité directeur chargé de la santé, la sécurité et du bien-être sera mis en place à la fin de l'année et une formation sera donnée, au début de 2022, à tous les membres du comité et aux autres parties prenantes de la direction. L'objectif de ce nouveau modèle est d'accroître la sensibilisation et la responsabilité en matière de santé, de sécurité et de bien-être à tous les échelons de l'organisation et de permettre une communication ascendante et descendante optimale, en complément des comités de sécurité régionaux existants.
- Mise en œuvre d'un nouveau portail en ligne tiers chez Cogeco Connexion qui aide l'équipe de santé, sécurité et bien-être à identifier les dangers, à évaluer les risques et à enquêter sur les incidents ainsi qu'à gérer les sous-contractants.
- Tirer parti de notre progiciel de gestion intégré (PGI) pour commencer à effectuer le suivi de la formation annuelle en santé et sécurité pour tous les nouveaux employés et les employés actuels afin de créer une approche de gestion cohérente dans les différentes unités d'affaires.

COVID-19

Partout en Amérique du Nord, les personnes, les familles et les organisations ont dû s'adapter et s'ajuster à la nouvelle réalité apportée par la pandémie mondiale de COVID-19. Chez Cogeco, nous avons veillé à la santé et à la sécurité de nos employés en mettant rapidement en place des mesures de travail à domicile lorsque cela était possible ainsi que des directives permettant de maintenir les normes de productivité les plus élevées. Nous avons également mis en place des protocoles rigoureux en accord avec les directives des autorités de santé publique pour tout le personnel de première ligne, les animateurs et le personnel de la radio, et les autres individus devant se rendre dans les bureaux. Nos techniciens, qui n'étaient autorisés à se rendre au domicile d'un client que pour des travaux à l'extérieur, ont trouvé des moyens créatifs de fournir des instructions et un soutien aux clients, tout en maintenant une distance sécuritaire. Quelques-unes des autres mesures prises pour protéger la santé, la sécurité et le bien-être de nos employés pendant la pandémie en cours sont résumées ci-dessous.

- Au cours de l'exercice 2020, un comité directeur responsable de la COVID-19 a été mis en place pour surveiller et évaluer les impacts de la pandémie sur l'entreprise, notamment pour assurer la sécurité de nos employés.
- Cogeco a lancé une nouvelle plateforme d'apprentissage qui offrait différents conseils aux employés sur la façon de réduire le stress lié à la pandémie.
- Nous avons offert à nos employés un abonnement à une application conçue pour améliorer la gestion du stress grâce à des méditations guidées, des exercices de respiration, et plus encore, afin de favoriser le bien-être général et la santé mentale des employés.
- Les principes de base de l'ergonomie du travail à domicile ont été communiqués aux employés et sont publiés sur l'intranet de Cogeco ainsi que des documents contenant plusieurs conseils et outils pour faciliter l'aménagement du bureau à domicile.



MOBILISATION DES EMPLOYÉS

Nous nous efforçons de créer un environnement de travail hautement collaboratif et mobilisant où l'intégrité, la confiance et l'inclusion sont la norme. Nous offrons un lieu de travail sécuritaire ainsi que des salaires et des avantages sociaux concurrentiels, tout en proposant des opportunités d'apprentissage continu, de perfectionnement professionnel et d'avancement interne.

L'équipe centralisée Talent et expérience employés, récemment créée, est responsable de la mise en œuvre d'une expérience employé mobilisante, intégrée et harmonisée dans l'ensemble de l'organisation.

Cogeco cherche activement à mesurer la mobilisation des employés. Au moyen de sondages menés à l'échelle de l'entreprise, nous nous efforçons de mobiliser nos employés tout au long de l'année dans le cadre d'un dialogue constant axé sur l'écoute active de leurs besoins afin de favoriser l'amélioration continue. Ces sondages offrent aux employés une occasion régulière de faire part de leurs commentaires, de renforcer leur confiance et de nous aider à maintenir et à favoriser une culture d'entreprise saine. Le dernier sondage a été réalisé en juillet 2021 et a abordé des sujets tels que les processus de travail, le travail d'équipe, l'environnement physique, l'éthique, le leadership ainsi que la diversité et l'inclusion. Il est important de rappeler que depuis l'exercice 2019, une partie de la rémunération variable de nos cadres et des autres dirigeants est liée aux résultats de mobilisation des employés de la société.
Toutes les équipes de Cogeco ont pour tâche de contribuer de manière proactive à la mobilisation et à la motivation.

CIBLE :
Améliorer notre score global en matière de mobilisation des employés.

RÉALISATION :
Le score de mobilisation des employés de Cogeco s'est amélioré au cours des exercices 2020 et 2021, augmentant de 31 % au cours de l'exercice 2021 par rapport à celui de 2019.

CIBLE :
Améliorer le taux de participation au sondage global sur la mobilisation des employés.

RÉALISATION :
Au cours de l'exercice 2021, le taux de participation s'est amélioré de 9 % par rapport à l'exercice 2019.

Nous avons également changé notre principale mesure de la mobilisation des employés, passant d'un score de mobilisation à un eNPS (la probabilité qu'un employé recommande Cogeco comme employeur). L'eNPS mesure la loyauté des employés en posant la question suivante : « Sur une échelle de zéro à dix, dans quelle mesure est-il probable que vous recommandiez votre employeur à vos amis et à votre famille? ».

Planification de la main-d'œuvre et attraction des talents

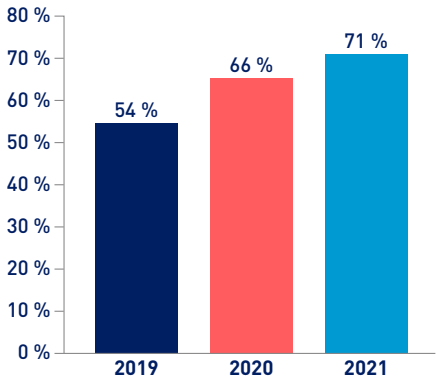
Nous nous engageons à attirer et à embaucher les meilleurs candidats possibles pour les postes disponibles. Cogeco s'engage par ailleurs à offrir l'égalité en matière d'emploi à toutes les personnes employées ou à la recherche d'un emploi. Au cours de l'exercice 2021, avec la création du Centre d'expertise en planification de la main-d'œuvre et en attraction des talents, nous avons revu et mis à jour notre politique d'acquisition des talents qui a été conçue conformément aux principes d'équité en matière d'emploi et d'égalité d'accès à l'emploi. La mise à jour de la politique reflète les nouvelles procédures et les nouveaux systèmes mis en place pour moderniser la fonction.

De plus, l'organisation continue de mener des exercices d'évaluation des talents et de planification de la relève. Le plan de la relève des hauts dirigeants est soumis au conseil d'administration en juillet de chaque année. En effectuant un examen plus approfondi des talents dans le cadre de tables rondes, l'organisation est en mesure d'identifier des personnes à fort potentiel dans l'ensemble de l'organisation qui seront prêtes à assumer de plus grandes responsabilités dans le futur. Ces personnes deviennent des candidats au programme interne de développement du leadership, en plus d'autres possibilités de perfectionnement pour les préparer à ces futurs rôles. Le déploiement du module de gestion du capital humain (GCH) du progiciel de gestion intégré (PGI) de Cogeco sera mis à profit pour enregistrer ces informations. Les données relatives à l'examen des talents permettent de repérer différents bassins de talents, comme celui des femmes à fort potentiel dans le domaine des technologies qui sont prêtes à assumer davantage de responsabilités.

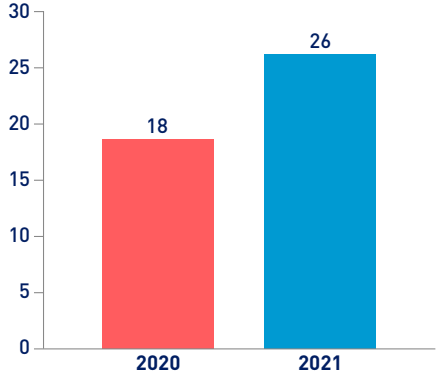
Sur le plan du recrutement, la diversité est un aspect très important pour Cogeco. C'est pourquoi nous nous sommes associés à différentes organisations de promotion de la diversité et de l'inclusion et à des établissements d'enseignement afin d'élargir notre bassin de talents et de nous concentrer sur les compétences transférables. Nous veillons également à être présents dans nos communautés et nos écoles. Au cours de l'exercice 2021, nous avons commandité et participé au Symposium GRH, une compétition interuniversitaire sur la gestion des ressources humaines réunissant plus de 300 étudiants et étudiantes de huit universités de l'Est du Canada, et nous étions présents dans différents salons de l'emploi locaux comme le Salon de l'emploi et de la formation continue qui s'est tenu au Palais des congrès de Montréal.



Score de mobilisation des employés



Net Promoter Score des employés (eNPS)



Des conditions de travail concurrentielles

Nous offrons des régimes de rémunération complets pour attirer et retenir des employés de haut calibre. Nos régimes de rémunération comprennent des salaires concurrentiels, des avantages sociaux collectifs et des programmes de récompense, notamment des primes, des commissions et un programme d'incitation annuel régi par un processus d'évaluation du rendement fondé sur l'atteinte d'objectifs et la contribution aux résultats d'entreprise. Les avantages sociaux varient selon l'unité d'affaires, mais en règle générale, les employés permanents ont droit à des avantages bien précis tels qu'une assurance vie, des soins médicaux et dentaires, des programmes d'invalidité à long et à court terme, et des régimes d'épargne-retraite. De plus, tous nos employés peuvent participer à un plan d'achat d'actions auquel l'employeur contribue.

Systèmes et infrastructure

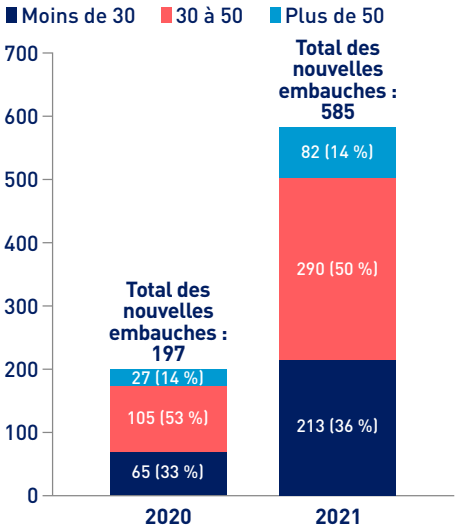
Chez Cogeco, nous savons qu'il est essentiel de disposer des bons systèmes et de la bonne infrastructure pour offrir une expérience exceptionnelle aux employés. C'est pourquoi nous avons fait des investissements importants dans la technologie pour notre équipe Talent et expérience employés. Au cours de l'exercice 2021, nous avons mis en œuvre un progiciel de gestion intégré (PGI) à l'échelle de l'organisation comme principale plateforme de gestion des RH. Grâce à cette mise en œuvre, Cogeco est en mesure d'analyser un grand nombre de mesures liées au recrutement, entre autres, les demandes d'ouverture de poste, les types de postes pourvus, la provenance des candidats et le temps nécessaire pour pourvoir les postes, afin de nous aider dans notre stratégie de planification de la main-d'œuvre et d'attraction des talents. Cette plateforme sera également utilisée pour la gestion des talents. De plus, nous avons mis en place un logiciel de recrutement qui nous a permis de déplacer les processus de recrutement et d'intégration complètement en ligne, ce qui était crucial du point de vue de la continuité des activités pendant la pandémie.

Principales initiatives

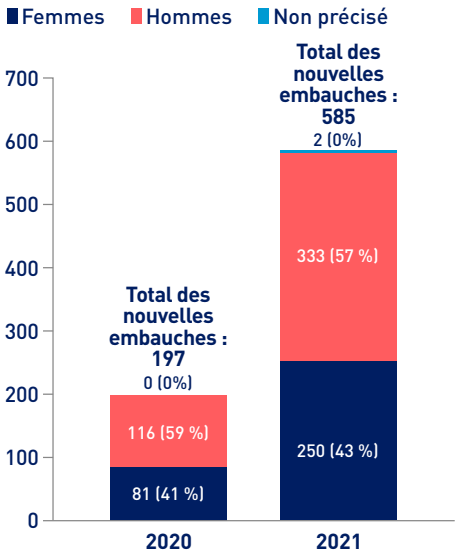
Voici quelques-unes des principales initiatives mises en œuvre au cours des deux dernières années pour accroître la mobilisation globale des employés :

- Poursuite de notre approche améliorée de suivi et d'amélioration de la mobilisation, avec des sondages éclairs auprès des employés afin de stimuler la contribution et le retour d'information dans toute l'organisation.
- Mise en œuvre d'un progiciel de gestion intégré (PGI) offrant un système de gestion du capital humain convivial doté de nombreuses fonctionnalités utiles, notamment un module de libre-service pour les employés afin d'améliorer considérablement leur expérience.
- Lancement, à la fin de l'année 2021, de la nouvelle politique de travail à distance pour offrir aux employés des options de travail à domicile, en fonction des exigences du poste et des besoins d'affaires.

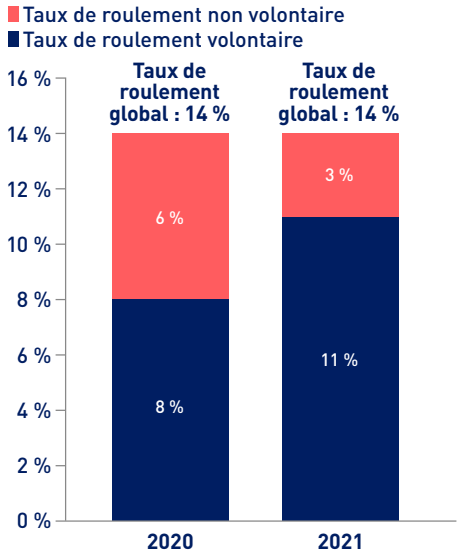
Nouvelles embauches par groupe d'âge



Nouvelles embauches par genre



Taux de roulement des employés



FORMATION ET PERFECTIONNEMENT DES EMPLOYÉS

L'un des piliers de croissance stratégique de Cogeco est de favoriser un environnement de travail hautement collaboratif, mobilisant et inclusif pour nos employés. Fournir une bonne offre de formation et de perfectionnement pour soutenir la croissance personnelle et professionnelle est, pour nous, un élément fondamental de l'expérience globale de l'employé. La formation et l'éducation assurent un perfectionnement professionnel continu pour améliorer le rendement, les connaissances et les compétences dans les rôles actuels tout en préparant les rôles futurs.

Pour soutenir cet objectif et nous assurer que nous fournissons les meilleurs outils de croissance possibles, nous avons créé un modèle de compétences globales qui décrit les compétences de base (responsabilisation, focus client, collaboration et ouverture au changement) pertinentes pour tous les employés ainsi que les compétences fonctionnelles par groupe d'emplois et les compétences de leadership pour les gestionnaires de personnel. Les employés sont encouragés à développer des aptitudes pour les compétences pertinentes et disposent d'outils et de ressources pour les aider à réussir leur développement.

cogeco LEAD
LEADERSHIP
ENGAGEMENT
APPRENTISSAGE
DÉVELOPPEMENT

Au cours de l'exercice 2021, nous avons présenté une nouvelle expérience de perfectionnement Cogeco, regroupant toutes les initiatives d'apprentissage et de croissance pour les employés. **1Cogeco LEAD** est notre cadre centralisé de formation et de perfectionnement, dans lequel nous offrons à nos employés les outils dont ils ont besoin pour diriger, collaborer et se démarquer dans leur travail quotidien. 1Cogeco LEAD a trois objectifs : **augmenter le rendement individuel et collectif, accroître la mobilisation des employés et promouvoir et accélérer la transformation de notre culture**.

Il s'agit d'une expérience qui comprend de multiples façons d'apprendre, alignée sur les plans d'affaires et notre plan stratégique, conçue pour servir à la fois les nouvelles générations d'employés et les plus expérimentés.

La mise en œuvre de notre feuille de route en matière de formation et de perfectionnement est assurée par le centre d'expertise en développement des talents au sein de l'équipe Talent et expérience employés. Le centre d'expertise en développement des talents dispose de trois ressources spécialisées à temps plein et travaille avec des partenaires dans toute l'organisation pour concevoir et donner des formations dans des domaines fonctionnels. Les opportunités d'apprentissage offertes à nos employés sont bonifiées par la collaboration avec plusieurs partenaires externes, des consultants et des fournisseurs, notamment l'Institut des cadres de McGill et LinkedIn Learning. De plus amples détails sur certaines des opportunités de perfectionnement offertes à nos employés sont fournis ci-dessous.

PROGRAMME	DESCRIPTION
Programme de perfectionnement des cadres et des hauts potentiels de Cogeco-McGill	Sept jours de formation répartis en quatre modules visant à développer les attributs de leadership et les compétences en matière de stratégie, de finances, de leadership et de gestion des ressources humaines.
Expérience de développement du leadership	Un parcours d'apprentissage de 12 mois comprenant une évaluation du leadership, 6 cours d'une demi-journée, ainsi qu'une application en cours d'emploi pour couvrir toutes les compétences de base et de leadership. Des ateliers continus alignés sur des sujets d'affaires sont également disponibles pour les participants en inscription libre.
LinkedIn Learning	Une bibliothèque de vidéos pédagogiques disponibles sur demande traitant des dernières compétences en affaires, en technologie et en créativité. Des recommandations de cours personnalisés sont fournies dans le but d'aider les employés à atteindre leur plein potentiel.
Aide financière pour la formation continue	Il s'agit d'initiatives de perfectionnement des employés dans le cadre de cours suivis en dehors des heures de travail qui permettent de parfaire les compétences et les connaissances pour des postes actuels ou futurs. Les programmes admissibles sont ceux qui mènent à un diplôme ou à un certificat d'un établissement d'enseignement agréé.
Cours de langues	Cours d'anglais et de français en classe ou virtuels.



De plus, pour nous aider à définir les domaines prioritaires pour notre feuille de route de talents, l'organisation a fait le point sur son état de préparation pour 2025 sur le plan des compétences. En s'appuyant sur le contenu du Forum économique mondial, les cadres ont participé à l'identification de lacunes et de priorités qui seront converties en stratégies d'apprentissage et de perfectionnement, en plus de stratégies d'acquisition et de recherche de talents.

Rendement

Un autre élément essentiel du perfectionnement de nos employés est la mesure de leur rendement afin de leur fournir une rétroaction sur les progrès de leur croissance professionnelle et de créer des plans de perfectionnement en continu. Grâce à notre processus de gestion du rendement, les employés définissent des objectifs de rendement avec leur superviseur au début de chaque exercice y compris tout programme de formation (interne et externe) convenu d'un commun accord et nécessaire pour les aider à atteindre leurs objectifs. Autant les résultats (le quoi) que les comportements (le comment) sont intégrés dans le processus de rendement au moyen d'objectifs et de compétences.

Avec le déploiement, au cours de l'exercice 2021, du module Talent de notre progiciel de gestion intégré, l'organisation est officiellement passée à une approche plus permanente et en continue de la gestion du rendement dans les unités d'affaires. Des rétroactions et des rencontres trimestrielles pour assurer le suivi des objectifs et des compétences feront partie du processus à l'avenir. Des niveaux d'expertise pour chaque compétence ont été mis en correspondance avec les niveaux de carrière afin de préparer la relève, les cheminements de carrière et le perfectionnement. À la fin de l'année, tous les employés sont invités à s'auto-évaluer. Le processus global est lié à la rémunération, avec des primes de rendement individuel ou collectif, en fonction du niveau et du rôle.

Principales initiatives

- Intégration continue du modèle de compétences globales tout au long du cycle de vie des employés.
- Déploiement d'opportunités de formation et de développement supplémentaires sur des sujets clés d'importance à tous les niveaux de Cogeco.
- Optimisation de l'expérience de l'apprentissage numérique et de son utilisation.
- Lancement d'opportunités d'apprentissage supplémentaires favorisant le développement des compétences et des connaissances rendues plus facilement accessibles dans le module d'apprentissage du nouveau progiciel de gestion intégré.

COVID-19

En plus d'assurer la sécurité de nos employés pendant la pandémie en cours grâce à la mise en place de protocoles de santé et de sécurité, comme décrits dans la section Santé, sécurité et bien-être des employés, nous avons entrepris diverses initiatives visant à leur fournir des outils de formation pour les aider à faire face à cette période difficile.

- À l'été 2020, nous avons lancé un programme virtuel de quatre semaines pour tous les gestionnaires dans lequel ils avaient accès à des ressources quotidiennes de 15 minutes, comme des vidéos et du contenu écrit. L'objectif de ce programme était de doter les gestionnaires d'outils pour faire face aux premiers impacts de la pandémie. Nous avons également organisé deux séances d'accompagnement en groupe.
- En novembre 2020, un programme virtuel LinkedIn Learning a été constitué pour appuyer tous les utilisateurs.
- En décembre 2020 et janvier 2021, des séances d'accompagnement de groupe d'une durée de deux heures ont été offertes pour accompagner et soutenir davantage tous les gestionnaires.
- En février 2021, des séances de formation sur le travail à distance ont été organisées pour les gestionnaires.



Soutenir nos communautés

ENGAGEMENT COMMUNAUTAIRE ET PHILANTHROPIE

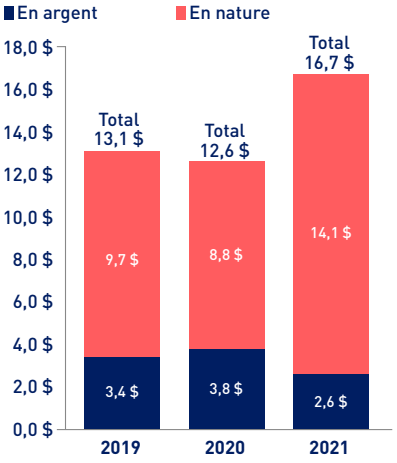
Chez Cogeco, nous avons à cœur de faire prospérer nos communautés. Nous croyons que des communautés fortes sont le fondement d'une société dynamique et inclusive et nous demeurons engagés à agir en tant qu'entreprise citoyenne responsable, non seulement en fournissant des services de haute qualité, mais aussi en soutenant des initiatives locales qui dépendent d'un soutien extérieur pour réussir. En tant que société ayant des racines dans de nombreuses communautés locales au Canada et aux États-Unis, Cogeco cherche à soutenir des événements, des activités et des organisations qui se consacrent au bien-être durable de ses communautés. C'est avec une grande fierté que nous servons nos clients avec des équipes locales au Canada et aux États-Unis, que nous aidons à répondre aux besoins de connectivité de nos communautés et que nous investissons dans leur vie sociale, économique et culturelle.

CIBLE :
Faire don d'au moins 1 % de nos bénéfices avant impôt.

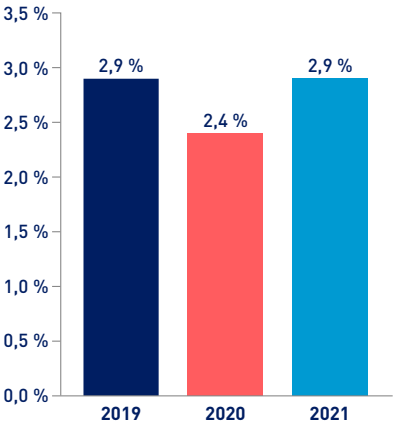
RÉALISATION :
Au cours des exercices 2020 et 2021, nous avons fait don de plus de 1 % de nos bénéfices avant impôts, en tenant compte des dons en argent et en nature.

Chaque année, nous soutenons les communautés où nous exerçons nos activités en investissant des millions de dollars dans des initiatives locales par l'intermédiaire de dons en argent et en nature, comme illustré ci-dessous.

Dons en argent et en nature (millions $ CA)

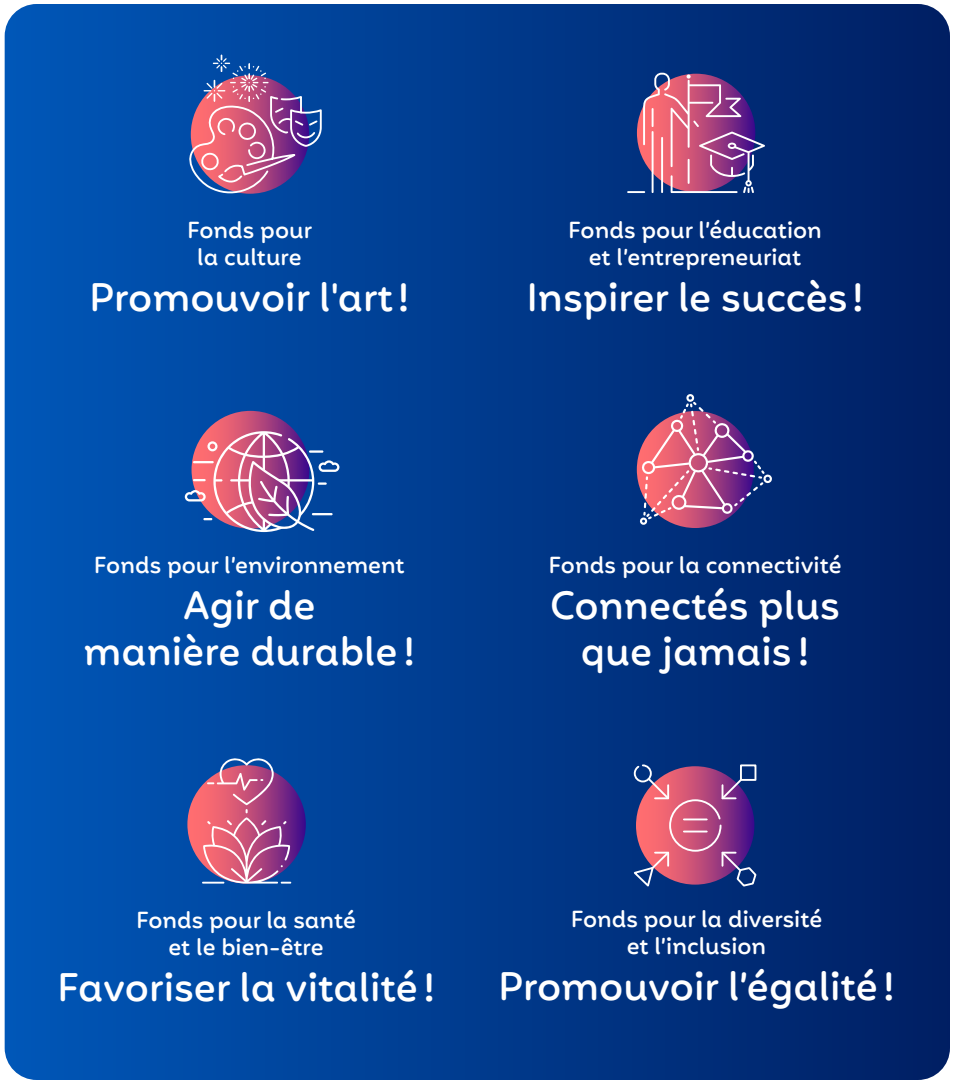


Dons en % des bénéfices avant impôts





La stratégie de Cogeco en matière d'activités philanthropiques s'articule autour de six fonds qui répondent aux besoins de nos différentes communautés, tout en reflétant les valeurs de Cogeco et en respectant notre mission. Les domaines de financement sont décrits ci-dessous.



Chaque unité d'affaires gère ses propres actions communautaires et développe des initiatives axées sur les communautés qui reflètent leurs besoins particuliers. Qu'il s'agisse de la production et du temps d'antenne sur nos chaînes de télévision communautaire et stations de radio, de la participation aux événements des chambres de commerce locales, du soutien aux organismes à but non lucratif locaux ou de la collecte de fonds dans le cadre de courses/marches communautaires, il existe de nombreuses façons de contribuer à changer les choses là où nous vivons et travaillons. **Au cours de l'exercice 2021, nous avons soutenu plus de 700 organismes à but non lucratif au Canada et aux États-Unis et donné plus de 250 heures de temps d'antenne sur nos stations de radio.**



Comment nous faisons une différence dans nos communautés

Renforcer la cohésion communautaire grâce à notre réseau de télévision communautaire, nos plateformes de communication, et nos stations de radio.
Au Canada, les chaînes de télévision communautaires de Cogeco, NousTV au Québec et YourTV en Ontario, constituent un complément puissant à nos activités de dons et de commandites. Nos 34 chaînes NousTV/YourTV produisent et diffusent une programmation locale accessible, axée sur les besoins et les aspirations des communautés.

Les émissions diffusées sur NousTV/YourTV sont produites avec l'aide de bénévoles qui contribuent au contenu de nos stations. C'est une télévision destinée à la communauté et créée par la communauté! Nos bénévoles offrent leur temps et leurs talents, tout en acquérant une expérience précieuse en matière de production. De plus, les employés de NousTV/YourTV sont des leaders de la communauté qui utilisent leur influence pour contribuer à créer un sentiment de communauté pour les municipalités. Nos chaînes communautaires sont financées par un pourcentage réglementé des revenus bruts provenant de nos services vidéo.

Sur le plan des activités radiophoniques, en plus de donner du temps d'antenne d'une valeur de plus de 6 millions $ pour soutenir des causes locales, Cogeco Média offre gratuitement les services de Cogeco Nouvelles à cinq stations régionales situées à Shawinigan, Bécancour, Maskinongé, Acton Vale et Maniwaki.

Aux États-Unis, Breezeline utilise ses plateformes de communication (médias sociaux, publicités locales sur les chaînes câblées) pour fournir un soutien en nature aux organismes à but non lucratif et de bienfaisance locaux, soit en faisant



directement la promotion de leurs organismes en diffusant leurs messages d'intérêt public, soit en créant des publicités pour les organismes et en les diffusant gratuitement. Au cours de l'exercice 2021, plus de 5,1 millions $ US de soutien en nature ont été fournis de cette façon à des organismes à but non lucratif.

Renforcer notre impact par la collecte de fonds
Les unités d'affaires de Cogeco utilisent différents outils pour collecter des fonds et amplifier le message et l'impact du soutien aux organismes communautaires. Les chaînes de télévision communautaires (NousTV/YourTV), par exemple, offrent des possibilités de financement aux organismes à but non lucratif par l'entremise de TV-Bingo et de téléthons, Cogeco Média fait la promotion des efforts spécifiques de collecte de fonds des organismes par l'entremise de ses stations de radio, et Breezeline utilise des insertions multicanaux. De plus, les employés de toutes les unités d'affaires participent à des événements et à des campagnes de collecte de fonds.

Centres d'appels et techniciens locaux
Nous nous engageons à fournir à nos clients un service à la clientèle et un soutien technique locaux par des professionnels embauchés dans les communautés où nous exerçons nos activités. En les embauchant localement, si possible, nous contribuons à l'économie locale, tout en obtenant des informations sur les besoins de nos communautés. De plus, comme beaucoup de nos employés peuvent recevoir nos services à leur domicile, nous sommes en mesure de suivre l'évolution de nos services pour une performance optimale, tout en ayant une meilleure appréciation de l'expérience client.

Partenariats

Afin d'optimiser l'impact positif de nos projets dans nos communautés, nous travaillons souvent en partenariat avec d'autres groupes locaux. Voici quelques exemples de ces partenariats à long terme.



AMPHITHÉATRE COGECO À TROIS-RIVIÈRES

Depuis 2015, Cogeco met la culture à l'avant-scène par l'entremise de son partenariat avec l'Amphithéâtre Cogeco à Trois-Rivières. Ce superbe théâtre extérieur de 9 000 places, situé au confluent du fleuve Saint-Laurent et de la rivière Saint-Maurice, stimule le développement économique et touristique de la région de la Mauricie et des régions avoisinantes. Cogeco soutient ces installations par le biais de contributions financières ainsi que du temps d'antenne gratuit dans nos stations de radio de Montréal, de la ville de Québec, de Sherbrooke et de Gatineau afin de promouvoir les événements qui se déroulent dans l'amphithéâtre. De plus, Cogeco fournit gracieusement les services Internet, de vidéo, et de téléphonie.



CONSERVATION DE LA NATURE CANADA

En complément de l'engagement ferme de Cogeco de réduire son empreinte environnementale par l'entremise de différentes initiatives, le partenariat de cinq ans avec Conservation de la nature Canada (CNC) s'est imposé naturellement. Ce partenariat permet à Cogeco de contribuer directement à la conservation d'aires naturelles majeures au Québec et à la protection de la nature au Canada. CNC est la force rassembleuse au pays pour la sauvegarde de la nature. Par la conservation permanente de vastes territoires, CNC apporte des solutions à la double crise du déclin rapide de la biodiversité et des changements climatiques.



GARDE ARTS CENTER

La mission du Garde Arts Center est de mobiliser, enrichir, divertir, éduquer et inspirer la région du Greater New London County, au Connecticut. Pour ce faire, il protège et exploite un théâtre historique dont les installations servent de lieu de rassemblement culturel central et de ressource éducative. Ce centre sert à mobiliser la communauté autour de projets et d'événements. Il accueille de nombreux événements, allant de la présentation de jeunes talents locaux à des débats politiques. Breezeline s'associe au Garde Arts Center en soutenant la « Winter in Summer » Cinema Series qui dure trois mois et présente plus de 20 films. Grâce à notre parrainage, le Garde Arts Center est en mesure d'offrir à la communauté des billets et des laissez-passer à bas prix pour la série. Breezeline a mis en place une signalisation dans l'ensemble de l'établissement ainsi qu'un salon ouvert toute l'année où sont organisées des présentations après les projections.

Première journée d'engagement communautaire 1Cogeco

En septembre 2021, les employés de Cogeco au Canada et aux États-Unis se sont réunis pour organiser notre première « Journée d'engagement communautaire 1Cogeco ». Cette initiative à l'échelle de la société vise à consacrer une journée par an à travailler ensemble pour faire avancer une cause afin de soutenir nos communautés. Le thème choisi par les employés pour 2021 était « S'enraciner dans nos communautés » et des activités de plantation d'arbres ont été organisées dans les principales régions où nous exerçons nos activités et vivons au Canada et aux États-Unis.

Les activités de plantation d'arbres ont mis en évidence notre engagement à soutenir nos communautés et à réduire notre empreinte environnementale, qui constituent des leviers fondamentaux de la stratégie ESG de Cogeco. En plus de leur impact positif sur la planète, les arbres contribuent à embellir notre environnement et fournissent, entre autres avantages, de la nourriture et un abri à la faune. En tout, notre première journée d'engagement communautaire a mobilisé 740 employés dans 44 communautés au Canada et aux États-Unis, ce qui a permis de planter plus de 1 800 arbres (qui absorberont environ 109 tonnes d'émissions de GES au cours des 10 prochaines années) et de soutenir 16 organismes à but non lucratif.





Principales initiatives

Les exercices 2020 et 2021 ont vu de nombreux projets et initiatives mis en œuvre pour soutenir nos communautés. Parmi ceux-ci :

- Soutien à « La guignolée des médias » en recueillant des dons sur nos lieux de travail et dans nos communautés et en couvrant l'événement sur les stations locales NousTV/YourTV.
- Lancement, aux États-Unis, de la campagne « Voices for Understanding », une série de messages d'intérêt public de groupes à but non lucratif qui se consacrent à la promotion de l'unité et de la compréhension autour des questions de paix, de justice, d'égalité et d'inclusion. Les organisations présentées dans le cadre de cette campagne comprenaient le King Center, Search for Common Ground, 100 Black Men of America, inc. et le Ad Council (« Love Has No Labels » et « Fight Virus Bias »). Breezeline a également créé un message d'intérêt public pour la campagne, « Equality for All ».
- Soutien financier et promotion en nature à la campagne « Toys for Tots » de l'U.S. Marine Corps Reserve afin d'égayer, avec des jouets, le temps des Fêtes des enfants dans le besoin.
- Engagement dans un partenariat de trois ans avec Hamilton Bike Share en Ontario, le service de transport populaire qui compte 39 000 utilisateurs à travers la ville. Le réseau de 800 vélos intelligents de Hamilton Bike Share couvre plus de 25 km^2 de Hamilton et est accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par an, et son initiative Everyone Rides élimine les obstacles financiers qui empêchent les gens de pouvoir recourir à ce service. Le partenariat avec Hamilton Bike Share soutient un système de transport pratique, abordable et durable pour les habitants de Hamilton.

COVID-19

En plus des activités philanthropiques soutenant nos principaux domaines de financement stratégique, avec l'apparition de la COVID-19, une grande partie de notre stratégie s'est déplacée vers les communautés qui avaient le plus besoin d'aide pendant la pandémie qui sévit toujours.

Nos chaînes de télévision communautaire

Les chaînes communautaires de Cogeco ont consacré un temps d'antenne important à la diffusion d'informations relatives à la pandémie. Des municipalités, des organismes et des entrepreneurs se sont adressés aux stations NousTV/YourTV pour soumettre des projets et des idées de contenu pertinents pour leurs communautés. Les projets soumis visaient à stimuler la reprise économique au Québec et en Ontario ou à apporter un soutien émotionnel et psychologique aux gens pendant cette période difficile.

Nos activités radiophoniques

Cogeco Média a transformé sa programmation radio afin d'offrir aux Québécois une information de qualité et continue sur la situation de la pandémie, tout en offrant une programmation musicale. De plus, elle a lancé une initiative radiophonique pour inviter les gens à acheter localement en ligne et à soutenir les entreprises et les fournisseurs locaux. Tous les radiodiffuseurs québécois ont joint leurs voix à cette initiative.

Autres initiatives

- Quarante membres du personnel des foyers de soins de longue durée de l'Ontario ont reçu, de février à mai de 2021, un déjeuner livré par nos employés. Nous avons fait cela en soutenant les entreprises locales où nous avons acheté plus de 3 500 déjeuners dans des restaurants locaux. Au Québec, 10 000 $ ont été versés pour la livraison de 500 repas familiaux d'un commerçant local au personnel infirmier des quatre foyers de soins de longue durée de Trois-Rivières.
- La pandémie ayant exacerbé le besoin d'hyper connectivité, nous nous sommes associés à la campagne PAUSE au Québec pour inviter les familles à passer plus de temps sans écran et à trouver un équilibre dans leur vie numérique. La campagne 2021 « Moins d'écran. Plus de temps ensemble. » encourageait les parents et les enfants à mettre plus souvent leurs écrans de côté afin de faire des activités en famille. L'engagement de Cogeco et de ses unités d'affaires est allé au-delà du simple soutien financier, puisque deux de nos animateurs radio ont été les ambassadeurs de la campagne.
- Les membres de l'équipe de Breezeline ont organisé une heure de conte virtuelle pour les familles ayant des enfants à la maison. Ces heures de conte virtuelles ont été conçues pour offrir une petite pause aux parents pendant la pandémie, tout en gardant les enfants captivés et divertis.





INCLUSION NUMÉRIQUE

Chez Cogeco, nous comprenons que nos produits et services peuvent avoir un impact positif sur la vie des gens et que, dans le monde d'aujourd'hui, avoir accès à un service Internet haute vitesse fiable nous aide à rester en sécurité, à apprendre et à travailler.

La connectivité est essentielle pour assurer l'inclusion numérique dans notre société et constitue un puissant moteur pour le développement économique et social de nos communautés. Conformément à notre engagement d'être une entreprise citoyenne, nous pensons que notre secteur a un rôle essentiel à jouer dans la réduction du fossé numérique et nous considérons cela comme une priorité fondamentale.

Nous soutenons la réduction du fossé numérique de deux manières principales :

1. Étendre notre réseau à large bande aux régions mal ou non desservies nous permet de continuer à soutenir nos communautés et contribue à la vitalité économique des régions rurales.

2. Offrir des services Internet abordables, ainsi que des dons d'ordinateurs aux familles à faible revenu pour qu'elles aient accès à la connectivité.

Étendre notre réseau aux régions mal ou non desservies

Nous investissons activement dans des projets d'infrastructure pour soutenir notre engagement à combler le fossé numérique et à apporter des technologies de pointe pour connecter les communautés plus difficiles à rejoindre. Pour ce faire, nous recherchons des programmes gouvernementaux au Canada et aux États-Unis et y participons afin d'accélérer le déploiement de l'Internet haute vitesse dans les régions mal ou non desservies. Voici les principaux projets en cours sur notre réseau :

QUÉBEC	ONTARIO	ÉTATS-UNIS
• Au cours de l'exercice 2020, nous avons engagé 3,2 millions $ pour offrir à un plus grand nombre de Québécois des services Internet haute vitesse. Cet investissement supplémentaire permettra d'offrir des services Internet haute vitesse à plus de 3 700 foyers et entreprises dans plusieurs municipalités du Québec, notamment dans les Laurentides, le Haut-Saint-François, les Appalaches, les Etchemins et Drummond. • Au cours de l'exercice 2021, nous avons annoncé 13 projets d'expansion du réseau Internet haute vitesse dans plusieurs régions du Québec, représentant un investissement conjoint d'environ 240 millions de dollars avec les gouvernements provincial et fédéral dans le cadre d'une entente signée avec Cogeco Connexion. Au terme de ces projets, plus de 54 000 foyers et entreprises seront raccordés aux services Internet haute vitesse de Cogeco, dont 35 880 résidences principales désignées par le gouvernement du Québec dans le cadre de l'Opération Haute Vitesse. Ces projets d'investissement en infrastructure numérique devraient être complétés d'ici septembre 2022.	• Au cours de l'exercice 2020, nous avons annoncé un nouvel investissement dans l'infrastructure numérique afin d'offrir l'Internet haute vitesse à 1 500 foyers et entreprises à Essex, 1 900 dans la municipalité de Leamington et 200 dans la ville de Kingsville, en Ontario. L'investissement total est estimé à plus de 13 millions de dollars conjointement avec Southwestern Integrated Fibre Technology (SWIFT), un projet régional à large bande à but non lucratif initié par le Western Ontario Wardens' Caucus. • Au cours de l'exercice 2021, des nouveaux projets en Ontario ont été annoncés, incluant 3 595 foyers et entreprises du comté de Hastings qui pourront accéder à l'Internet haute vitesse grâce à un investissement conjoint de 8,8 millions $ avec le gouvernement de l'Ontario. Les projets englobent la ville de Belleville, le canton de Stirling-Rawdon, la municipalité de Centre Hastings et la municipalité de Tweed.	• Au cours de l'exercice 2021, Breezeline s'est associée aux autorités étatiques et locales de la Virginie pour étendre la disponibilité de l'Internet à large bande dans quatre comtés ruraux et côtiers de la baie de Chesapeake. Le projet de 209 km et de 7,2 millions $ US, permettra de desservir plus de 1 200 foyers et entreprises dans les comtés de Caroline, Mathews, Lancaster et Middlesex et prendra 18 mois pour être finalisé. • Grâce au soutien de la loi CARES (Coronavirus Aid, Relief, and Economic Security) et à d'autres partenariats, Breezeline a mené à bien des projets d'expansion supplémentaires dans le Maryland et le New Hampshire et prévoit d'étendre le service à plus de 6 000 foyers, comprenant les travaux déjà en cours. • Breezeline a également reçu un octroi préliminaire, en attendant l'approbation finale de la FCC, pour des projets RDOF (Rural Digital Opportunity Fund) qui desserviraient 2 896 foyers supplémentaires.

Les projets du Québec et de l'Ontario soutiennent notre objectif de fournir à 75 000 foyers dans les régions mal ou non desservies du Canada un accès à un service Internet haute vitesse au cours des trois prochaines années, objectif qui a été inclus dans la structure de notre prêt lié au développement durable récemment annoncé, représentant un financement de 850 millions de dollars.



« Nous sommes fiers de nos investissements dans l'infrastructure numérique du Québec et de l'Ontario. Nous tenons à continuer d'investir dans notre réseau pour répondre au besoin croissant et de plus en plus essentiel de connectivité dans les régions mal ou non desservies. »

– Frédéric Perron, président, Cogeco Connexion

L'inclusion numérique grâce à un service Internet abordable et à des dons d'équipements

Au-delà de l'accès à l'infrastructure et aux technologies, des contraintes financières entraînent des inégalités dans l'accès à l'information et aux services. Cogeco s'efforce de réduire ces inégalités en participant à de nombreuses initiatives dans les communautés où elle exerce ses activités.

- En partenariat avec le gouvernement fédéral, Cogeco participe au programme Familles branchées qui offre des services Internet à domicile à faible coût aux familles canadiennes dans les zones de couverture de notre réseau qui ont de la difficulté à s'offrir ces services.

- Aux États-Unis, Breezeline offre des services Internet à bas prix à ses clients par l'entremise de son programme Internet Assist. Ce service a été lancé dès les premiers jours de la pandémie de COVID-19 pour s'assurer que les ménages avaient accès à la connectivité pendant la pandémie.

- Par ailleurs, au cours de l'exercice 2021, Breezeline a offert une connectivité à large bande à prix réduit pour les ménages en difficulté financière par l'entremise du programme Emergency Broadband Benefit de la Federal Communications Commission. Ce programme a permis aux ménages pouvant être desservis d'avoir accès à des services de large bande élevées fournis par un réseau de fibre optique fiable pour une expérience en ligne exceptionnelle.

- Grâce à un partenariat avec Ordinateurs pour l'excellence Canada, Cogeco fait don de certaines de ses technologies obsolètes au programme Ordinateurs pour les écoles et plus (OPE+), un programme du gouvernement du Canada qui remet à neuf et distribue des appareils numériques aux écoles, aux bibliothèques, aux organismes à but non lucratif, aux communautés autochtones et aux familles à faible revenu admissibles. De plus, le programme assure la réutilisation des ordinateurs, ce qui procure des avantages environnementaux importants par rapport à d'autres solutions d'élimination et offre une expérience de travail numérique aux stagiaires à travers le Canada. Au cours des trois dernières années, Cogeco a fait don de plus de 1 155 appareils à Ordinateurs pour l'excellence.

- Au cours de l'exercice 2020, Breezeline a été le premier fournisseur d'accès à Internet du Connecticut à offrir l'Internet à large bande aux ménages ayant des enfants d'âge scolaire afin de soutenir l'apprentissage à distance dans le cadre de l'initiative « Everybody Learns » de l'État qui vise à combler le fossé numérique au Connecticut et à permettre aux élèves d'apprendre à partir de leur domicile.

COVID-19

En plus de fournir des services Internet à prix réduit aux familles dans le besoin afin de leur garantir l'accès à la connectivité au cours de la pandémie mondiale, d'autres mesures ont été prises par Cogeco pour soutenir nos communautés, notamment :

- Mené de vastes préparatifs de continuité des activités pour s'assurer que les clients continueraient d'avoir accès aux services à mesure que la situation évoluait.
- Prioriser les activités de maintenance du réseau et les rendez-vous liés au service pour les ménages et les entreprises afin d'assurer la connectivité des clients.
- Sur une base temporaire, nous n'avons pas mis fin aux services des clients incapables de payer leurs factures en raison des perturbations causées par la situation COVID-19.
- Exonération temporaire des frais de retard de paiement causés par une situation financière liée à la pandémie de coronavirus.
- Limites de données supprimées temporairement.
- Migration des clients vers des vitesses Internet accrues en fonction de leurs besoins.

Accès Internet abordable fourni à

plus de 7 200 familles

au cours de l'exercice 2021 grâce à l'ensemble des programmes au Canada et aux États-Unis



« Nous savons combien la connectivité Internet et téléphonique est importante en ce moment, alors que les familles continuent de se confiner, de travailler à domicile et de suivre des cours en ligne. Nous travaillerons avec tous les clients concernés qui connaissent des difficultés économiques en raison de la situation de la COVID-19 pour trouver des moyens de maintenir leur service, notamment en proposant des modalités de paiement flexibles qui répondront à leurs besoins particuliers. »

– Frank van der Post, président, Breezeline

5.

Transparence



Index du Global Reporting Initiative (GRI)

Ce rapport a été préparé conformément aux normes du GRI conformité essentielle. L'index ci-dessous indique où vous pouvez trouver les informations relatives à chaque critère GRI, soit dans ce rapport ESG et de développement durable 2020-2021 (RED), le supplément de données ESG (ESG), le rapport annuel 2021 de Cogeco inc. (RA), la circulaire d'information 2021 (CI) ou notre Plan d'action pour le climat et rapport conforme au GIFCC (PACG). Pour certains indicateurs, nous ajoutons à l'index une courte déclaration contenant des commentaires ou des informations supplémentaires.

Les liens vers d'autres sources d'informations référencées se trouvent ici : Rapport annuel 2021 de Cogeco inc. - Supplément de données ESG - Circulaire d'information 2021 de Cogeco inc.
Plan d'action pour le climat et rapport conforme au GIFCC

INFORMATION GÉNÉRALE	INDICATEUR STANDARD		SOURCE OU COMMENTAIRES / INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES
Profil organisationnel	102-1	Nom de l'organisation	Cogeco Inc.
	102-2	Activités, marques, produits et services	RED : Développement durable chez Cogeco/À propos de Cogeco/Profil ; RA : p. 11-13
	102-3	Lieu géographique du siège social	RED : Développement durable chez Cogeco/À propos de Cogeco/Profil
	102-4	Lieu géographique des sites d'activité	
	102-5	Capital et forme juridique	
	102-6	Marchés desservis	
	102-7	Taille de l'organisation	RED : Développement durable chez Cogeco/À propos de Cogeco/Profil ; RA
	102-8	Informations concernant les employés et les autres travailleurs	RED : Soutenir nos principales parties prenantes/Notre main-d'oeuvre
	102-9	Chaîne d'approvisionnement	RED : Mettre en œuvre de solides pratiques de gouvernance/Approvisionnement durable
	102-10	Changements importants au sein de l'organisation et de sa chaîne d'approvisionnement	RED : Développement durable chez Cogeco/À propos de Cogeco/Changements importants ; RA : p. 20-21
	102-11	Principe de précaution ou approche préventive	RED : Mettre en œuvre de solides pratiques de gouvernance/Gestion des risques
	102-12	Initiatives externes	SBTi, Business Ambition for 1,5°C, CDP, Pacte mondial des Nations Unies, SASB et GIFCC
	102-13	Adhésion à des associations	Au niveau de l'industrie, nous sommes membres de l'Association canadienne des radiodiffuseurs et de la National Cable Television Cooperative, ainsi que des partisans de CableLabs, un laboratoire d'innovation et de recherche et développement à but non lucratif.

INFORMATION GÉNÉRALE	INDICATEUR STANDARD		SOURCE OU COMMENTAIRES / INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES
Stratégie	102-14	Déclaration du décideur principal	RED : Développement durable chez Cogeco/Message à nos parties prenantes
	102-15	Principaux impacts, risques et opportunités	RED : Développement durable chez Cogeco/Principaux sujets de développement durable de Cogeco/Principaux impacts reliés aux sujets de développement durable - risques et opportunités
Éthique et intégrité	102-16	Valeurs, principes, normes et règles de conduite	RED : Mettre en œuvre de solides pratiques de gouvernance/Pratiques commerciales éthiques et conformité/Assurer des comportements éthiques
	102-17	Mécanismes de conseil et de gestion des préoccupations concernant les questions éthiques	
Gouvernance	102-18	Structure de gouvernance, y compris les comités de la plus haute instance de gouvernance et les comités chargés de prendre des décisions sur des sujets économiques, environnementaux et sociaux	RED : Mettre en œuvre de solides pratiques de gouvernance/Gouvernance chez Cogeco RED : Mettre en œuvre de solides pratiques de gouvernance/Gouvernance ESG CI : p. 20-48
	102-20	Responsabilité de la haute direction en lien avec les enjeux économiques, environnementaux et sociaux	RED : Mettre en œuvre de solides pratiques de gouvernance/Gouvernance ESG
	102-21	Consultation des parties prenantes au sujet des enjeux économiques, environnementaux et sociaux	RED : Développement durable chez Cogeco/Principaux sujets de développement durable de Cogeco/Mobilisation des parties prenantes et sujets de développement durable
	102-22	Composition de l'instance de gouvernance la plus élevée et de ses comités	CI : p. 20-48
	102-26	Rôle de l'instance de gouvernance la plus élevée dans la définition de l'objet social, des valeurs et de la stratégie	RED : Mettre en œuvre de solides pratiques de gouvernance/Gouvernance ESG
	102-30	Efficacité des procédures de gestion des risques	RED : Mettre en œuvre de solides pratiques de gouvernance/Gestion des risques
	102-31	Examen des enjeux économiques, environnementaux et sociaux	RED : Mettre en œuvre de solides pratiques de gouvernance/Gouvernance ESG RED : Mettre en œuvre de solides pratiques de gouvernance/Gestion des risques
	102-32	Rôle de l'instance de gouvernance la plus élevée dans la production de rapports de développement durable	RED : Mettre en œuvre de solides pratiques de gouvernance/Gouvernance ESG
	102-35, 102-36 et 102-37	Politiques de rémunération, processus de fixation de la rémunération et participation des parties prenantes à la rémunération	CI : p. 51-54
	102-38	Ratio de la rémunération totale annuelle	ESG : Onglet Facteurs de gouvernance

INFORMATION GÉNÉRALE	INDICATEUR STANDARD		SOURCE OU COMMENTAIRES / INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES
Mobilisation des parties prenantes	102-40	Liste des groupes de parties prenantes	RED : Développement durable chez Cogeco/Principaux sujets de développement durable de Cogeco/Mobilisation des parties prenantes et principaux sujets de développement durable
	102-41	Accords de négociation collective	RED : Soutenir nos principales parties prenantes/Notre main-d'oeuvre ESG : Onglet Facteurs sociaux
	102-42	Recensement et sélection des parties prenantes	RED : Développement durable chez Cogeco/Principaux sujets de développement durable de Cogeco / Mobilisation des parties prenantes et principaux sujets de développement durable
	102-43	Approche de la mobilisation des parties prenantes	
	102-44	Sujets et préoccupations majeures soulevées	
Pratique de production de rapports	102-45	Entités comprises dans les états financiers consolidés	Les états financiers consolidés de Cogeco inc. comprennent Cogeco Connexion, Breezeline et Cogeco Média. Les états financiers consolidés de Cogeco Communications inc. comprennent Cogeco Connexion et Breezeline.
	102-46	Définition du contenu du rapport et des limites du sujet	RED : Développement durable chez Cogeco/Principaux sujets de développement durable de Cogeco
	102-47	Liste des sujets pertinents	RED : Développement durable chez Cogeco/Principaux sujets de développement durable de Cogeco / Mobilisation des parties prenantes et principaux sujets de développement durable
	102-48	Reformulation des informations	RED : Transparence/À propos de ce rapport
	102-49	Modifications en matière de production de rapports	
	102-50	Période de production de rapports	
	102-51	Date du plus récent rapport	
	102-52	Cycle de production de rapports	
	102-53	Point de contact pour les questions relatives aux rapports	

INFORMATION GÉNÉRALE	INDICATEUR STANDARD		SOURCE OU COMMENTAIRES / INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES
Pratique de production de rapports	102-54	Déclarations de production de rapports en conformité avec les normes GRI	RED : Transparence/À propos de ce rapport
	102-55	Index du contenu GRI	RED : Transparence/Index du GRI
	102-56	Vérification externe	RED : Transparence/À propos de ce rapport
Approche de gestion	103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	Chaque section de notre rapport fournit des explications sur les raisons pour lesquelles les sujets sont importants, les endroits où les impacts peuvent se produire ou se produisent et les mesures que nous prenons en conséquence.
	103-2	L'approche de gestion et ses composantes	Chaque section correspondante du rapport présente les stratégies, les politiques, les procédures et les indicateurs de performance clés applicables, un résumé général étant fourni dans la section Mettre en œuvre de solides pratiques de gouvernance/ Gouvernance ESG sous la rubrique Supervision et gestion des principaux sujets de développement durable.
	103-3	Évaluation de l'approche de gestion	Les politiques, procédures, directives et indicateurs de performance clés sont revus au moins une fois par an afin de vérifier leur pertinence et de déterminer quelles sont les corrections ou améliorations nécessaires.
ÉCONOMIQUE			
Performance économique	201-1	Valeur économique directe générée et distribuée	RED : Développement durable chez Cogeco/À propos de Cogeco/Profil RED : Développement durable chez Cogeco/À propos de Cogeco/La création de valeur : un élément fondamental RA
	201-2	Implications financières et autres risques et opportunités liés aux changements climatiques	RED : Réduire notre empreinte environnementale/Adaptation aux changements climatiques et mesures d'atténuation PACG : p. 17-24
	201-3	Obligations au titre des régimes à prestations déterminées et autres régimes de retraite	RA : p. 137-140
	201-4	Aide financière reçue du gouvernement	RA : p. 96

INFORMATION GÉNÉRALE	INDICATEUR STANDARD		SOURCE OU COMMENTAIRES / INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES
ÉCONOMIQUE			
Impacts économiques indirects	203-1	Investissements dans les infrastructures et mécénat	RED : Développement durable chez Cogeco/À propos de Cogeco/La création de valeur : un élément fondamental
	203-2	Impacts économiques indirects significatifs	
Anticorruption	205-1	Évaluation des opérations pour les risques liés à la corruption	RED : Mettre en œuvre de solides pratiques de gouvernance/Pratiques commerciales éthiques et conformité
	205-2	Communication et formation relatives aux politiques et procédures de lutte contre la corruption	
	205-3	Incidents de corruption confirmés et mesures prises	
Comportement anticoncurrentiel	206-1	Actions en justice pour comportement anticoncurrentiel, antitrust et pratiques monopolistiques	RED : Mettre en œuvre de solides pratiques de gouvernance/Pratiques commerciales éthiques et conformité/Conformité et comportement concurrentiel
ENVIRONNEMENT			
Énergie	302-1	Consommation énergétique au sein de l'organisation	RED : Réduire notre empreinte environnementale/Adaptation aux changements climatiques et mesures d'atténuation PACG : p. 8
	302-3	Intensité énergétique	RED : Réduire notre empreinte environnementale/Adaptation aux changements climatiques et mesures d'atténuation/Gestion de l'énergie PACG : p. 8
	302-4	Réduction de la consommation énergétique	
	302-5	Réduction des besoins énergétiques des produits et des services	
Émissions	305-1	Émissions directes de GES (portée 1)	PACG : p. 9 ESG : Onglet Facteurs environnementaux
	305-2	Émissions indirectes de GES (portée 2)	PACG : p. 9 ESG : Onglet Facteurs environnementaux

INFORMATION GÉNÉRALE	INDICATEUR STANDARD		SOURCE OU COMMENTAIRES / INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES
ENVIRONNEMENT			
Émissions	305-3	Autres émissions indirectes de GES (portée 3)	RED : Réduire notre empreinte environnementale/Adaptation aux changements climatiques et mesures d'atténuation/Émissions de GES PACG : p. 14 ESG : Onglet Facteurs environnementaux
	305-4	Intensité des émissions de GES	RED : Réduire notre empreinte environnementale/Adaptation aux changements climatiques et mesures d'atténuation/Émissions de GES PACG : p. 9 ESG : Onglet Facteurs environnementaux
	305-5	Réduction des émissions de GES	RED : Réduire notre empreinte environnementale/Adaptation aux changements climatiques et mesures d'atténuation/Émissions de GES PACG : p. 9 et 14 ESG : Onglet Facteurs environnementaux
Déchets	306-1	Production de déchets et impacts majeurs liés aux déchets	RED : Réduire notre empreinte environnementale/Gestion des déchets ESG : Onglet Facteurs environnementaux
	306-2	Gestion des impacts majeurs liés aux déchets	
	306-3	Déchets produits	
	306-4	Déchets détournés de l'élimination	
Conformité environnementale	307-1	Non-respect des lois et réglementations environnementales	RED : Mettre en œuvre de solides pratiques de gouvernance/Pratiques commerciales éthiques et conformité/Conformité et comportement concurrentiel

INFORMATION GÉNÉRALE	INDICATEUR STANDARD		SOURCE OU COMMENTAIRES / INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES
SOCIÉTÉ			
Emploi	401-1	Recrutement de nouveaux employés et rotation du personnel	RED : Soutenir nos principales parties prenantes/Développer nos employés et favoriser leur bien-être/Mobilisation des employés
	401-2	Avantages accordés aux salariés à temps plein et non aux employés temporaires ou à temps partiel	
Santé et sécurité au travail	403-1	Système de gestion de la santé et de la sécurité au travail	RED : Soutenir nos principales parties prenantes/Développer nos employés et favoriser leur bien-être/Santé, sécurité et bien-être des employés
	403-2	Détermination des dangers, évaluation des risques et enquête sur les incidents	
	403-3	Services de soins de santé au travail	
	403-4	Participation, consultation et communication des travailleurs en matière de santé et de sécurité au travail	
	403-5	Formation des travailleurs à la santé et à la sécurité au travail	
	403-6	Promotion de la santé des travailleurs	
	403-7	Prévention et atténuation des impacts sur la santé et la sécurité au travail directement liés aux relations d'affaires	
	403-9	Accidents du travail	RED : Soutenir nos principales parties prenantes/Développer nos employés et favoriser leur bien-être/Santé, sécurité et bien-être des employés **Il est à noter que Cogeco ne communique actuellement que le taux d'accidents pour l'ensemble de ses employés. De plus, cette information n'est pas fournie pour les travailleurs qui ne sont pas à l'emploi de Cogeco, mais dont le travail et/ou le lieu de travail est supervisé par l'organisation.**
Formation et éducation	404-2	Programmes de mise à niveau des compétences des employés et programmes d'aide à la transition	RED : Soutenir nos principales parties prenantes/Développer nos employés et favoriser leur bien-être/Formation et perfectionnement des employés

INFORMATION GÉNÉRALE	INDICATEUR STANDARD		SOURCE OU COMMENTAIRES / INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES
SOCIÉTÉ			
Diversité et égalité des chances	405-1	Diversité des instances de gouvernance et des employés	RED : Mettre en œuvre de solides pratiques de gouvernance/Gouvernance chez Cogeco CI : p. 23-24 RED : Soutenir nos principales parties prenantes/Développer nos employés et favoriser leur bien-être/Diversité et inclusion ESG : Onglets Facteurs sociaux et Facteurs gouvernance
	405-2	Rapport entre le salaire de base et la rémunération des femmes et des hommes	ESG : Onglet Facteurs sociaux **Il est à noter que Cogeco fait actuellement état d'un résultat consolidé à ce sujet uniquement pour ses activités à large bande.**
Communautés locales	413-1	Activités de mobilisation auprès des communautés locales, évaluations des impacts et programmes de développement	RED : Soutenir nos principales parties prenantes/Soutenir nos communautés **Il est à noter que Cogeco rend compte de ses efforts en matière d'engagement communautaire et de développement.**
Protection des renseignements personnels des clients	418-1	Plaintes fondées relatives à l'atteinte à la confidentialité des données des clients et aux pertes de données des clients	RED : Soutenir nos principales parties prenantes/Être un partenaire fiable et digne de confiance pour nos clients/Protection et sécurité des données
Conformité socioéconomique	419-1	Non-conformité aux lois et aux réglementations sociales et économiques	RED : Mettre en œuvre de solides pratiques de gouvernance/Pratiques commerciales éthiques et conformité/Conformité et comportement concurrentiel

Index du SASB

Ce rapport contient également des informations conformes aux recommandations du Sustainability Accounting Standards Board (SASB) pour le secteur des services de télécommunications. L'index ci-dessous indique où vous pouvez trouver les informations relatives à chaque indicateur comptable du SASB, soit dans le présent rapport ESG et de développement durable 2020-2021 (RED), le supplément de données ESG (ESG), le rapport annuel 2021 de Cogeco inc. (RA) ou notre Plan d'action pour le climat et rapport conforme au GIFCC (PACG). Pour certains indicateurs, nous ajoutons à l'index une courte déclaration contenant des commentaires ou des informations supplémentaires.

Les liens vers d'autres sources d'informations référencées se trouvent ici : Rapport annuel 2021 de Cogeco inc. - Supplément de données ESG - Plan d'action pour le climat et rapport conforme au GIFCC

SUJET	INDICATEUR COMPTABLE		SOURCE OU COMMENTAIRES / INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES
Empreinte écologique des activités	TC-TL-130a.1	(1) Consommation d'énergie totale, (2) pourcentage d'électricité du réseau, (3) pourcentage d'énergie renouvelable	RED : Réduire notre empreinte environnementale/Adaptation aux changements climatiques et mesures d'atténuation/Gestion de l'énergie PACG : p. 8
Confidentialité des données	TC-TL-220a.1	Description des politiques et pratiques relatives à la publicité comportementale et à la vie privée des clients	RED : Soutenir nos principales parties prenantes/Être un partenaire fiable et digne de confiance pour nos clients/Protection et sécurité des données Cogeco ne participe pas à la publicité comportementale.
	TC-TL-220a.2	Nombre de clients dont les renseignements sont utilisés à des fins secondaires	Les pratiques de Cogeco en matière de collecte, d'utilisation, et de divulgation des renseignements ont été établies conformément aux lois et règlements en vigueur dans les territoires où nous exerçons nos activités. Nous protégeons les intérêts de nos clients en veillant à ce que les données ne soient divulguées que conformément aux lois applicables et uniquement lorsque nous sommes légalement contraints de le faire.
	C-TL-220a.3	Montant total des pertes pécuniaires résultant de procédures judiciaires liées à la vie privée des clients	RED : Soutenir nos principales parties prenantes/Être un partenaire fiable et digne de confiance pour nos clients/Protection et sécurité des données Nous n'avons pas eu de plaintes fondées concernant la protection des renseignements personnels au cours des exercices 2020 et 2021.
	TC-TL-220a.4	(1) Nombre de demandes de renseignements sur les clients émanant des forces de l'ordre, (2) nombre de clients pour lesquels des renseignements ont été demandés, (3) pourcentage aboutissant à une divulgation	Cogeco ne dévoile pas actuellement ces informations publiquement.
Sécurité des données	TC-TL-230a.1	(1) Nombre de violations de données, (2) pourcentage concernant des données à caractère personnel (DCP), (3) nombre de clients concernés	RED : Soutenir nos principales parties prenantes/Être un partenaire fiable et digne de confiance pour nos clients/Protection et sécurité des données
	TC-TL-230a.2	Description de l'approche pour déterminer et traiter les risques de sécurité des données, y compris l'utilisation de normes de cybersécurité tierces	

SUJET	INDICATEUR COMPTABLE		SOURCE OU COMMENTAIRES / INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES
Gestion des produits en fin de vie	TC-TL-440a.1	(1) Équipements récupérés dans le cadre de programmes de reprise, pourcentage d'équipements récupérés qui ont été (2) réutilisés, (3) recyclés et (4) mis au rebut	RED : Réduire notre empreinte environnementale/Gestion des déchets ESG : Onglet Facteurs environnementaux
Comportement concurrentiel et Internet ouvert	TC-TL-520a.1	Montant total des pertes pécuniaires résultant de procédures judiciaires liées à la réglementation sur les comportements anticoncurrentiels	RED : Mettre en œuvre de solides pratiques de gouvernance/Pratiques commerciales éthiques et conformité/Conformité et comportement concurrentiel
	TC-TL-520a.2	Vitesse de téléchargement soutenue moyenne réelle de (1) contenus propres et associés à des fins commerciales et (2) contenus non associés	Cogeco ne dévoile pas actuellement ces informations publiquement.
	TC-TL-520a.3	Description des risques et opportunités liés à la neutralité d'Internet, à l'appairage payant, au trafic gratuit et aux pratiques connexes	RED : Mettre en œuvre de solides pratiques de gouvernance/Pratiques commerciales éthiques et conformité/Conformité et comportement concurrentiel
Gestion des risques systémiques liés aux perturbations technologiques	TC-TL-550a.1	(1) Fréquence moyenne d'interruption du réseau et (2) durée moyenne d'interruption chez le client	Cogeco ne dévoile pas actuellement ces informations publiquement.
	TC-TL-550a.2	Discussion sur les systèmes permettant de fournir un service sans entrave pendant les interruptions de service	RED : Soutenir nos principales parties prenantes/Être un partenaire fiable et digne de confiance pour nos clients/Investissements dans le réseau
Indicateurs de l'activité	TC-TL-000.A	Nombre d'abonnés aux services sans fil	SO
	TC-TL-000.B	Nombre d'abonnés aux services filaires	RED : Développement durable chez Cogeco/À propos de Cogeco/Profil RA : p. 152
	TC-TL-000.C	Nombre d'abonnés au service à large bande	
	TC-TL-000.D	Trafic réseau	Ces informations sont considérées comme sensibles du point de vue concurrentiel et ne sont donc pas dévoilées publiquement.

À propos de ce rapport

Portée

Période concernée : Ce rapport couvre une période de 24 mois allant du 1er septembre 2019 au 31 août 2020 (« exercice 2020 ») et du 1er septembre 2020 au 31 août 2021 (« exercice 2021 »).

Entités concernées : Cogeco inc. et Cogeco Communications inc. (collectivement la « société » ou « Cogeco »), qui comprend des renseignements sur toutes les unités d'affaires, c.-à-d. Breezeline, Cogeco Connexion et Cogeco Média, sauf indication contraire. Certaines des déclarations contenues dans le présent document, y compris les renseignements sur différents programmes et initiatives, peuvent ne pas s'appliquer de la même manière à toutes les unités d'affaires. Dans la mesure du possible, nous avons indiqué quand les initiatives s'appliquent uniquement à une unité d'affaires spécifique.

Devise: Tous les montants sont en dollars canadiens et les calculs de données sont conformes aux protocoles de la Global Reporting Initiative (GRI), sauf indication contraire.

Rapports antérieurs : Notre dernier rapport a été publié en février 2020 et concernait les exercices 2018 et 2019. Les rapports antérieurs, publiés tous les deux ans, sont mis à disposition à la section Responsabilité sociale d'entreprise de notre site Web.

Contenu et vérification externe

Les décisions concernant le contenu de ce rapport ont été prises sur la base d'un exercice de mobilisation des parties prenantes, comprenant une participation directe sous forme de sondages, ainsi que des analyses des pairs et des analyses documentaires. Nous avons fourni des données comparatives annuelles lorsqu'elles étaient disponibles et nous continuerons à rendre compte des progrès réalisés dans les publications ultérieures que nous publierons désormais chaque année. La société estime que les informations contenues dans ce rapport sont exactes. Nous avons fait appel à la firme PwC pour effectuer une vérification limitée par un tiers des données relatives à nos émissions de portées 1 et 2 et à la consommation d'énergie liée au carburant du parc de véhicules et à l'utilisation de l'électricité pour les exercices 2019, 2020 et 2021. Les détails de ces mandats de vérification sont présentés dans cette section de notre site Web.

Cadre de développement durable

Le rapport ESG et de développement durable 2020-2021 de Cogeco a été préparé en conformité avec les normes GRI conformité essentielle, contenant des informations sur les indicateurs requis tels que décrits dans la section Index du GRI du présent rapport. Il intègre également les indicateurs des normes relatives aux services de télécommunications du Sustainability Accounting Standards Board (SASB), tels que décrits dans la section Index du SASB du présent rapport.

Retraitement des informations

Après l'achèvement du mandat de vérification limitée d'un tiers pour nos émissions de GES et notre consommation d'énergie de l'exercice 2019, les données de cet exercice ont été retraitées pour refléter les conclusions du mandat ainsi que pour refléter un passage à des émissions de portée 2 basées sur le marché.

COVID-19

Certaines photographies figurant dans ce rapport ont été prises avant la pandémie de COVID-19. Pour les photos prises en 2020 et 2021, toutes les précautions nécessaires ont été strictement suivies. Cogeco s'engage à assurer la santé et la sécurité de ses employés, de ses clients et des communautés.

Pour tout commentaire ou question, veuillez nous contacter à responsabilite.cogeco@cogeco.com

cogeco

Votre monde à **vous**