

Offrir un brillant avenir numérique



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

Contenu

- 3 À propos du présent rapport
- 5 Énoncé sur l'assurance externe
- 9 Message du chef de la direction

- 10 **La RSE chez Rogers**
- 12 Vision et valeurs
- 13 Stratégie d'entreprise et RSE
- 13 Engagement des parties prenantes
- 15 Nos questions importantes
- 16 Environnement opérationnel et limites
- 17 Nos progrès et nos objectifs

- 19 **Bonne gouvernance**
- 20 Gouvernance et éthique

- 25 **Expérience client**
- 26 Service à la clientèle et transparence
- 29 Innovation et leadership en matière de réseau
- 32 Responsabilité liée aux produits
- 35 Vie privée des clients

- 38 **Expérience employé**
- 39 Gestion des talents
- 45 Inclusion et diversité
- 48 Santé, sécurité et bien-être au travail

- 52 **Responsabilité environnementale**
- 53 Consommation d'énergie et changements climatiques
- 60 Réduction de la consommation de papier
- 61 Déchets et recyclage

- 67 **Investissement communautaire**
- 67 Inclusion numérique
- 70 Bienfaisance communautaire

- 76 **Économie et société**
- 76 Rendement économique
- 82 Gestion de la chaîne d'approvisionnement
- 85 Politique publique



À propos du présent rapport

Rogers est une société canadienne diversifiée, chef de file dans l'industrie des communications et des médias, dont l'objectif consiste à offrir une excellente expérience à ses clients jour après jour. Elle est le plus important fournisseur de services de communications sans fil et l'un des plus importants fournisseurs de services de télévision par câble, d'Internet haute vitesse, de technologies de l'information et de téléphonie destinés au grand public et aux entreprises du pays. Par l'intermédiaire de Rogers Média, Rogers est aussi active dans les secteurs de la radiodiffusion, de la télédiffusion, des sports, du magasinage télévisé et en ligne, des magazines et des médias numériques.

Les termes « nous », « notre », « nos », « Rogers », « Rogers Communications » et « l'entreprise » désignent Rogers Communications Inc. et ses filiales. RCI désigne l'entité

juridique Rogers Communications Inc., excluant ses filiales. Rogers détient également des intérêts dans divers investissements et entreprises.

Notre Rapport sur la responsabilité sociale d'entreprise (RSE) présente notre rendement sur les plans social, environnemental et économique au Canada pour l'année civile 2016, en plus de mettre l'accent sur les questions importantes pour nos parties prenantes.

Approche de présentation de l'information du Rapport sur la RSE

Pour répondre aux besoins en matière d'information de nos diverses parties prenantes, nous présentons les activités liées à la RSE de trois façons :



Rapport sur la RSE : Ce bilan de l'année souligne notre travail en matière de RSE en 2016, ainsi que les progrès que nous avons accomplis pour nous attaquer aux questions importantes cernées dans le cadre de l'exercice de mobilisation de nos parties prenantes. Le Rapport sur la RSE est accessible en ligne, sous forme de fichier PDF téléchargeable.

Global Reporting Initiative (GRI): Notre index de la GRI, offert en ligne séparément sous forme de fichier PDF à télécharger, permet aux parties prenantes de trouver rapidement des renseignements sur la façon dont nous traitons les sujets et les exigences contenus dans les lignes directrices de quatrième génération (G4) sur les rapports liés à la durabilité établies par la GRI.

À propos de Rogers : Les pages Incidence et responsabilité du site web de Rogers (<http://aproposde.rogers.com/incidence-et-responsabilite/>) offrent de l'information de haut niveau sur nos programmes et notre rendement, ainsi que des liens vers des politiques liées à nos questions importantes. C'est là que les parties prenantes peuvent examiner plus en profondeur des sujets d'intérêt, accéder au glossaire utilisé dans notre rapport, lire des articles vedettes, télécharger les anciens rapports sur la RSE, et plus.

Légende des symboles

Validation

★ Données validées par KPMG en 2016.

Aidez-nous à nous améliorer

Nous vous invitons à nous faire part de vos commentaires et de vos idées à propos de nos rapports.

Écrivez-nous à csr@rci.rogers.com.

Conformité à la GRI

Afin de nous guider dans l'établissement de notre rapport sur la RSE, nous avons suivi les lignes directrices de G4 relatives aux rapports sur la durabilité établies par la GRI. Selon notre autodéclaration, notre rapport 2016 sur la RSE a été préparé en conformité avec les principales exigences de G4. Télécharger notre [Index de la GRI 2016](#).

Mesure des données

L'équipe de la RSE de Rogers est responsable de la collecte de l'information et de sa présentation dans le présent rapport. Tous les efforts ont été déployés pour garantir que le contenu est exact et authentifié par les spécialistes en la matière à l'interne et revu par la direction. Tous les montants sont exprimés en dollars canadiens, sauf indication contraire. Tous les renseignements se rapportent à l'exercice ayant pris fin le 31 décembre 2016, sauf indication contraire.

Assurance externe

Pour une cinquième année consécutive, Rogers a retenu les services de KPMG s.r.l./S.E.N.C.R.L. (KPMG) pour assurer, de façon limitée, la vérification de certains des renseignements du rapport sur la RSE et pour celle des états financiers consolidés de Rogers. Le rapport 2016 de certification de KPMG lié aux indicateurs de rendement clés sélectionnés se trouve à la page 5 du présent rapport. Quant au rapport 2016 de vérification des états financiers consolidés rédigé par KPMG, il se trouve à la page 99 du rapport annuel de Rogers de 2016.

Énoncé sur l'assurance externe

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

À la demande de la direction de Rogers Communications Inc. (« Rogers »), nous avons réalisé une mission d'assurance limitée pour l'exercice clos le 31 décembre 2016, à l'égard de certaines informations quantitatives sur la performance présentées par Rogers dans son rapport de 2016 sur la responsabilité sociale d'entreprise (le « rapport »), comme indiqué ci-dessous.

Principaux indicateurs et critères applicables

L'étendue de notre mission d'assurance limitée, comme convenu avec la direction, couvre les principaux indicateurs de responsabilité sociale d'entreprise (« RSE ») et les principaux indicateurs de gaz à effet de serre (« GES ») (collectivement, les « principaux indicateurs ») énumérés ci-dessous.

Principaux indicateurs de RSE

Gouvernance

- Pourcentage des employés ayant suivi la formation sur la Politique en matière de déontologie (en %)

Clients

- Conservation de la clientèle – taux de désabonnement mensuel aux services prépayés et postpayés pour le volet sans-fil (en %)
- Plaintes reçues par le Bureau de l'ombudsman de Rogers (nombre)
- Plaintes réglées par le Bureau de l'ombudsman de Rogers en moins de 60 jours (en %)
- Plaintes reçues par le CPRST (nombre)
- Appareils recueillis et traités à des fins de réutilisation et de recyclage (nombre)
- Dépenses en immobilisations (en \$)

Employés

- Résultats liés à l'engagement des employés (%)
- Taux de participation au sondage sur l'engagement des employés (en %)
- Taux de roulement volontaire (en %)
- Minorités visibles parmi les employés et les membres de la haute direction (en %)
- Personnes handicapées parmi les employés et les membres de la haute direction (en %)
- Femmes parmi les employés et les membres de la haute direction (en %)

- Autochtones parmi les employés et les membres de la haute direction (en %)
- Taux d'incidents entraînant une perte de temps

Environnement

- Consommation énergétique directe et indirecte (en gigajoules)
- Clients inscrits à la facture en ligne (en %)
- Consommation de papier (en tonnes)

Communauté

- Investissement communautaire en argent (en \$)
- Heures de bénévolat (nombre)
- Investissement communautaire en nature (en \$)
- Employés qui ont effectué des activités de bénévolat par l'intermédiaire du Programme des employés bénévoles de Rogers (nombre)
- Bénéfice avant impôts remis à des organismes de bienfaisance et à des organismes à but non lucratif (en %)

Économie et société

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

Principaux indicateurs de GES

Environnement

- Émissions de GES de portée 1 et 2 (en tonnes de CO₂e)

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

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

Les principaux indicateurs de GES contenus dans le rapport ont été établis par la direction, conformément aux exigences comptables du protocole des gaz à effet de serre de l'Institut des ressources mondiales et du Conseil mondial des entreprises pour le développement durable (le « protocole des GES »).

Responsabilités de la direction

La direction est responsable de la préparation et de la présentation des principaux indicateurs conformément aux directives internes de Rogers en matière de présentation de l'information et à ses définitions aux fins de l'établissement du rapport de RSE pour ce qui est des principaux indicateurs de RSE, ainsi que de la préparation et de la présentation des principaux indicateurs de GES conformément aux exigences comptables du protocole des GES, à la date du présent rapport. Il incombe aussi à la direction d'établir les objectifs de performance et de présentation de l'information de Rogers en matière

de développement durable, incluant le recensement des parties prenantes et des questions cruciales, et d'établir et de maintenir des systèmes de gestion de la performance et de contrôle interne appropriés devant servir à générer l'information sur la performance visée par le rapport. La direction a choisi de préparer le rapport conformément aux directives relatives au rapport sur la durabilité G4 de la Global Reporting Initiative. De plus amples renseignements sur l'approche de présentation de l'information de la RSE adoptée par la direction sont fournis à la rubrique « À propos du présent rapport », à la page 3 du rapport.

Notre responsabilité

Notre responsabilité à l'égard des principaux indicateurs consiste à réaliser une mission d'assurance limitée et à exprimer une conclusion sur la base des travaux effectués. Nous avons réalisé notre mission conformément à la Norme internationale de missions d'assurance (International Standard on Assurance Engagements, ou « ISAE ») 3000 (révisée), Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information (missions d'assurance autres que les missions d'audit ou d'examen d'informations financières historiques), publiée par l'International Auditing and Assurance Standard Board, et à l'ISO 14064-Partie 3 : Spécifications et lignes directrices pour la validation et la vérification des déclarations des gaz à effet de serre. L'ISAE 3000 et l'ISO 14064-3 nous imposent de respecter les règles de déontologie applicables, y compris la Norme internationale de contrôle qualité 1.

Stratégie de la mission d'assurance

Nous avons planifié et réalisé les travaux de manière à obtenir tous les éléments probants ainsi que toutes les

informations et explications que nous jugeons nécessaires à la formulation de conclusions comme il est indiqué ci-dessous. Une mission d'assurance limitée consiste à se renseigner, essentiellement auprès des personnes responsables de l'établissement des principaux indicateurs, et à appliquer des procédures analytiques et autres procédures appropriées de collecte d'éléments probants.

Les procédures suivantes ont été mises en œuvre :

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

L'étendue des procédures de collecte d'éléments probants mises en œuvre dans le cadre d'une mission d'assurance limitée étant moindre que dans le cas d'une

mission d'assurance raisonnable, le niveau d'assurance obtenu est inférieur.

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

Limites inhérentes

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

Indépendance et compétence

Dans le cadre de notre mission, nous avons respecté les règles d'indépendance et autres règles établies dans le Code de déontologie des professionnels comptables



du Conseil des normes internationales de déontologie comptable et de l'ISO 14064 3.

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

Notre conclusion

Compte tenu des procédures mises en œuvre, nous n'avons eu connaissance d'aucun élément nous portant à croire que, pour l'exercice clos le 31 décembre 2016, les principaux indicateurs de RSE énumérés ci-dessus et présentés dans le rapport de 2016 sur la responsabilité sociale d'entreprise n'ont pas été préparés et présentés, à tous les égards importants, conformément aux directives internes en matière de présentation de l'information de

Rogers et à ses définitions aux fins de l'établissement du rapport de RSE, ou que les principaux indicateurs de GES pour l'exercice clos le 31 décembre 2016, énumérés ci-dessus et présentés dans le rapport de 2016 sur la responsabilité sociale d'entreprise n'ont pas été préparés et présentés, à tous les égards importants, conformément aux exigences comptables du protocole des gaz à effet de serre de l'Institut des ressources mondiales et du Conseil mondial des entreprises pour le développement durable en date de notre rapport.

The logo for KPMG LLP, featuring the letters 'KPMG' in a stylized font followed by 'LLP' in a smaller font, with a horizontal line underneath.

Comptables professionnels agréés, experts-comptables autorisés

Le 31 mai 2017

Toronto, Canada



Message du président et chef de la direction

Depuis mon arrivée chez Rogers, au printemps, je suis impressionné par la passion qui anime nos employés. Très fiers de travailler chez Rogers, ils ont la volonté de faire tout ce qu'il faut pour nos clients et appuient nos communautés avec ferveur. Je crois fermement en la responsabilité sociale. C'est, selon moi, la clé pour améliorer davantage les bonnes entreprises et avoir une incidence positive sur nos communautés et notre planète.

Le service offert à nos clients est essentiel à notre réussite et joue un rôle clé dans notre statut d'entreprise citoyenne responsable. L'année dernière, nous avons continué à écouter nos clients afin de mieux comprendre leurs besoins. À la suite de leurs commentaires, nous avons offert plus d'options libre-service, notamment en lançant une nouvelle fonction de gestion des données dans l'application MonRogers, permettant aux clients de gérer efficacement leur utilisation de données. Nous avons également offert **Partout chez vous^{mc}** à plus de clients afin qu'ils puissent bénéficier de frais d'itinérance fixes dans plus de 100 destinations et nous avons lancé Fido Nomade. Grâce à ces mesures et à d'autres changements énoncés dans le présent rapport, le nombre de plaintes présentées par nos clients au Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications (CPRST) a diminué de 42 % par rapport à 2015. Ce sont des progrès satisfaisants, mais nous sommes conscients que nous devons encore améliorer l'expérience client.

Nous sommes aussi convaincus qu'assurer l'accès à nos services aux personnes plus démunies peut considérablement changer la donne dans la société. En 2016, nous avons étendu notre programme **Branché sur le succès^{mc}**, qui offre un service Internet à large bande abordable aux personnes vivant dans des logements gérés par des organismes sans but lucratif dans toutes les régions couvertes par notre réseau du câble. Près de 150 000 foyers sont admissibles au programme et plus de 13 090 en bénéficient déjà.

Nos employés sont l'essence même de notre identité, et investir dans

leur perfectionnement est l'une des principales priorités de Rogers. En 2016, nous avons investi 59,1 millions de dollars dans la formation de nos employés et avons lancé de nouveaux programmes de perfectionnement du leadership conçus pour perfectionner les compétences en leadership des employés et favoriser la collaboration. Nous avons également poursuivi notre programme de transformation des espaces de travail, en créant davantage d'espaces de travail flexibles et collaboratifs pour les employés de tous les échelons. Grâce à ces programmes, nous avons été en mesure de réduire le taux de roulement volontaire de 2,7 points et d'augmenter l'engagement des employés de 2 points, avec un résultat de 78 %, par rapport à 2015.

Nous avons poursuivi nos efforts en vue d'atteindre nos objectifs environnementaux, notamment une réduction de 25 % des émissions de gaz à effet de serre (GES) de portée 1 et 2, et une réduction de 10 % de notre consommation énergétique par rapport à 2011, d'ici 2025. En 2016, nos émissions totales de GES de portée 1 et 2 ont diminué de 3,7 % et notre consommation énergétique, de 3,6 % par rapport à 2015. Nous avons aussi réduit notre consommation globale de papier de 20 %.

Nous avons également renforcé considérablement nos efforts pour nous assurer que nos fournisseurs respectent des principes de durabilité et adoptent des valeurs éthiques. L'année 2016 fut pour nous la première année complète de participation à l'association Joint Audit Cooperation (JAC). Il s'agit d'un consortium mondial d'entreprises de télécommunications faisant appel aux mêmes fournisseurs. Dans le cadre de notre participation à la JAC, nous avons procédé à la vérification de cinq fournisseurs en 2016 et avons obtenu l'accès à des rapports de vérification de 64 autres fournisseurs.

En 2017, nous continuerons à faire des progrès à titre d'entreprise citoyenne, notamment grâce à un nouveau programme d'investissement qui viendra s'ajouter à notre engagement actuel à l'égard de l'éducation. Nous sommes ravis de lancer ce programme, et impatientes d'en communiquer les détails à nos parties prenantes.

Nous espérons que notre rapport vous plaira et nous recevrons avec plaisir les commentaires de nos parties prenantes.

Joe Natale
Président et chef de la direction

La RSE chez Rogers



La RSE chez Rogers

Nous mettons tout en œuvre pour offrir un brillant avenir numérique aux Canadiens d'un océan à l'autre, en investissant dans nos produits et services, nos collectivités et notre économie.

Notre stratégie d'affaires

Les priorités stratégiques de Rogers s'articulent autour de sept piliers, dans le but d'accélérer la croissance de l'ensemble de nos activités relativement à nos pairs de l'industrie. 2016 était la deuxième année complète de notre nouvel ensemble de priorités stratégiques lancé en mai 2014, et vous pourrez consulter dans ce rapport les points de données qui démontrent le fonctionnement de notre plan. Les sept piliers qui composent nos priorités stratégiques sont décrits ci-dessous.

Pilier stratégique	Signification
 <p>Être une entreprise canadienne à forte croissance</p>	Le but principal de notre stratégie est d'accélérer la croissance du chiffre d'affaires de manière durable et de traduire ces revenus en fortes marges bénéficiaires, en bénéfice d'exploitation ajusté, en solide flux de trésorerie, en rendement des actifs élevé et en bons résultats pour les actionnaires.
 <p>Faire une refonte complète de l'expérience client</p>	L'amélioration de l'expérience client est au cœur de notre stratégie. Nous croyons que nous pouvons grandement nous améliorer et nous avons entrepris une démarche pour y arriver. Notre objectif est de faciliter les interactions de nos clients avec Rogers, quand et où ils veulent, au moment qui leur convient, en mettant tout en œuvre pour devenir un chef de file des options libre-service. À cette fin, nous simplifierons nos processus et nos politiques et les intégrerons dans notre formation sur les systèmes TI et la formation des employés de première ligne.
 <p>Stimuler la croissance du segment Affaires</p>	Nous offrons actuellement à nos clients d'affaires des services de télécommunications de base comme les services sans-fil et à large bande, de nouvelle génération sur IP et de centre de données, et avons commencé à offrir de nouveaux services tels que la solution de communications unifiées et collaboration, la sécurité, le nuage et l'Internet des objets (IdO). Nous croyons que notre stratégie qui vise à ce que nous soyons les premiers à proposer des innovations en matière de services aux entreprises, jumelée avec une organisation harmonisée et axée sur l'exécution, nous ouvrira de nouveaux débouchés dans le marché des affaires. Ces débouchés représentent un objectif important alors que nous tentons d'attirer et de servir plus de clients d'affaires.
 <p>Investir dans les employés et les former</p>	Nos employés sont le cœur et l'âme de Rogers; ils sont animés d'une passion unique pour notre entreprise et nos clients. Nous visons à investir davantage dans notre personnel en mettant à jour nos programmes d'accueil, de formation et de perfectionnement et en définissant des responsabilités claires pour tous les employés. Nous nous efforçons de fournir à nos employés, de première ligne en particulier, les outils, la formation et le soutien dont ils ont besoin. Nous sommes convaincus qu'en proposant de meilleurs outils et une meilleure formation pour favoriser l'autonomie de nos employés, nous assurerons à nos clients des expériences de plus en plus positives.
 <p>Offrir un contenu captivant en tout lieu</p>	Rogers possède certains des actifs médiatiques les plus convoités du Canada avec des événements sportifs, des stations de radio, des périodiques et une programmation télévisuelle de premier plan. Nous continuerons d'investir dans du contenu captivant pour nos clients et de mettre l'accent sur une collaboration plus fructueuse entre nos équipes du sans-fil, du câble, des solutions d'affaires et des médias afin de pouvoir tirer parti au maximum de notre contenu très populaire et de le rendre accessible aux clients où qu'ils se trouvent.
 <p>Miser sur l'innovation et notre position de chef de file en ce qui a trait au réseau</p>	L'innovation a toujours fait partie de notre identité. Que ce soit en proposant de nouveaux produits ou les dernières technologies en matière de réseau, Rogers a souvent été à la tête de « premières ». Nous continuerons d'investir dans nos réseaux sans-fil et câblé ainsi que dans des produits novateurs liés à ceux-ci. Nous viserons à répondre à la demande croissante de données en offrant un service d'excellente qualité tout en maintenant notre longueur d'avance au chapitre de la vitesse du réseau. Nous générerons et développerons encore des technologies et des services pour soutenir nos offres de produit de base.
 <p>Présenter un front uni en tant qu'Une seule Rogers</p>	Une seule Rogers est notre plan pour favoriser une collaboration beaucoup plus étroite entre nos employés, ainsi que nos actifs de réseau, de contenu et de marque. Pour fonctionner comme Une seule Rogers, nous devons éliminer les obstacles à la collaboration, à la coopération et à l'adaptabilité dans l'entreprise. De cette façon, les atouts et le savoir-faire dans un secteur de l'entreprise peuvent être aisément partagés avec d'autres secteurs dans l'intérêt de nos clients. Nous travaillerons comme Une seule Rogers dans tous les segments d'affaires pour offrir des expériences enrichissantes à nos clients sur tous nos ensembles de produits.

Vision et valeurs

Notre vision et nos valeurs décrivent qui nous sommes, nos objectifs et la manière dont nous les réalisons.

Notre raison d'être

Assurer la croissance de notre entreprise en offrant un brillant avenir numérique à tous les Canadiens.

Qui nous sommes

Nous sommes Rogers, une entreprise familiale canadienne.

L'innovation est au cœur de tout ce que nous faisons.

Nous sommes des pionniers en matière d'investissements et préparons l'avenir.

Nous offrons valeur et qualité. Nous ne prenons pas de raccourcis.

Nous comprenons à quel point vous êtes occupés, alors nous simplifions les choses.

Notre clientèle, c'est notre famille, et notre famille nous tient à cœur.

Nous veillons à la formation et au perfectionnement de nos employés, afin que vous puissiez toujours compter sur nous.

Nous formons une équipe unie poursuivant un objectif commun : mieux vous servir.

Nous adorons notre travail. Et cherchons chaque jour à faire mieux.

« Le meilleur est à venir. »

~ Ted Rogers

Nos convictions

Le monde a toujours besoin de nouvelles idées.

Les problèmes de nos clients sont les nôtres :
nous nous devons de les résoudre.

Investir dans les gens est toujours profitable.

Être les meilleurs est le seul objectif qui en vaut la peine.

Nous ne pouvons gagner que si nous travaillons en équipe.

Notre façon de travailler

Simplifier et innover.

Assumer la responsabilité « du quoi et du comment ».

Outiller les gens pour qu'ils réussissent.

Exécuter les tâches avec discipline et fierté.

Faire preuve de franchise, tisser des liens de confiance et
surpasser les attentes.



Stratégie d'entreprise et RSE

Dans le cadre de nos priorités stratégiques, nous mettons davantage l'accent sur la valeur que nous offrons à nos clients, nos investisseurs, nos employés et nos communautés. Pour cela, la responsabilité est fondamentale. Nous aspirons à un avenir numérique brillant, et nous devons pour cela offrir la meilleure expérience possible et veiller à ne laisser personne à l'écart de l'économie numérique.

Nous savons que les Canadiens veulent des connexions simples et sécurisées à ce qui compte le plus pour eux au travail, à la maison et au sein de leur communauté. Pour y parvenir, nous investissons dans des programmes qui permettent aux clients de faire plus facilement affaire avec nous et d'utiliser nos produits sans souci. Nous mettons aussi l'accent sur l'accès à Internet, en étendant la portée notre programme Branché sur le succès, qui offre un service Internet à large bande abordable aux personnes qui habitent dans des logements gérés par des organismes à but non lucratif. En outre, nous avons accru la supervision de notre chaîne d'approvisionnement,

poursuivi nos investissements communautaires et amélioré nos programmes environnementaux. Nos employés sont nos plus précieux atouts, nous ne pourrions rien accomplir sans eux. C'est pourquoi nous continuons à investir dans les employés et à les former pour nous aider à atteindre nos objectifs.

En lisant le présent rapport, vous verrez comment notre stratégie influe sur nos programmes et nos progrès liés à la RSE.

Engagement des parties prenantes

Par parties prenantes, nous entendons les clients, les employés, les fournisseurs, les organismes à but non lucratif, les membres de la collectivité, le gouvernement, les organismes de réglementation, l'industrie et les associations commerciales et les investisseurs. Nos activités et nos actions, qu'il s'agisse de notre service à la clientèle ou de l'emplacement de nos tours, de nos programmes à l'intention des employés ou de nos positions sur des questions de principe, touchent directement ou indirectement ces parties prenantes.

Nous écoutons nos parties prenantes et communiquons avec elles au moyen de nombreux canaux. Les renseignements ainsi recueillis nous permettent d'améliorer notre entreprise et notre performance en matière de durabilité, et dans le présent rapport, vous verrez comment nous avons répondu à ces préoccupations. Le tableau qui suit montre nos relations avec ces parties prenantes en 2016 ainsi que les sujets qui les ont intéressées ou qui ont eu une incidence sur elles.

> La RSE chez Rogers

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

Parties prenantes	Relations avec les parties prenantes en 2016	Sujets clés abordés en 2016	Questions importantes connexes
Clients	<ul style="list-style-type: none"> Programme relatif à la cote NPS Interactions au quotidien dans les magasins et par l'intermédiaire des centres de contact, du clavardage en direct, des réseaux sociaux et des forums communautaires Bureau de l'ombudsman de Rogers Processus de résolution de problèmes Mobilisation de la clientèle Réunions avec des groupes de protection des consommateurs 	Service à la clientèle	Service à la clientèle et transparence
		Clarté	Service à la clientèle et transparence
		Fiabilité du réseau	Innovation et leadership en matière de réseau
		Innovation en matière de produits, investissements dans les réseaux	Innovation et leadership en matière de réseau
		Reprise de produits	Responsabilité liée aux produits
		Accessibilité, et diversité	Responsabilité liée aux produits
		Confidentialité et sécurité des données	Vie privée des clients
		Formation et perfectionnement,	Gestion des talents
		Collaboration interne	Gestion des talents
		Outils et formation pour aider à servir les clients	Service à la clientèle et transparence
Employés	<ul style="list-style-type: none"> Sondage sur l'engagement des employés Réunions d'équipe et individuelles Planification du perfectionnement et évaluation du rendement Événement annuel d'inauguration du chef de la direction Séances de discussion ouverte Intranet et blogues des membres de la direction Yammer Ligne d'assistance Star de Rogers 	Rémunération et avantages sociaux	Gestion des talents
		Espace de travail	Gestion des talents
		Santé et sécurité	Santé, sécurité et bien-être des employés
		Inclusion et diversité	Inclusion et diversité
		Bénévolat	Bienfaisance communautaire
		Occasions de faire preuve de responsabilité sociale et environnementale	Bienfaisance communautaire
			Consommation énergétique et changements climatiques
			Déchets et recyclage
			Réduction de la consommation de papier
			Résultats et stratégies d'atténuation des changements climatiques
Groupes environnementaux	<ul style="list-style-type: none"> Réunions avec des consultants en environnement et des groupes à vocation environnementale Participation et sensibilisation des employés Adhésion à des associations Événements 	Gestion des déchets provenant des bureaux et des déchets électroniques	Déchets et recyclage
		Réduction de la consommation de papier	Réduction de la consommation de papier
		Investissement communautaire	Bienfaisance communautaire
Collectivités locales et organismes sans but lucratif	<ul style="list-style-type: none"> Partenariats et sensibilisation Commandites Bénévolat des employés Adhésion à des associations Consultations communautaires 	Activités de bienfaisance et bénévolat des employés	Bienfaisance communautaire
		Concordance entre la cause et les objectifs de l'entreprise	Bienfaisance communautaire
		Médias, partenariats et soutien	Bienfaisance communautaire
		Accès à Internet à large bande	Inclusion numérique
		Sélection des fournisseurs	Gestion de la chaîne d'approvisionnement
Fournisseurs	<ul style="list-style-type: none"> Processus d'appels d'offres et de demandes de renseignements Interactions avec l'équipe du Service des approvisionnements de Rogers Visites des bureaux et des usines des fournisseurs Sondage auprès des nouveaux fournisseurs Vérifications 	Produits d'origine éthique	Gestion de la chaîne d'approvisionnement
		Problèmes liés aux clients	Politique publique, Service à la clientèle et transparence
Organismes gouvernementaux, ong, associations et médias	<ul style="list-style-type: none"> Dialogue avec des fonctionnaires et des organismes de réglementation Participation aux audiences du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) et aux consultations publiques Dialogue avec des organisations non gouvernementales Adhésion à des associations industrielles Conférences et forums Relations avec les médias 	Positions concernant la politique publique	Politique publique
		Gouvernance, éthique des affaires, conformité réglementaire	Gouvernance et éthique, Politique publique
		Incidences et contributions économiques	Rendement économique
		Accès à Internet à large bande	Rendement économique
		Rendement des investissements	Rendement économique
		Développement durable à long terme	Rendement économique
Actionnaires et investisseurs	<ul style="list-style-type: none"> Événements et appels aux investisseurs Réunions et séances de rétroaction avec des groupes de grands investisseurs socialement responsables Sondages et consultations 	Saine gouvernance d'entreprise	Gouvernance et éthique
		Gestion de la RSE et rapports	Gouvernance et éthique

Nos questions importantes

En 2014, nous avons entrepris une évaluation des questions importantes en lien avec les lignes directrices de quatrième génération, ce qui nous a permis de déterminer nos principaux enjeux, de les classer en ordre de priorité et de les valider. En 2016, nous avons poursuivi sur notre lancée en rencontrant les parties prenantes dans la collectivité de la RSE. Ces rencontres nous ont permis de valider davantage nos questions importantes et d'améliorer en partie l'information que nous fournissons. Nous avons prévu la mise à jour du processus d'évaluation des questions importantes en 2016, mais le lancement des nouvelles lignes directrices de la GRI, que nous utiliserons pour notre prochain rapport, nous a amenés à reporter cette mise à jour à 2017.

Voici notre processus d'évaluation des questions importantes :

Identification

Nous avons établi une longue liste de questions importantes sur la RSE. Voici comment nous avons procédé :

- › Nous avons examiné les commentaires des parties prenantes de divers canaux.
- › Nous avons pris en considération ce qui fait partie intégrante d'une entreprise œuvrant dans l'industrie des communications et des médias au Canada, dont les risques et les occasions, ainsi que l'environnement concurrentiel et réglementaire.
- › Nous avons examiné les questions décrites dans les lignes directrices G4 de la GRI.
- › Nous avons tenu des rencontres avec les parties prenantes afin de recueillir leurs commentaires sur

nos questions importantes et de déterminer ce qui, selon elles, devrait être inclus dans notre rapport.

Priorités

- › Les responsables de ressources informationnelles et notre comité de gouvernance de la RSE ont classé les questions au moyen d'une échelle de 1 à 5, ce qui nous a permis d'accorder la priorité aux questions importantes. Nous avons cerné 16 questions importantes.
- › L'engagement auprès de nos parties prenantes en 2016 est venu confirmer que les sujets importants pour nous et nos parties prenantes demeurent les mêmes.

Validation

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

Examen

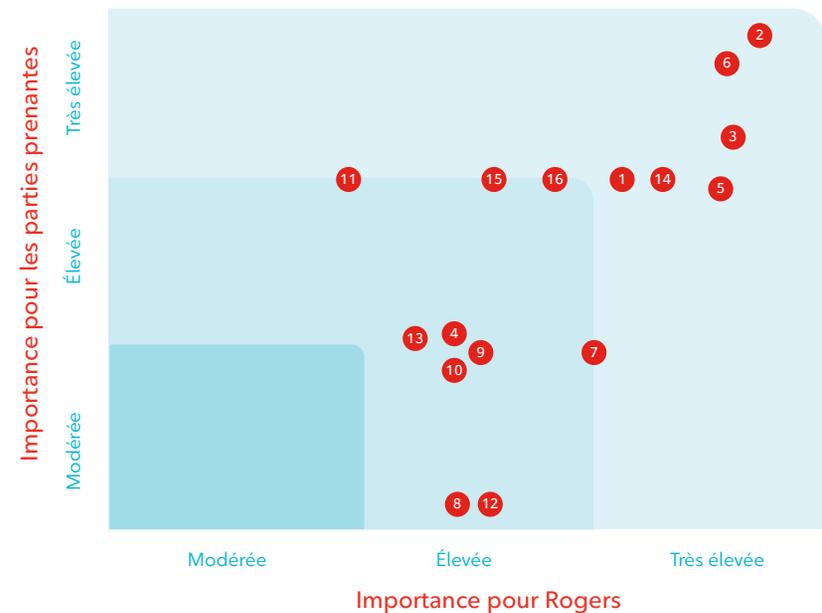
- › En 2017, nous examinerons de nouveau le contenu de ce rapport avec les parties prenantes et leur demanderons leurs commentaires. Nous effectuerons une évaluation de la version révisée des questions importantes en 2017, conformément aux nouvelles lignes directrices de la GRI.

› La RSE chez Rogers

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

Question

- 1 Gouvernance et éthique
- 2 Service à la clientèle et transparence
- 3 Leadership en matière de réseau et innovation
- 4 Responsabilité liée aux produits
- 5 Vie privée des clients
- 6 Gestion de talents
- 7 Inclusion et diversité
- 8 Santé, sécurité et bien-être des employés
- 9 Consommation d'énergie et changements climatiques
- 10 Réduction de la consommation de papier
- 11 Déchets et recyclage
- 12 Bienfaisance communautaire
- 13 Inclusion numérique
- 14 Rendement économique
- 15 Gestion de la chaîne d'approvisionnement
- 16 Politique publique



Environnement opérationnel et limites

Les renseignements et les indicateurs de rendement clés indiqués dans le présent rapport concernent Rogers Communications Inc. et ses filiales. Rogers exerce ses activités au Canada à titre de fournisseur de services sans-fil national, offrant des services Internet, de câble et de téléphonie résidentielle dans des régions de l'Ontario, du Nouveau Brunswick et de Terre Neuve et Labrador. Nous exploitons également 25 chaînes de télévision, 39 chaînes de télévision communautaires de TV Rogers, 53 stations de radio, 9 publications et plus de 90 actifs numériques, et nous sommes propriétaires de l'équipe de baseball Toronto Blue Jays. Plus de 99 % de nos employés travaillent au Canada.

Nous exerçons nos activités au sein d'un environnement réglementé. Nos activités, à l'exception des activités

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

Compte tenu de cet environnement d'exploitation, nous exerçons un contrôle sur certains risques durables liés à notre industrie, alors que ce n'est pas le cas pour d'autres (par exemple, émissions de GES de portée 3). Nous mesurons ceux qui sont soumis à notre contrôle et fournissons au moins un indicateur de rendement clé pour chaque question importante. Le tableau ci-dessous représente notre perception des répercussions de nos activités au sein ou à l'extérieur de Rogers.

> La RSE chez Rogers

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

Légende des symboles

Objectifs et cibles

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



Bonne gouvernance :

Gouvernance et éthique - Rogers, fournisseurs

Expérience client :

Service à la clientèle et transparence - Rogers, clients

Innovation et leadership en matière de réseau client -

Rogers, fournisseurs, clients

Responsabilité liée aux produits - Rogers, fournisseurs,
clients

Vie privée des clients - Rogers, clients

Expérience employé :

Gestion des talents - Rogers

Inclusion et diversité - Rogers

Santé, sécurité et bien-être des employés - Rogers,
fournisseurs

Responsabilité environnementale :

Consommation énergétique et changements climatiques

Rogers, fournisseurs, clients

Réduction de la consommation de papier - Rogers,
clients, fournisseurs

Déchets et recyclage - Rogers, clients, fournisseurs

Investissement communautaire :

Bienfaisance communautaire - Rogers, communauté

Inclusion numérique - Rogers, fournisseurs, clients

Économie et société :

Performance économique - Rogers, fournisseurs,
gouvernement

Gestion de la chaîne d'approvisionnement - Rogers,
fournisseurs

Politique publique - Rogers, gouvernement

Nos progrès et nos objectifs

Dans le rapport de cette année, nous indiquons nos objectifs et nos progrès quant à leur réalisation, afin de donner un aperçu rapide à nos parties prenantes. Le tableau ci-dessous compare nos progrès à nos objectifs. L'analyse de nos résultats est présentée dans le présent rapport sur la RSE.

› La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

Expérience client

Expérience employé

Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

Économie et société

Indicateur de rendement clé	Objectifs 2016	Résultats 2016	Mesure de la réussite	Objectifs 2017
Bonne gouvernance				
Pourcentage des employés ayant suivi la formation sur la Politique en matière de déontologie	95 %	96 % ^o	✓	95 %
Expérience client				
Pourcentage des plaintes réglées par le Bureau de l'ombudsman de Rogers en moins de 60 jours	100 %	99 % ^o	✗	100 %
Plaintes reçues par le CPRST	Moins que l'année dernière (2015 : 2 421)	1 406 ^o	✓✓	Réduction du nombre de plaintes par rapport à 2016
Plaintes concernant la protection de la vie privée jugées légitimes par le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada	Aucune	2	✗	Aucune
Expérience employé				
Résultats liés à l'engagement des employés	Meilleur de notre catégorie (80 %)	78 % ^o	✗	Amélioration par rapport à l'année dernière
Taux de participation au sondage sur l'engagement des employés	75 %	81 % ^o	✓✓	75 %
Taux de roulement volontaire	10 % d'amélioration par rapport à l'année dernière (16,8 % en 2015)	14,1 % ^o	✓	10 % d'amélioration par rapport à 2016
Investissement dans la formation	64,4 millions \$	59,1 millions \$	✗	59 millions \$
Proportion de femmes parmi nos employés	Réduction de l'écart par rapport à la disponibilité sur le marché du travail (DMT) de 1,0 point (DMT de 47,0 %)	38,4 % ^o	✗	Réduction de l'écart par rapport à la DMT de 1,0 point
Proportion de minorités visibles parmi nos employés	Atteinte ou dépassement de la DMT (DMT de 25,2 %)	32,6 % ^o	✓✓	Atteinte ou dépassement de la DMT
Proportion d'Autochtones parmi nos employés	Réduction de l'écart par rapport à la DMT de 0,1 point (DMT de 1,7 %)	0,8 % ^o	✗	Réduction de l'écart par rapport à la DMT de 0,1 point
Proportion de personnes handicapées parmi nos employés	Réduction de l'écart par rapport à la DMT de 0,1 point (DMT de 4,9 %)	1,6 % ^o	✓	Réduction de l'écart par rapport à la DMT de 0,1 point
Responsabilité environnementale				
Consommation énergétique	Progression afin d'atteindre nos objectifs de 2025	4 219 556 ^o GJ (diminution de 3,6 % par rapport à 2015)	✓	Progression afin d'atteindre nos objectifs de 2025
Émissions de GES de portée 1 et 2	Progression afin d'atteindre nos objectifs de 2025	163 924 tonnes ^o de CO ₂ e (diminution de 3,7 % par rapport à 2015)	✓	Progression afin d'atteindre nos objectifs de 2025
Clients inscrits à la facture en ligne	75%	68 % ^o	✗	75 %
Investissement communautaire				
Pourcentage du bénéfice avant impôts remis à des organismes de bienfaisance et à des organismes à but non lucratif	1 % +	5 % ^o	✓✓	1 %
Employés qui ont effectué des activités de bénévolat par l'intermédiaire du Programme des employés bénévoles de Rogers	1 000	1 137 ^o	✓✓	1 200
Nouveaux abonnés grâce au programme Branché sur le succès	4 000 abonnés additionnels	2 832 abonnés additionnels	✗	4 000 abonnés additionnels
Économie et société				
Pourcentage des processus d'offre concurrente où le fournisseur a accepté notre Code de déontologie des sous-traitants et les lignes directrices de notre Politique en matière de déontologie	100 %	100 %	✓	100 %

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

Indicateur de rendement clé	Objectif	Où en sommes-nous?	Année d'atteinte de l'objectif
Consommation énergétique	Réduction de la consommation énergétique de 10 % d'ici 2025 par rapport aux niveaux de 2011	Augmentation de 12,2 % depuis 2011	2025
Émissions de GES de portée 1 et 2	Réduction des émissions de portée 1 et 2 de 25 % d'ici 2025 par rapport aux niveaux de 2011	Diminution de 15,4 % depuis 2011	2025

Bonne gouvernance



Bonne gouvernance

Nos structures, politiques et contrôles organisationnels permettent d'appuyer la bonne gouvernance chez Rogers et de fournir une base en matière d'éthique et de responsabilité sociale quant à la manière dont nous exerçons nos activités commerciales en tout temps.



Il est fondamental de mériter la confiance de toutes les parties prenantes.

Faits saillants de cette année



96 %

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

36 %



de femmes au conseil d'administration.

27

indicateurs de rendement clé certifiés pour ce rapport.



Gouvernance et éthique

Pourquoi il s'agit d'une question importante

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

Principes de la direction

Nous nous employons fermement à assurer une saine gouvernance et nous nous comparons régulièrement avec d'autres chefs de file de l'industrie.

Rogers est une entreprise familiale, dont les fondateurs ont mis en place plusieurs pratiques exemplaires dans le but d'assurer une bonne gouvernance, notamment la séparation des rôles du chef de la direction et du président du conseil et la nomination d'un administrateur principal indépendant. À la suite du départ de notre ancien chef de la direction, les rôles de chef de la direction et de président du conseil n'ont pas été séparés à titre provisoire de la fin de 2016 à avril 2017, arrivée en poste de notre nouveau chef de la direction.

La Politique en matière de déontologie de Rogers décrit notre façon d'agir en tant que société, de nos employés aux membres de notre conseil d'administration (le Conseil), en passant par les fournisseurs. Notre programme de lancement d'alerte informe la direction de tout comportement contraire à l'éthique.

La RSE chez Rogers

› Bonne gouvernance

Expérience client

Expérience employé

Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

Économie et société

Nos tendances en matière de rendement	2016	2015	2014	2013
Représentation des femmes au conseil d'administration	36 %	33 %	27 %	24 %
Pourcentage des employés ayant suivi la formation sur la Politique en matière de déontologie de Rogers ¹	96 % ^o	96 %	98 %	98 %
Nombre d'IRC certifiés de façon indépendante dans le cadre du présent rapport	27	27	27	25

¹ Les pourcentages antérieurs à l'année 2014 tiennent compte du cycle du rapport du 30 septembre. En date de 2014, le pourcentage d'employés qui ont suivi la formation sur la Politique en matière de déontologie de Rogers est publié le 31 décembre.

^o Validé de façon indépendante en 2016.

Gouvernance et éthique d'entreprise

En 2016, 96 %^o de nos employés ont suivi la formation sur la Politique en matière de déontologie de Rogers, dont 100 % de nos dirigeants, des membres du conseil d'administration et des employés des Finances. Nous donnons cette formation chaque année pour veiller à ce que nos employés comprennent les normes élevées qu'ils sont tenus de respecter.

En 2016, nous avons amélioré les modules de formation, notamment en les rendant plus interactifs pour nos employés.

Voici certaines des améliorations apportées :

- › Nous avons restructuré le module de formation pour y inclure plus d'éléments visuels et de scénarios interactifs expliquant les concepts de déontologie pour que les employés puissent les comprendre facilement.

- › Nous avons expliqué le contenu en faisant appel à des scénarios afin que les employés puissent constater de quelle façon les problèmes soulevés peuvent avoir une incidence sur leurs tâches au quotidien.
- › Nous avons ajouté de nouveaux sujets pour aborder les problèmes émergents.

En plus de se conformer à notre Politique en matière de déontologie, les membres du Conseil sont également liés par notre Code de déontologie des administrateurs. La majorité de nos administrateurs sont indépendants. Le Conseil a adopté un grand nombre de pratiques exemplaires en matière de gouvernance, comme la nomination d'un administrateur indépendant, ainsi que la mise en place de chartes et d'une politique de gouvernance d'entreprise officielles, d'un code de déontologie et d'une ligne téléphonique de dénonciation, de lignes directrices d'actionnariat des administrateurs, de discussions à huis clos du conseil et du comité, de révisions annuelles du rendement du conseil et des administrateurs, de réunions du Comité de



vérification et d'examen des risques avec des vérificateurs internes et externes, d'un programme de formation pour les nouveaux administrateurs, de séances éducatives destinées au Conseil, d'une autorisation du comité à mandater des conseillers indépendants, de normes régissant les relations importantes des administrateurs et de la séparation des rôles du chef de la direction et du président du conseil. À la suite du départ de notre ancien chef de la direction, fin 2016, les rôles de chef de la direction et de président du conseil n'ont pas été séparés à titre provisoire de la fin de 2016 à avril 2017, arrivée en poste de notre nouveau chef de la direction.

Au début de 2017, le Conseil a adopté une politique officielle sur la diversité sexuelle et des genres dans le but de réaffirmer notre engagement envers la diversité et de veiller à ce que l'un de ses objectifs quant à une forte représentation des femmes au Conseil soit respecté.

Au 31 décembre 2016, la représentation des femmes au Conseil était de 36 %. Cette proportion est bien supérieure à la représentation de 25 % que visait l'appel à l'action lancé par Catalyst Canada, un organisme à but non lucratif de recherche et de défense des intérêts consacré à la création d'occasions pour les femmes en entreprise.

Lutte contre la corruption

Notre Politique en matière de déontologie et notre formation annuelle informent les employés sur ce qui est considéré comme un acte de corruption ou un comportement contraire à l'éthique, y compris les pots-de-vin, l'extorsion et la fraude. Nous encourageons les employés à signaler les activités contraires à l'éthique et les actes de corruption au moyen de la ligne d'assistance STAR de Rogers. Il s'agit d'une ligne anonyme exploitée par un tiers indépendant qui assure la confidentialité de chaque appel. Lorsqu'une information est reçue, elle fait l'objet d'une enquête et d'une évaluation, et des mesures sont prises.

Gestion des risques d'entreprise

L'équipe de la haute direction est chargée d'approuver les politiques en matière de risques de l'entreprise. Le Comité de vérification et d'examen des risques du Conseil examine ces politiques. Nos politiques reposent sur la capacité de nos cadres et de nos employés de déterminer les risques et les occasions ainsi que de mettre en œuvre des stratégies d'atténuation des risques, le cas échéant.

Notre programme de gestion des risques d'entreprise se sert de la structure « Les trois lignes de défense » pour définir, évaluer, gérer, surveiller et communiquer

La RSE chez Rogers

› Bonne gouvernance

Expérience client

Expérience employé

Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

Économie et société

les risques. Les unités fonctionnelles et les services, dirigés par l'équipe de la haute direction, constituent la première ligne de défense et sont responsables de la gestion des risques. Ils déterminent et évaluent ensemble les principaux risques, définissent les contrôles et les plans d'action pour réduire ces risques au minimum, et accroissent notre capacité d'atteindre nos objectifs d'affaires.

L'équipe de gestion des risques d'entreprise occupe le deuxième rang sur la ligne de défense. Elle aide la direction à cerner les principaux risques afin de réaliser nos objectifs d'affaires, évalue notre appétit pour le risque, identifie les risques émergents et donne des conseils sur la gestion des risques. Cette équipe effectue également nos évaluations annuelles des risques afin de déterminer les principaux risques menaçant notre capacité de réaliser nos objectifs d'affaires. Cette approche comprend l'examen de rapports sur les risques, de rapports de vérification et des normes de l'industrie, de même que des entrevues de hauts dirigeants. Les conclusions sont communiquées à l'équipe de la haute direction, au Comité de vérification et d'examen des risques ainsi qu'au conseil d'administration.

La troisième ligne de défense est occupée par le service de vérification interne. Il évalue la conception et l'efficacité opérationnelle du programme de gouvernance, des contrôles internes et de la gestion des risques. Les plans sur les risques, les contrôles et l'atténuation définis dans la cadre de ce processus sont intégrés au plan de vérification interne annuelle. Tous les ans, le service de vérification interne facilite et supervise la réalisation par la direction de l'évaluation des risques de fraude dans nos états financiers pour repérer

de possibles éléments de fraude ou inexactitudes et s'assurer que ces contrôles sont bien conçus et qu'ils fonctionnent efficacement.

Risques ayant une incidence sur notre entreprise

Des risques externes et des risques liés à la réglementation ont une incidence sur notre entreprise, et notre Rapport annuel 2016 fait état de bon nombre d'entre eux. Les risques de nature économique, environnementale et réglementaire comprennent les suivants :

- › La conjoncture économique et la confiance des consommateurs, comme des récessions, un ralentissement de l'activité économique et une incertitude peuvent miner la confiance des consommateurs et des entreprises et réduire les dépenses discrétionnaires. Ces situations peuvent signifier une baisse de la publicité et de la demande pour nos produits et services, de même qu'une diminution des revenus et de la rentabilité, et peuvent avoir une incidence sur les rendements des actifs des régimes de retraite de nos employés.
- › D'un point de vue environnemental, des taxes supplémentaires sur l'essence et sur l'énergie pourraient avoir des répercussions financières sur l'entreprise. Des conditions météorologiques extrêmes pourraient aussi déstabiliser notre réseau et nos tours.

La RSE chez Rogers

› Bonne gouvernance

Expérience client

Expérience employé

Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

Économie et société



- › Étant donné que Rogers exerce ses activités au sein d'une industrie hautement réglementée, nous surveillons continuellement les risques liés à la réglementation, y compris les changements dans la réglementation gouvernementale et les politiques relatives à l'emplacement des tours.

Pour obtenir une liste des autres risques ayant une incidence sur notre entreprise, veuillez consulter le Rapport annuel 2016.

Surveillance de la RSE par la direction

Le Comité de gouvernance de la RSE supervise les activités liées à la RSE, établit et approuve les objectifs en matière de durabilité, et approuve le rapport sur la RSE. Les membres du comité se sont réunis en janvier 2017 afin de discuter des progrès accomplis en 2016 et des objectifs pour 2017, et se réuniront tout au long de l'année et par la suite. Le comité de

gouvernance de la RSE a approuvé les 27 IRC certifiés et a travaillé de concert avec les membres de la haute direction et avec notre Comité sur la divulgation pour l'approbation de notre rapport sur la RSE. Les indicateurs de rendement clés certifiés sont ceux qui, selon nous, sont les plus susceptibles de nous aider à faire le suivi de nos progrès. Nous continuerons de réévaluer l'utilisation de ces indicateurs annuellement.

La gestion quotidienne de la responsabilité sociale d'entreprise incombe à l'équipe de la RSE qui relève du chef de la direction, Affaires juridiques. L'équipe collabore avec les hauts dirigeants des unités fonctionnelles pertinentes et le Comité de gouvernance de la RSE. Pour communiquer avec l'équipe de la RSE, écrivez à csr@rci.rogers.com

La RSE chez Rogers

› Bonne gouvernance

Expérience client

Expérience employé

Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

Économie et société

Expérience client



Expérience client

Servir nos clients et notre raison d'être; leur offrir les produits et services qu'ils veulent et dont ils ont besoin, ainsi que la meilleure expérience client possible, est notre principale priorité. Nos clients s'attendent à une excellente expérience, harmonieuse, fiable et sécuritaire et leur permettant de gagner du temps, dans un brillant avenir numérique.



Faits saillants de cette année

Nos clients sont au cœur de nos priorités.

Réduction de
42 %
du nombre de plaintes au CPRST. 

Au 31 décembre 2016,
95 % 
de la population avait accès à notre réseau LTE (de l'anglais Long Term Evolution), y compris grâce à la Couverture étendue.

Le nombre d'appareils sans-fil collectés à des fins de réutilisation et de recyclage a augmenté de
128 % 
par rapport à 2015.



Service à la clientèle et transparence

Pourquoi il s'agit d'une question importante

Nos produits et services sont au cœur de la vie et des affaires des Canadiens et un bon service à la clientèle est primordial afin que ceux-ci obtiennent ce dont ils ont besoin, où et quand ils en ont besoin.

Principes de la direction

Nous avons entrepris d'améliorer notre service à la clientèle en nous attaquant aux principales préoccupations de nos clients. À cette fin, nous nous sommes concentrés sur les options libre-service, nous

avons simplifié les politiques et les processus et amélioré la formation de nos conseillers du Service à la clientèle. Nous mesurons le progrès au moyen d'un paramètre appelé la cote NPS (taux de recommandation net).

Nos équipes de l'Expérience client sont dirigées par le chef de la direction de l'Expérience client, et nos réseaux de vente sont dirigés par notre président, segment Grand public; ces deux personnes relèvent de notre chef de la direction.

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

› Expérience client

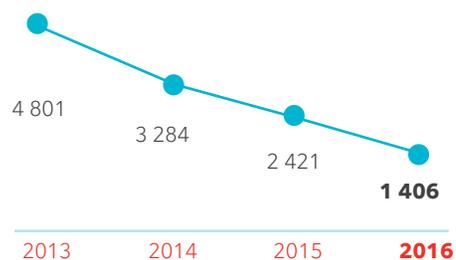
Expérience employé

Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

Économie et société

Plaintes reçues par le Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications (CPRST)



Nos tendances en matière de rendement	2016	2015	2014	2013
Conservation de la clientèle - taux de désabonnement mensuel pour le volet sans-fil (postpayé)	1,23 % ^o	1,27%	1,27%	1,24%
Conservation de la clientèle - taux de désabonnement mensuel pour le volet sans-fil (prépayé)	3,32 % ^o	3,45%	3,42%	3,85%
Plaintes signalées au Bureau de l'ombudsman de Rogers	4 132 ^o	3 627	4 013	3 370
Pourcentage des plaintes réglées en moins de 60 jours par l'ombudsman de Rogers	99 % ^o	90 %	90 %	97 %
Plaintes reçues par le Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications (CPRST) ¹	1 406 ^o	2 421	3 284	4 801

¹ Nombre de plaintes recensées du 1^{er} août au 31 juillet. Les années 2013, 2014 et 2015 incluent les plaintes relatives à Fido et à Rogers; l'année 2016 inclut les plaintes concernant Rogers, Fido, Mobility et chatr.

^o Validé de façon indépendante en 2016.

Notre rendement en matière de service à la clientèle

Tout au long de 2016, nous avons continué d'investir dans l'expérience client dans le cadre de notre plan stratégique global et avons constaté une amélioration constante de nos paramètres de service à la clientèle. Voici quelques faits saillants au chapitre de notre rendement :

- › Les plaintes des clients signalées par le CPRST ont baissé de 42 % par rapport à 2015.
- › Le taux de désabonnement du service postpayé a reculé de 4 points de base à 1,23 %, son plus bas niveau depuis 2010.
- › Le taux de désabonnement du service prépayé a diminué de 0,13 point pour s'établir à 3,32 %.

La cote NPS, paramètre que nous utilisons à l'interne pour savoir où nous nous situons en matière d'expérience client, a également continué de s'améliorer. La cote NPS porte sur deux indicateurs : la cote NPS liée aux relations nous indique comment les clients perçoivent nos marques et nos produits, et la cote NPS liée aux points

de contact nous informe sur les interactions récentes de nos clients avec nos conseillers de première ligne et nos autres outils en libre-service.

Nous ne publions pas nos objectifs ou notre rendement liés aux cotes NPS pour des raisons de concurrence, mais ces cotes ont progressé entre décembre 2015 et décembre 2016. Les résultats obtenus nous confirment que nous sommes bien sur la voie de l'amélioration de notre service à la clientèle.

Programmes clés

Depuis le lancement de notre plan stratégique actuel en 2014, nous avons particulièrement mis l'accent sur les problèmes qui empêchent les clients d'utiliser leurs produits comme ils le souhaitent. Par exemple :

- › Pouvoir utiliser leur appareil librement à l'étranger
- › Pouvoir surveiller et modifier leur forfait
- › Pouvoir gérer leur utilisation de données

Pour y répondre, nous avons entrepris l'amélioration de

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

› **Expérience client**

Expérience employé

Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

Économie et société



l'expérience de bout en bout en lançant des options libre-service et en continuant d'investir dans la formation de nos employés de première ligne et de notre personnel des ventes. Parmi les principaux programmes de 2016 :

- › Nous avons offert le programme Partout chez vous aux clients abonnés à la plupart de nos forfaits postpayés Grand public, pas seulement aux abonnés des forfaits Partagez tout. Partout chez vous permet aux clients d'utiliser leur téléphone en itinérance, pour 5 \$ par jour aux États-Unis et pour 10 \$ par jour dans plus de 100 destinations internationales. Nous avons aussi lancé Fido Nomade, qui permet aux clients de Fido de bénéficier du même service d'itinérance sans souci que les clients de Rogers.
- › Nous sommes la première entreprise au Canada à nous associer avec Twitter pour assurer un soutien évolué au moyen des comptes @RogersHelps et @Rogers. Contrairement à un compte Twitter classique par l'intermédiaire duquel les clients posent des questions sur leurs services, notre solution leur permet de discuter en direct, en continu et en privé avec un conseiller du Service à la clientèle. Les clients ont accès à l'historique de la conversation et peuvent répondre au conseiller à leur convenance, sur tous les appareils. Il s'agit d'un ajout à notre offre de service à la clientèle par Facebook Messenger, que nous avons lancée en 2015.
- › Nous avons repensé la facture des clients pour en faciliter la lecture et la compréhension. Rogers a également repensé l'application MonRogers et le tableau de bord en ligne, ainsi que l'application Mon compte de Fido. Grâce à ces améliorations, les clients peuvent consulter et télécharger leur facture, au moment et à l'endroit qui leur conviennent.

- › Nous avons amélioré l'expérience de magasinage en ligne pour les clients, afin de leur permettre d'effectuer plus de changements et d'achats en libre-service sur MonRogers et Mon compte de Fido.
- › Nous avons lancé Rogers EnRoute, un nouvel outil qui fait gagner du temps aux clients en leur permettant de faire le suivi plus précisément, sur leur téléphone, du moment où arrivera le technicien pour une installation ou un appel de service, pendant leur plage de rendez-vous.
- › Nous avons étendu Centre Ice, un programme qui amène des conseillers du service à la clientèle dans un environnement spécialisé où ils reçoivent le soutien de spécialistes de l'amélioration des processus. Ils peuvent ainsi cerner les problèmes des clients en temps réel et trouver rapidement une solution. Plus de 1 000 problèmes ont pu être résolus grâce à ce programme, nous permettant de régler les petits problèmes et de continuer de travailler à résoudre des problèmes plus importants.
- › Nous avons formé des gestionnaires en ventes au détail et employés de première ligne avec nos programmes Académie de la vente au détail et Encadrer pour gagner en 2016.
- › Nous avons lancé l'outil de gestion des données qui permet aux clients abonnés à un forfait Partagez tout de surveiller l'utilisation de tous les membres de leur forfait avec l'application MonRogers ou en ligne à rogers.com. Les clients peuvent recevoir des alertes en temps réel sur leur utilisation de données, définir des autorisations individuelles pour chaque membre, et ajouter des données ou en suspendre l'utilisation en tout temps.

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

› **Expérience client**

Expérience employé

Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

Économie et société



Ces nouveaux programmes et ces mises à jour viennent compléter nos progrès de 2015, parmi lesquels on peut citer l'application MonRogers repensée et plus facile à utiliser, ApparAide, grâce à laquelle les clients peuvent diagnostiquer et régler des problèmes techniques sur leur appareil.

Résolution de problèmes

Nous avons enregistré pour une deuxième année consécutive une baisse des plaintes soumises au CPRST, soit une baisse de 42 % par rapport à 2015. Selon nous, ces améliorations sont directement attribuables aux programmes mis en place ainsi qu'à nos efforts concertés pour résoudre les problèmes des clients à l'interne en priorité.

Notre ombudsman représente, en interne, notre plus haut niveau de résolution de problèmes; elle s'occupe des problèmes qui nécessitent un examen

plus approfondi que celui pouvant être offert à nos autres niveaux de service à la clientèle. Le Bureau de l'ombudsman a reçu 4 132 plaintes en 2016, une augmentation de 14 % par rapport à 2015. Nous sommes la seule entreprise de télécommunications au pays à avoir une ombudsman à l'interne. Notre ombudsman prône un traitement équitable des conflits et une résolution efficace pour les clients.

Notre Bureau de l'ombudsman a pour objectif de résoudre toutes les plaintes des clients dans un délai de 60 jours. En 2016, 99 % de ces plaintes ont été résolues dans ce délai, soit une augmentation de neuf points comparativement à l'année précédente. Parmi les principaux problèmes cernés grâce au processus de résolution en 2016, on compte les problèmes liés à la facturation, aux rehaussements d'équipement, aux changements de service, au soutien technique et aux promotions.



Innovation et leadership en matière de réseau

Pourquoi il s'agit d'une question importante

L'accessibilité est l'une des valeurs intrinsèques de la vision de notre entreprise : offrir à tous les Canadiens un brillant avenir numérique. Cela implique des réseaux rapides et fiables, essentiels pour les particuliers, les familles et les clients d'affaires.

Aujourd'hui plus que jamais, un réseau solide est essentiel à notre succès continu. Le nombre moyen d'appareils connectés a augmenté à plus de 10 par foyer. Les clients consomment de plus en plus de contenu vidéo, y compris la télévision 4K.

Principes de la direction

L'innovation et le leadership en matière de réseau sont l'un des piliers de notre stratégie d'entreprise. Nous investissons constamment afin d'offrir des réseaux plus rapides, aux vitesses que recherchent nos clients, et nous mettons au point des services novateurs qui leur facilitent la vie.

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

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

› **Expérience client**

Expérience employé

Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

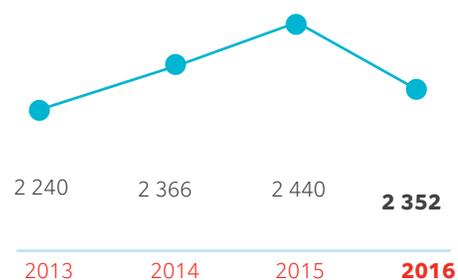
Économie et société

Nos tendances en matière de rendement	2016	2015	2014	2013	2012
Dépenses d'immobilisations (en millions de dollars)	2 352 [⊕]	2 440	2 366	2 240	2,142
Proportion approximative de la population canadienne ayant accès au réseau LTE de Rogers (y compris grâce à la Couverture étendue) ¹	95 %	93 %	84 %	73 %	60%

¹ Lancement de la Couverture étendue en 2015.

[⊕] Validé de façon indépendante en 2016.

Dépenses d'immobilisations
(en millions de dollars)



Couverture du réseau et investissements

En 2016, nous avons consacré 2,35 milliards de dollars[⊕] aux dépenses d'immobilisations, une baisse de 3,6 % par rapport à 2015, la plus grande partie de ce montant étant investie dans notre réseaux sans-fil et câble. Grâce à ces investissements, environ 95 % de la population canadienne a accès à la couverture LTE de Rogers (y compris la Couverture étendue).

Voici quelques faits saillants de la dernière année :

- Nous avons étendu notre réseau LTE de 700 MHz pour atteindre 91 % de la population du pays en 2016, comparativement à 78 % en 2015. Le spectre de 700 MHz est avantageux parce qu'il offre un signal de meilleure qualité dans les sous-sols, les ascenseurs et à travers des murs de béton.
- Nous avons étendu notre réseau LTE global (y compris la Couverture étendue) pour atteindre 95 % de la population canadienne en 2016, comparativement à 93 % en 2015.
- En prévision des besoins futurs de nos clients, nous avons déployé notre service Internet Élan gigabit de Rogers à l'ensemble de la zone de couverture du câble comptant plus de quatre millions de foyers en 2016.

Nous effectuons périodiquement des essais sur nos réseaux afin de nous assurer qu'ils sont fiables et offrent le service et les vitesses que nous annonçons. En 2016, le CRTC a publié les résultats d'une étude de SamKnows évaluant le rendement des services à large bande offerts par les principaux fournisseurs Internet du Canada, dont Rogers, par rapport aux vitesses de téléchargement et de téléversement qu'ils annoncent. Nous menons des études de ce genre avec SamKnows depuis quatre ans, et nous sommes heureux de voir que le CRTC a suivi notre exemple en demandant des essais à l'échelle de l'industrie. Les essais, effectués en mars et en avril 2016, montrent que nous offrons de façon constante au moins 100 % des vitesses annoncées. L'étude a également démontré que notre vitesse de téléchargement est en moyenne de 107 Mbps parmi tous les forfaits examinés. Tous services confondus, nous avons enregistré la vitesse de téléchargement de pointe la plus élevée, soit 254 Mbps.

Emplacement de tours

Nous déployons tous les efforts nécessaires pour construire nos tours cellulaires dans des zones où

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

➤ Expérience client

Expérience employé

Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

Économie et société



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

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

Innovation

L'innovation a toujours fait partie intégrante de notre identité, que ce soit au service des clients d'affaires ou des particuliers. L'année dernière, nous avons mis au point des solutions novatrices et nous nous sommes concentrés sur des services conçus pour aider nos clients d'affaires à atteindre leurs objectifs et à être plus

productifs. Voici certaines solutions que nous avons proposées en 2016 :

- › Nous avons mis en place l'Internet des objets (IdO) en tant que service dans le but de simplifier le processus de gestion des solutions IdO complexes. La surveillance des fermes et de la salubrité des aliments, et la surveillance des niveaux sont deux des premières solutions offertes en tant que service. Ces solutions permettent aux entreprises d'assurer le suivi et la surveillance d'actifs en temps réel et en toute sécurité, en plus d'automatiser des processus d'affaires manuels au moyen de capteurs connectés et de voies de transmission de données sécurisées.
- › Nous avons aussi lancé Unisson, une solution de collaboration d'affaires mobile. Grâce à Rogers Unisson, les entreprises peuvent profiter des fonctions d'un téléphone de bureau sur leur sans-fil. Les entreprises ont ainsi la possibilité de garder le contact avec leurs clients et leurs employés, peu importe l'endroit, si bien qu'elles augmentent leur productivité tout en pouvant affecter à un autre usage les sommes qu'elles dépensaient auparavant pour les lignes filaires.

Pour les clients du segment Grand public, nous avons également annoncé en 2016 un partenariat stratégique à long terme avec Comcast Corporation pour offrir à nos clients un service de télévision IP de calibre mondial doté des fonctionnalités les plus avancées sur le marché en déployant la plateforme vidéo X1 de Comcast, qui repose sur la technologie IP.

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

› **Expérience client**

Expérience employé

Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

Économie et société

Responsabilité liée aux produits

Pourquoi il s'agit d'une question importante

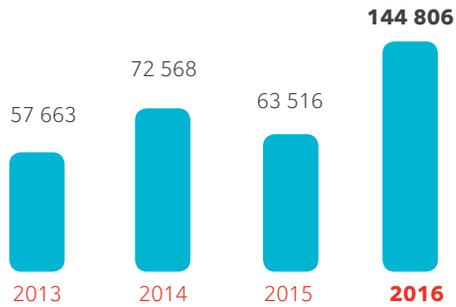
Rogers est l'une des plus grandes sociétés canadiennes dans le secteur des médias et des télécommunications, c'est pourquoi nous devons nous assurer que nos produits et services sont fiables et accessibles, et que leurs effets sur l'environnement sont minimales. C'est ce qu'attendent de nous les Canadiens.

Principes de la direction

Nous avons mis en place des programmes et des politiques visant à gérer un éventail de questions de

responsabilité liée aux produits. Par exemple, nous nous conformons à toutes les réglementations et à tous les codes de sécurité pertinents, et nous avons mis en place des programmes et des équipes qui gèrent nos offres en matière d'accessibilité et donnent des conseils en la matière, ainsi que des programmes d'intendance visant à gérer l'élimination et le recyclage adéquats de nos produits usagés. Grâce à notre segment Média, nous nous assurons de refléter la diversité des communautés, et nos politiques et nos normes nous orientent au moment de produire des nouvelles sur toutes les plateformes afin de garantir l'exactitude et l'équité.

Appareils recueillis et traités à des fins de réutilisation et de recyclage



Nos tendances en matière de rendement

Appareils recueillis et traités à des fins de réutilisation et de recyclage

2016

2015

2014

2013

144 806*

63 516

72 568

57 663

* Validé de façon indépendante en 2016.

Il devient de plus en plus important pour nos clients que nos produits les aident dans leur vie quotidienne tout en étant respectueux de l'environnement, inclusifs et éthiques.

Reprise de produits

La plupart des provinces canadiennes ont légiféré en matière de programmes d'intendance pour les déchets électroniques. Avant même ces législations, nous gérons des programmes qui permettaient à nos clients de nous retourner leurs appareils et produits du sans-fil et du câble pour les éliminer d'une manière respectueuse de l'environnement.

Nos deux grands programmes de recyclage des appareils sans fil, Échange max de Rogers et FidoTROC, offrent aux clients des crédits à l'achat d'un nouveau téléphone. Nous recueillons et recyclons également des appareils sans valeur. En 2016, nous avons recueilli et traité 144 806 appareils sans fil pour les recycler ou les remettre à neuf. Il s'agit d'une augmentation de 128 % par rapport à l'année précédente, qui peut être attribuable à des mesures incitatives en place pour favoriser le retour des appareils ainsi qu'à des efforts de marketing accrus. En outre, nous avons diffusé sur nos stations de radio des messages d'intérêt public formulés par l'Association canadienne des télécommunications sans-fil informant les consommateurs de la possibilité de recycler leurs appareils en magasin.

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

> **Expérience client**

Expérience employé

Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

Économie et société



En plus des appareils, nous avons recueilli 324 171 kg de produits du câble en 2016. Ces produits, notamment des terminaux numériques, ont été soit remis à neuf soit recyclés en collaboration avec notre fournisseur de produits provenant de déchets électroniques.

Accessibilité

Nous avons poursuivi en 2016 nos offres en matière d'accessibilité et mis en place d'autres programmes. Voici quelques-unes des initiatives qui ont vu le jour en 2016 :

- › Nous avons proposé un service pour permettre aux clients sourds ou malentendants de prendre rendez-vous avec un interprète en langue des signes dans nos magasins afin de se renseigner sur un produit.
- › Nous avons lancé le service de relais vidéo (VRS)

qui permet aux clients de faire un appel vidéo à une personne entendant grâce à un interprète en langue des signes. Cette technologie signifie que nos clients qui ont besoin de ce service peuvent interagir avec leurs amis et les membres de leur famille au moyen de leur téléphone. Elle permet également à ces clients d'interagir avec nous par l'intermédiaire du service VRS.

- › Nous avons établi un partenariat avec Magnusmode, une jeune entreprise canadienne qui offre une application visant à aider les personnes ayant des besoins cognitifs particuliers, pour créer cinq tutoriels vidéo expliquant comment optimiser l'utilisation d'un appareil sans fil. Les vidéos, accessibles sur rogers.com, comprennent des instructions faciles à suivre et des sous-titres codés décrivant le mode d'emploi des fonctions clés d'un appareil sans fil de Rogers, comme envoyer un message texte ou une photo, se connecter à un réseau Wi-Fi, faire un appel téléphonique et utiliser ApparAide.

Nous continuons également à offrir des forfaits adaptés à nos clients qui ont des besoins en matière d'accessibilité, y compris un flexible sans-fil de transmission de données et de messagerie texte destiné aux personnes sourdes ou malentendantes ou qui ont des troubles de la parole. Le forfait flexible de transmission de données s'ajuste en fonction de l'utilisation mensuelle et offre les messages texte illimités.

De plus, nous avons mis en place une équipe de conseillers du Service à la clientèle spécialisés, qui savent tout au sujet de nos offres en matière d'accessibilité. Cette équipe propose un soutien par téléphone et par clavardage en ligne, et elle est formée tous les trimestres afin de toujours fournir le meilleur service qui soit à nos

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

› **Expérience client**

Expérience employé

Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

Économie et société



clients. Notre programme interne d'ambassadeurs de l'accessibilité, dont les membres ont eux-mêmes des besoins en matière d'accessibilité, permet aux membres d'essayer nos produits et services et de donner des commentaires sur leur facilité d'utilisation. Grâce à ces précieux commentaires, nous pouvons recommander les bons appareils à nos clients handicapés et améliorer nos sites web et nos services afin de les rendre plus accessibles.

L'audience et la décision du CRTC sur les services de télécommunication de base en 2016 ont également mis en lumière d'autres idées pour mieux servir les personnes ayant des besoins en matière d'accessibilité. En 2017, nous étendrons la portée de nos parties prenantes auprès des groupes de défense des personnes aux prises avec des problèmes d'accessibilité, et examinerons d'autres recommandations de la décision. Pour en savoir plus sur les offres actuelles, veuillez consulter la section sur les services d'accessibilité de notre site web.

Produits diversifiés

Nous nous engageons à être à l'image de la diversité de notre pays. Nos services des communications offrent le service à la clientèle en français, en anglais, en cantonais et en mandarin, et au début de 2017, nous avons commencé à offrir un libre-service en cantonais et en mandarin par l'intermédiaire du système de reconnaissance vocale international de Rogers. Le libre-service par l'intermédiaire de ce système offre aux clients une façon rapide et facile d'effectuer leurs transactions partout où ils vont, directement à partir de leur téléphone.

Notre diffuseur multiculturel et multilingue, OMNI Television, a le mandat ciblé de refléter la diversité

culturelle de notre public. OMNI est le plus important réseau de télévision multiculturel diffusé par voie hertzienne au Canada; il est offert dans des communautés locales à Vancouver, à Edmonton, à Calgary et à Toronto. Les stations OMNI proposent une programmation dans plus de 40 langues, et cette programmation est conçue pour promouvoir la compréhension entre les groupes ethnoculturels et au sein de ceux-ci. La programmation se divise en deux grandes catégories – les nouvelles et les télémagazines communautaires, ainsi que les documentaires et les émissions dramatiques et spéciales indépendants.

En 2016, Rogers a présenté une demande au CRTC dans le but d'exploiter une nouvelle chaîne multilingue et multiculturelle nationale appelée OMNI Regional. OMNI Regional comprendrait quatre signaux, soit Pacifique, Prairies et Est, qui fonctionneraient en parallèle avec les stations d'OMNI dans ces régions, ainsi que la chaîne ICI Québec, grâce à un partenariat avec la station de télévision de Montréal destinée aux communautés ethniques. Cette chaîne vise précisément un public de Canadiens d'origine étrangère vivant en Colombie-Britannique, dans les Prairies, dans l'Est du pays et au Québec.

Indépendance journalistique

Rogers s'engage à veiller à ce que ses équipes journalistiques soient en mesure de faire des reportages de façon indépendante, sans interférence. Nous avons aussi l'objectif de refléter la diversité et le multiculturalisme du Canada. De plus, les journalistes doivent respecter les codes et les normes de l'industrie relatifs à la diffusion, ainsi que les autres politiques internes de l'entreprise.

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

> **Expérience client**

Expérience employé

Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

Économie et société



Vie privée des clients

Pourquoi il s'agit d'une question importante

La protection de la vie privée revêt une importance croissante pour les parties prenantes, car nous dépendons de plus en plus de nos appareils pour tout ce que nous faisons.

Une fuite de données constitue une menace continue pour toute grande entreprise qui détient des renseignements sur ses clients. Nous avons adopté des politiques et des procédures pour nous aider à gérer de tels risques et à prévenir les incidents.

Principes de la direction

Rogers mise davantage sur la protection de la vie privée et est déterminée à être un chef de file dans ce domaine.

La Politique de confidentialité de Rogers décrit nos responsabilités et nos pratiques relatives à la protection des données personnelles de nos employés et clients. Notre chef de la direction de la protection des renseignements personnels supervise le respect de cette politique et de toutes les lois applicables, et il répond aux demandes de données de clients provenant des organismes d'application de la loi.

Tous les employés reçoivent une formation annuelle sur la confidentialité dans le cadre du processus relatif à la Politique en matière de déontologie de Rogers, et ils peuvent signaler toute violation présumée de la vie privée à la ligne d'assistance STAR.

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

> Expérience client

Expérience employé

Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

Économie et société

Nos tendances en matière de rendement

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

2016	2015	2014	2013
2	0	0	0



Confidentialité et sécurité des données

En 2016, deux plaintes formulées par des clients ont été officiellement examinées et ont fait l'objet d'une enquête par le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada : l'une était fondée et a été résolue; l'autre était constituée de deux parties dont l'une était fondée et a été résolue et l'autre n'était pas fondée.

C'est la première fois depuis de nombreuses années qu'une enquête approfondie a été menée et qu'une décision officielle a été rendue à la suite d'une plainte à notre endroit. L'une des plaintes a été attribuée à une erreur humaine, et l'autre, à un processus interne qui n'a pas été suivi dans son intégralité. Tout au long des enquêtes, nous avons coopéré pleinement avec le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada afin de lui fournir les renseignements nécessaires pour mener à bien ce travail.

Rogers prend très au sérieux la confidentialité des données de ses clients et a mis en place des garanties et des processus pour protéger ces données et réduire au minimum le risque d'accès non autorisé. Lorsque nous sommes informés d'une violation présumée de la vie privée, celle-ci est signalée à la ligne d'assistance STAR. Nous suivons alors un processus rigoureux qui suppose une enquête interne, une évaluation, des stratégies de réduction des risques et des étapes visant à s'assurer que la situation ne se reproduira pas.

Voici quelques événements au chapitre des programmes de protection de la vie privée et des offres destinées aux clients qui ont marqué l'année 2016 :

- › Nous avons examiné et mis à jour notre pratique de gouvernance pour nous conformer à la Loi canadienne

anti-pourriel et nous assurer que nous proposons des choix quant à la façon dont les clients entendent parler de nous.

- › Nous avons informé les employés pendant le mois de la cybersécurité, sur les risques de cybermenaces et la façon de les éviter. Nous avons également communiqué avec les employés à l'occasion de la journée de sensibilisation à la protection de la vie privée pour souligner l'importance de protéger les renseignements personnels de nos clients.
- › Nous avons lancé le service de protection contre les attaques par déni de service distribué (DDOS), une solution en nuage que les clients peuvent ajouter à leur service Internet de Rogers. Elle contribue à arrêter les attaques DDOS, qui peuvent compromettre la sécurité de la connexion d'une entreprise à Internet.
- › Nous avons lancé le Nuage public de Rogers, une nouvelle infrastructure en nuage en tant que service assurant la souveraineté des données, qui permet aux entreprises de gérer de façon sécurisée sur Internet les données essentielles, les applications, les serveurs, les logiciels d'exploitation et les ressources réseau.

En 2016, nous avons été informés d'une atteinte à la sécurité dans les comptes de courriel de Yahoo, y compris les comptes du service de courriel Rogers Yahoo. Cette violation n'a pas été causée par Rogers et ne lui était pas propre. Une fois informés, nous avons communiqué avec tous les clients qui se servent des comptes de courriel Rogers Yahoo pour les encourager à réinitialiser leur mot de passe et ainsi veiller à être protégés.

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

› **Expérience client**

Expérience employé

Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

Économie et société



Transparence

Rogers s'engage, au moyen de rapports sur la transparence, à informer les clients quant à la fréquence à laquelle les organismes gouvernementaux et les corps policiers demandent des renseignements sur nos clients et celle à laquelle nous divulguons ces renseignements. Au cours des quatre dernières années, nous avons divulgué volontairement le nombre et le type des demandes que nous avons reçues.

Pour obtenir plus de renseignements, veuillez lire notre rapport sur la transparence de 2016.

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

« C'est une aide précieuse... Je parle au nom de la Crown Law Division dans son ensemble, de la police et, bien sûr, du public en droit d'exiger une communauté sûre... »

~ Mike Barrenger
Section des poursuites spéciales, Crown Law Division, Ministère de la Justice de la Colombie-Britannique

La RSE chez Rogers
Bonne gouvernance

> **Expérience client**

Expérience employé
Responsabilité environnementale
Investissement communautaire
Économie et société

Requêtes d'organismes d'application de la loi

Types de requête	Requêtes	Renseignements divulgués	Rejets ou incapacité à fournir les renseignements	Données non fournies
Divulgations volontaires à la demande d'organismes gouvernementaux	0	0	0	0
Divulgations volontaires à l'initiative de l'organisme	0	0	0	0
Mandat ou ordonnance du tribunal ²	115 954	113 257	653	2 044
Lettres d'ordonnance gouvernementales	2 689	2 649	15	25
Requêtes de l'étranger	0	0	0	0
Requêtes urgentes de la part d'organismes d'application de la loi	7,706	6,242	131	1,333
Vérifications du nom et de l'adresse de clients	0	0	0	0
Requêtes dans les cas d'exploitation sexuelle d'enfants	0	0	0	0
Totaux	126 349	122 148	799	3 402

Requêtes des intervenants d'urgence

Appels d'urgence (9-1-1)	55 921	55 921	0	0
--------------------------	--------	--------	---	---

¹ Nous mesurons le nombre de requêtes en fonction du nombre de clients touchés. Par exemple, une ordonnance du tribunal visant dix clients représenterait dix requêtes.

² Ce total comprend maintenant le nombre de clients touchés par les demandes de type « vidage de tour », soit environ 37 000 clients en 2016. Les rapports déposés avant 2016 étaient établis en fonction du nombre de requêtes nécessaires pour traiter chaque ordonnance de « vidage de tour ». Si nous faisons abstraction de ce changement, nous constatons que le nombre total de requêtes de cette catégorie est demeuré relativement stable, avec une augmentation d'environ 4 000 demandes par rapport à l'année précédente.

Expérience employé



Transformation du milieu de travail



Nous avons poursuivi en 2016 notre transformation du milieu de travail. Depuis le début du programme, en 2015, nous avons modifié 500 000 pieds carrés, et près de 5 200 employés travaillent dans le nouvel espace. Nos nouveaux espaces de travail donnent aux employés des choix et de la souplesse quant à leur façon de travailler, ainsi que les outils et la technologie dont ils ont besoin pour collaborer. Dans cette section, des photos présentent nos espaces de travail. En 2017, nous prévoyons continuer les plans de rénovation de nos bâtiments à Toronto, Brampton, Burnaby et Montréal.

Expérience employé

Lorsque nous investissons dans nos employés, nous créons une main-d'œuvre engagée pour mieux servir nos clients et conquérir le marché.

Faits saillants de cette année



Gestion des talents

Pourquoi il s'agit d'une question importante

Nous voulons nous assurer que nos employés peuvent une carrière enrichissante chez Rogers. Le sondage annuel auprès des employés révèle que l'avancement professionnel, la collaboration et les avantages sociaux sont des facteurs déterminants dans l'engagement des employés.

De plus, nous devons nous assurer que nos employés reçoivent la formation et les outils dont ils ont besoin pour offrir un meilleur service à la clientèle.

Principes de la direction

« Investir dans les employés et les former » est l'une de nos priorités stratégiques clés. Nous souhaitons

attirer les personnes les plus talentueuses du Canada, veiller au perfectionnement de leurs compétences et susciter leur engagement. Nous avons continué d'investir dans notre milieu de travail cette année pour favoriser la collaboration, et nous avons amélioré nos programmes de formation et de perfectionnement.

Notre chef de la direction des Ressources humaines supervise la gestion du talent, tandis que notre Comité des Ressources humaines offre son assistance au Conseil d'administration pour le suivi, l'examen et l'approbation des politiques et des pratiques en matière de rémunération et d'avantages sociaux.

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

Expérience client

› Expérience employé

Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

Économie et société

Engagement des employés

Nos tendances en matière de rendement	2016	2015	2014	Automne 2013	Printemps 2012
Résultats liés à l'engagement des employés ¹	78 % ⁺	76 %	72 %	73 %	74 %
Participation au sondage sur l'engagement des employés	81 % ⁺	73 %	80 %	78 %	78 %

¹ Depuis 2014, la fréquence du sondage a été réduite à une fois plutôt qu'à deux fois par année afin de donner à nos équipes plus de temps pour mettre en application les changements importants inspirés des résultats du sondage.

⁺ Validé de façon indépendante en 2016.

Nous évaluons l'engagement des employés à l'aide de notre sondage réalisé à l'échelle de l'entreprise. Il comprend des questions sur tous les aspects de l'expérience des employés, et les résultats donnent une perspective de ce qui importe le plus aux employés et servent d'outil de gestion visant à favoriser l'engagement des employés et à responsabiliser les dirigeants.

Le sondage compte 40 questions qui permettent d'évaluer l'engagement des employés, l'habilitation du rendement et l'efficacité du leadership. En 2016, l'engagement des employés a obtenu un score de 78 %⁺, soit deux points de plus qu'en 2015 et deux points en deçà de notre objectif par rapport à l'indice d'excellence défini par IBM/Kenexa, expert-conseil renommé au chapitre des sondages sur ce sujet. Notre taux de participation a augmenté de huit points pour

passer à 81 %⁺. Nous attribuons cette hausse à un solide plan de communications interne pour inciter les employés à répondre au sondage. La croissance du taux d'engagement des employés est attribuable, selon nous, à l'accent mis sur le perfectionnement, car nous avons noté une hausse de quatre points des résultats par rapport à 2015.

Nos employés nous ont également indiqué des aspects à améliorer, et comme nous l'avons fait en 2015, nous avons établi un plan d'action sur trois niveaux : à l'échelle de l'entreprise, à l'échelle des unités fonctionnelles et à l'échelle de chaque équipe. Sur le plan de l'entreprise, nous continuerons de miser sur le perfectionnement personnel et professionnel afin que nos employés possèdent les compétences nécessaires pour réussir dans leur emploi.

Formation et perfectionnement

Nos tendances en matière de rendement	2016	2015	2014	2013
Investissement dans la formation (en millions de dollars)	59,1	56,6	39,6	37,4
Investissement dans la formation par employé	1 821 \$	1 563 \$	1 122 \$	1 229 \$

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

Expérience client

› Expérience employé

Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

Économie et société



Nous avons maintenu en 2016 une augmentation des dépenses en formation et en perfectionnement, investissons millions de dollars dans le développement des talents, une augmentation de 4,4 % comparativement à 2015. Ce pourcentage équivaut à 1 821 \$ par employé, soit une hausse de 16,5 % par rapport à l'année dernière. Cette hausse confirme notre engagement continu à investir dans le perfectionnement de nos employés.

Nous considérons le perfectionnement comme une combinaison d'expériences (l'apprentissage au travail), de relations (l'apprentissage grâce au réseautage) et de formation (les programmes conçus pour développer les compétences). L'investissement dans les programmes de perfectionnement des employés a continué d'être un moteur essentiel de l'engagement de ces derniers, comme l'ont montré les deux derniers sondages annuels, les séances de discussions ouvertes et d'autres moyens utilisés par les employés. En plus de mobiliser davantage les employés, l'investissement dans le perfectionnement nous permet de renforcer nos valeurs, de former des équipes plus fortes et, au bout du compte, de mieux servir nos clients.

En 2016, nous avons continué de miser sur les programmes mis en place en 2015 et de les optimiser. Ces programmes incluent :

- › Le lancement des nouveaux programmes de perfectionnement du leadership, notamment
 - « The House » pour les directeurs et les dirigeants, qui aide les dirigeants à établir des liens entre leur leadership, la culture qu'ils créent et les résultats qu'ils obtiennent.
 - Le Programme des gestionnaires, à l'intention

des gestionnaires de personnel de premier niveau, qui contribue au développement des compétences clés des personnes et des équipes et à une meilleure compréhension des priorités d'affaires de Rogers.

- Encadrer pour réussir, qui approfondit les aptitudes en encadrement des directeurs et des niveaux supérieurs.
- › L'expansion de l'Académie de la vente au détail, lancée en 2015 dans le cadre d'un programme sur les fondements pour inclure la formation sur les méthodes de vente. Le programme est axé sur le rôle du gestionnaire et du conseiller du Service à la clientèle ainsi que sur les compétences en vente, en service et en encadrement.
- › L'Académie des ventes, qui est orientée vers le perfectionnement continu des professionnels de la vente auprès des petites et moyennes entreprises, ainsi que de grandes entreprises et du secteur public.
- › Le développement de notre programme d'accueil national, qui veille dès le départ à orienter les nouveaux employés dans l'entreprise afin d'inclure le programme d'accueil intégré pour les employés des centres d'appel et une solution web pour les employés à temps partiel des ventes au détail.
- › Un portail de perfectionnement professionnel en ligne qui permet à tous les employés d'accéder à des auto-évaluations, au perfectionnement des compétences générales (y compris au moyen de Harvard ManageMentor), à des plans de perfectionnement et à des guides pour tenir des discussions fructueuses sur l'avenir professionnel.

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

Expérience client

› Expérience employé

Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

Économie et société



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

Programme	2016	Objectif 2017
The House (pour les directeurs)	132	504
The House (pour les dirigeants)	163	24
Programme des directeurs	517	s.o.
Programme des gestionnaires	730	800
Encadrer pour réussir	189	150
Communiquer avec confiance (direction et échelons supérieurs)	175	100

Rétention des employés et mobilité interne

Nos tendances en matière de rendement	2016	2015	2014	2013
Taux de roulement volontaire	14,1 % ^o	16,8 %	14,7 %	13,7 %
Taux de placement interne	31,9 %	28,6 %	27,1 %	17,6 %
Nombre total d'employés (approximation)	25 200	26 200	27 000	28 000

^o Validé de façon indépendante en 2016.

En 2016, le taux de roulement volontaire des employés a chuté de 2,7 points pour s'établir à 14,1 %. Il s'agit d'une amélioration importante par rapport à 2015 qui démontre qu'un grand nombre des programmes que nous avons mis en place commencent à porter des fruits.

Notre taux de placement interne était de 31,9 %, une augmentation de 3,3 points comparativement à 2015.

Les taux de roulement volontaire et de placement interne englobent les employés à plein temps et à temps partiel de toutes les unités fonctionnelles.

Comme nous l'avons mentionné dans la section sur la formation et le perfectionnement, nous avons augmenté notre investissement dans nos employés au moyen du processus de planification du perfectionnement et de

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

Expérience client

› Expérience employé

Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

Économie et société



nos programmes de formation. De plus, nous avons mis en œuvre des lignes directrices pour les nouvelles offres d'emploi selon lesquelles les candidats internes ont la priorité sur les candidats externes. À cette fin, nous affichons d'abord tous les postes dans l'entreprise pendant deux semaines et recevons en entrevue tous les candidats internes qualifiés.

Nous avons également étendu en 2016 nos programmes à l'intention des étudiants et des nouveaux diplômés, ce qui nous permet d'attirer et de conserver les jeunes talents les plus prometteurs. Le nouveau programme en perfectionnement du leadership pour nouveaux

diplômés est un programme de stages en rotation grâce auquel de nouveaux diplômés peuvent acquérir de l'expérience dans différents secteurs d'activité. En 2016, nous avons embauché 31 employés dans le cadre du programme et avons l'intention d'en embaucher le double en 2017. De plus, l'équipe responsable des étudiants et des nouveaux diplômés collabore avec les unités fonctionnelles pour offrir un soutien à l'embauche et des conseils visant à favoriser les occasions de stage. Nous pouvons ainsi constituer une réserve de talents de choix pour les postes destinés à de nouveaux diplômés et d'autres postes. Les postes sont ouverts aux candidats internes et externes.

Rémunération globale

Nos tendances en matière de rendement	2016	2015	2014	2013
Salaires et avantages sociaux des employés excluant les cotisations sociales (en millions de dollars) ¹	1 936	1 839	1 805	1 811
Pourcentage des employés admissibles participant au régime de retraite à prestations déterminées de Rogers ²	59 %	49 %	44 %	37 %
Pourcentage des employés admissibles participant au régime de retraite à cotisations déterminées de Rogers ³	5 %	s.o.	s.o.	s.o.
Pourcentage des employés admissibles participant au régime d'actionnariat des employés de Rogers ²	73 %	68 %	62 %	55 %
Pourcentage des employés admissibles participant au régime enregistré d'épargne-retraite collectif ²	28 %	26 %	25 %	23 %
Pourcentage des employés admissibles participant au CELI collectif ²	11 %	8 %	6 %	n/a

¹ Les chiffres des années précédentes ont été ajustés afin d'exclure les cotisations sociales pour des raisons d'uniformité par rapport aux chiffres de 2015 et de 2016.

² Les employés admissibles comprennent tous les employés à plein temps et à temps partiel qui avaient accumulé au moins trois mois de service au 30 juin 2016. Le régime a cessé d'accepter de nouveaux participants le 30 juin 2016.

³ Le régime de retraite à cotisations déterminées a été lancé en juillet 2016.

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

Expérience client

› Expérience employé

Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

Économie et société



Le montant total des salaires et des avantages sociaux des employés à plein temps et à temps partiel (les cotisations sociales étant exclues) s'établissait à 1 936 millions de dollars en 2016, ce qui représente une augmentation par rapport au montant de 1 839 millions de dollars de 2015. Chez Rogers, le programme de rémunération globale vise à souligner le travail des employés qui obtiennent d'excellents résultats tout en manifestant leur engagement envers les valeurs de l'entreprise, ainsi qu'à les récompenser. Il comprend un régime de soins médicaux et des rabais généreux pour les employés, ainsi qu'un programme d'accumulation de capital concurrentiel qui englobe un régime de retraite à prestations ou à cotisations déterminées, un régime d'actionnariat des employés, un compte d'épargne libre d'impôt et un REER collectif.

Nous effectuons chaque année un examen complet de nos régimes dans le but de nous assurer d'offrir à nos employés les avantages sociaux qu'ils désirent tout en gérant efficacement nos coûts. Afin de tenir compte de la hausse des coûts de nos régimes de retraite, le régime de retraite à prestations déterminées de Rogers a cessé d'accepter de nouveaux participants le 30 juin 2016. Depuis le 1^{er} juillet 2016, les employés qui ne participent pas au régime de retraite à prestations déterminées de Rogers peuvent adhérer au nouveau régime de

retraite à cotisations déterminées. Nous avons avisé les employés plus de six mois à l'avance du changement de notre offre afin de leur donner le temps de prendre la décision la plus judicieuse pour eux. Nous tenons aussi régulièrement des séances de planification de retraite pour nos employés ainsi que des webinaires trimestriels pour promouvoir nos programmes d'accumulation de capital, et nous envoyons des rappels périodiques à nos employés qui ne participent pas encore aux programmes.

Le programme de reconnaissance de Rogers, qui souligne tout particulièrement le travail des employés, a été renommé Prix Ted Rogers en 2016, en hommage à notre fondateur. Ce prix récompense les employés qui ont fait preuve d'un engagement extraordinaire à l'égard des clients, qui ont établi de nouvelles normes en matière de réussite, qui ont pris des initiatives novatrices ainsi que des mesures ayant eu une incidence positive au sein de leur collectivité, ou qui sont devenus des ambassadeurs grâce à l'excellence des services qu'ils ont offerts au public. Chaque année, plus de 1 000 prix sont remis aux employés parmi plus de 4 000 candidatures reçues. Notre chef de la direction choisit, parmi tous les employés ainsi récompensés, celui qui mérite le Prix du président. Nous tenons un gala à Toronto chaque année pour célébrer tous nos gagnants.

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

Expérience client

› Expérience employé

Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

Économie et société



Inclusion et diversité

Pourquoi il s'agit d'une question importante

Plus que jamais, les gens célèbrent nos différences. Selon nous, la diversité stimule l'innovation, car nous avons tous de bonnes idées. Lorsque les employés se sentent inclus, ils sont en mesure de réaliser leur plein potentiel pour stimuler les résultats opérationnels.

Lorsque le personnel reflète la diversité des collectivités et de la clientèle, il nous permet d'offrir un meilleur service et d'être plus concurrentiels.

Principes de la direction

Nous nous sommes concentrés davantage sur une culture inclusive et une main-d'œuvre diversifiée, car elles stimulent l'engagement et le rendement de l'entreprise. Notre objectif est de refléter la diversité de nos collectivités et de notre clientèle et de créer un environnement dans lequel tous les employés se sentent acceptés, soutenus et engagés.

Notre Conseil sur l'inclusion et la diversité surveille l'élaboration et la mise en œuvre de la stratégie

d'inclusion et de diversité de l'entreprise. Le Conseil comprend des membres de diverses unités fonctionnelles et est dirigé par notre président, segment Affaires, et notre premier vice-président, Marketing Entreprise. Nous avons également des groupes de ressources pour employés qui créent des occasions et des programmes de réseautage pour souligner le travail de nos employés de divers groupes, y compris ceux désignés en vertu de la Loi sur l'équité en matière d'emploi.

Nous évaluons notre approche relative à l'inclusion et à la diversité de nombreuses façons, notamment :

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

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

Expérience client

› Expérience employé

Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

Économie et société



Nos tendances en matière de rendement			2016	2015	2014	2013
			Représentation chez Rogers			
Nos tendances en matière de rendement	Poste	Disponibilité sur le marché du travail ¹	2016	2015	2014	2013
Femmes	Chefs principaux	27,4%	30,1 % ^o	27,9 %	28,9 %	27,2 %
	Globalement	47,6%	38,4 % ^o	39,2 %	39,7 %	40,1 %
Minorités visibles	Chefs principaux	10,1%	13,4 % ^o	13,4 %	10,0 %	7,8 %
	Globalement	25,6%	32,6 % ^o	31,8 %	31,8 %	31,7 %
Autochtones	Chefs principaux	2,9%	0,0 % ^o	0,0 %	0,0 %	0,0 %
	Globalement	1,7%	0,8 % ^o	0,9 %	0,9 %	0,9 %
Personnes handicapées	Chefs	4,3%	1,3 % ^o	0,9 %	0,8 %	0,8 %
	Globalement	4,9%	1,6 % ^o	1,1 %	1,1 %	1,2 %

¹ Disponibilité sur le marché du travail selon les données du recensement de 2011.

^o Validé de façon indépendante en 2016.

Résultats de 2016

En 2016, nous avons constaté un mouvement de nos paramètres sur la diversité dans les catégories suivantes:

- › Nous avons observé une augmentation de 2,2 points du nombre de femmes dans des postes de direction en 2016 par rapport à l'année précédente, mais nous avons cependant constaté une baisse de 0,8 point du nombre de femmes en général.
- › -Notre pourcentage d'employés membres d'une minorité visible à des postes de haute direction est resté stable à 13,4 %, et notre représentation des minorités visibles dans l'entreprise en général est passée à 32,6 %, contre 31,8 % en 2015, ce qui est bien supérieur aux résultats du marché du travail.
- › Nous avons constaté une augmentation de 0,4

point du nombre de personnes atteints d'un handicap occupant des postes de direction, ainsi qu'une augmentation de 0,5 point du nombre d'employés atteints d'un handicap dans l'ensemble de l'entreprise.

- › Notre pourcentage d'employés autochtones a baissé de 0,1 point, pour s'établir à 0,8 %.

Une main-d'œuvre inclusive et diversifiée est indispensable au succès de Rogers. En 2016, nous avons poursuivi nos efforts visant à stimuler le recrutement, le perfectionnement et la rétention des femmes, des membres des minorités visibles, des personnes handicapées, des Autochtones, ainsi que des membres

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

de la communauté LGBT et de la génération Y. Nous accordons une importance particulière à l'augmentation des niveaux de représentation des femmes et des membres des minorités visibles dans des postes de direction. Nous déployons aussi des efforts pour accroître la représentation générale des Autochtones et des personnes handicapées chez Rogers.

Projets clés en 2016

En 2016, nous avons célébré davantage la diversité au moyen d'événements et de programmes, tout en créant des partenariats pour augmenter la représentation dans tous les groupes. Voici quelques initiatives qui ont été mises en œuvre cette année pour favoriser une culture inclusive et diversifiée :

- › Nous avons établi des partenariats externes avec Lime Connect, Indigenous Works et le Native Canadian Centre of Toronto pour nous aider à recruter des candidats divers.
- › Nous avons célébré le mois de la diversité en juin par la tenue d'événements dans nos principaux bureaux. À ces occasions, des employés et des membres de notre Conseil sur l'inclusion et la diversité étaient sur place pour répondre aux questions des employés et parler de ce que nous faisons pour promouvoir une culture inclusive chez Rogers.
- › Pendant le mois de la diversité, nous avons organisé une série de communications internes « Le saviez-vous » qui avaient principalement pour but de dissiper des stéréotypes communs pour chaque groupe de la diversité et de favoriser l'inclusion.
- › Notre marque Fido a parrainé en 2016 des



défilés de la Fierté à Toronto, à Montréal et à Vancouver. Ce parrainage nous a permis de montrer notre engagement à l'égard de l'inclusion de la communauté des LGBTQ, d'encourager nos employés à prendre part aux festivités et de mettre en place une campagne de médias sociaux qui invitait les employés et les clients à dire ce qui les rendait fiers en utilisant le mot-clic #MaFiertéCest. Nous avons également organisé sept événements dans nos bureaux partout au Canada pour célébrer la Fierté et de nombreux employés, y compris notre chef de la direction d'alors, ont marché dans les défilés de la Fierté parrainés par Fido.

- › Nous avons ajouté à notre site web Carrières une page sur l'inclusion et la diversité pour promouvoir notre engagement envers un milieu de travail inclusif et une main-d'œuvre diversifiée auprès des employés potentiels.
- › Pour favoriser l'action, nous avons entrepris d'informer le public pendant le festival de films sur l'inclusion de Rogers où nos équipes de la diversité ont présenté aux employés un contenu vidéo qui explore des thèmes liés à la diversité de nos communautés. Une discussion faisait également partie de chaque événement en vue de faciliter une conversation transparente sur l'expérience employé.

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

Expérience client

› Expérience employé

Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

Économie et société



- › Nous avons appuyé nos groupes de ressources pour les employés, y compris le Réseau des femmes de Rogers et FiertéRogers. Nous avons contribué à la croissance du groupe FiertéRogers en le faisant passer d'une communauté interne en ligne à un comité établi axé sur le perfectionnement, la mobilisation et l'avancement des employés LGBT.
- › Nous avons mis en place des ressources de perfectionnement et de formation au moyen de partenariats et de commandites externes visant à accélérer la promotion des femmes.

- › Nous nous sommes aussi associés au programme des partenariats de mentorat, par l'intermédiaire du Toronto Region Immigrant Employment Council qui aide les immigrants qualifiés à trouver des emplois valorisants tout en perfectionnant les aptitudes en leadership des employés de Rogers qui deviennent des mentors.

À l'automne 2016, nous avons lancé une carte de résultats en matière de diversité pour nos cadres supérieurs, et prévoyons l'étendre à tous nos directeurs à l'automne 2017.



Santé, sécurité et bien-être des employés

Pourquoi il s'agit d'une question importante

Nous avons le devoir, en tant que grand employeur, de nous d'avoir des programmes pour protéger la santé, la sécurité et le bien-être de nos employés, de nos sous-traitants, des visiteurs et de nos bénévoles.

Nous savons également que les principaux facteurs de l'absentéisme sont la santé mentale et les problèmes ergonomiques.

La création d'un milieu où la santé, la sécurité et le bien-être sont intégrés à notre culture permet aussi d'accroître la productivité, de réduire l'absentéisme et de favoriser l'engagement des employés.

Principes de la direction

Chez Rogers, nous prenons en considération l'employé dans son ensemble, notamment sa santé, sa sécurité et son bien-être au travail, ainsi que sa santé non liée au travail. Nous nous engageons à offrir et à maintenir un environnement de travail sain et sûr pour nos employés, bénévoles, sous-traitants et visiteurs ainsi que pour les membres du grand public qui peuvent être visés par nos activités. Nous cherchons continuellement à améliorer nos politiques, nos systèmes et notre formation afin d'atténuer les risques et de prévenir les blessures.

Notre politique sur la santé, la sécurité et le bien-être décrit notre engagement à cet égard. Notre conseil

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

Expérience client

› Expérience employé

Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

Économie et société



exécutif sur la santé et la sécurité, composé de cadres supérieurs de l'entreprise, assure la surveillance de nos programmes, à l'appui de notre équipe de santé et sécurité. Nous comptons également 66 comités mixtes employeur-salariés sur la santé et la sécurité au travail qui représentent nos plus importants lieux de travail, et des représentants en santé et sécurité dans nos lieux de travail moins importants. Au début de 2016, nos équipes du bien-être et de la gestion des invalidités ont été réunies pour former une équipe

du bien-être intégrée qui relève, comme dans le cas de l'équipe de la sécurité, de notre directeur, Bien-être et sécurité, au sein du service des Ressources humaines.

Nous visons à protéger et à accroître le bien-être physique et mental de nos employés. Ces efforts vont au-delà des régimes médicaux afin d'aider nos employés à mener une vie physique et mentale saine et en toute sécurité au travail, à la maison et dans la collectivité.

Nos tendances en matière de rendement	2016	2015	2014	2013
Blessures liées au travail :				
- Taux d'incidents entraînant une perte de temps ¹	0,32 ²	0,40	0,39	s. o. ²
- Décès	0	0	0	1
Nombre de comités de santé et de sécurité au travail dans tout le Canada	65	66	63	66
Nombre d'ambassadeurs du programme Bien-être dans tout le Canada	88	80	65	62

¹Par 200 000 heures travaillées.
²Validé de façon indépendante en 2016.

Santé et sécurité au travail

En 2016, notre taux d'incidents entraînant une perte de temps a été de 0,32², une baisse de 0,08 point par rapport à l'année précédente. Les glissades, faux-pas, chutes et blessures liées à un effort excessif ont continué d'être les principales causes des absences liées au travail chez Rogers cette année. Toutefois, les absences résultant de blessures causées par des glissades, des

faux-pas et des chutes ont diminué de 38 % en 2016 comparativement à 2015.

En 2016, nous avons réuni en une seule équipe les équipes de la sécurité, de la gestion des invalidités et du bien-être. Nous pouvons ainsi assurer plus efficacement la sécurité et le bien-être physique et psychologique globaux de nos employés, aider ces

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



Répercussions du programme Bien-être en 2016

56 %



d'augmentation de la participation au groupe Yammer du programme Bien-être

28 857



visites du site web Bien-être



10 000+

plats du menu Bien-être consommés par les employés depuis le lancement, en juin 2016, des aliments sains dans nos cafétérias

derniers à demeurer en bonne santé, prévenir et réduire au minimum les absences, ainsi que gérer avec succès leur transition de retour au travail.

Tous les incidents survenus sur le lieu de travail et ayant causé ou ayant le potentiel de causer des blessures, une maladie ou des dommages matériels sont signalés dans notre système de déclaration d'incidents relatifs à la santé et à la sécurité en ligne. Lorsque des incidents sont signalés, nos gestionnaires de personnel les examinent avec l'aide de l'équipe de santé et sécurité, en déterminent la cause et mettent en œuvre les mesures préventives appropriées. Nous offrons également une formation en santé et sécurité aux employés en fonction des exigences de leur poste.

Nous évaluons continuellement les risques pour la sécurité et améliorons nos systèmes, programmes et séances de formation dans le but de les réduire. Les employés qui présentent un risque plus élevé comprennent les techniciens qui installent les services du câble et Internet, réparent ou mettent à jour nos réseaux ou utilisent de l'équipement de diffusion. Ces employés travaillent souvent avec de l'équipement électrique lourd ou près de celui-ci, ou à des hauteurs présentant plus de risques de se blesser plus gravement.

Voici quelques initiatives précises de 2016 :

- › Nous avons lancé un nouveau programme d'examen de la conformité qui comprend des auto-évaluations pour les gestionnaires de l'exploitation, suivies d'évaluations de la conformité, en vue d'adopter une approche rigoureuse en matière de gestion de la conformité et de sensibilisation à cet égard.
- › Nous avons continué d'inviter les employés à

s'intéresser activement à la sécurité en participant à la campagne « Je pense SÉCURITÉ ». Cette campagne multimédia interne vise à aider les employés à se concentrer sur leur responsabilité personnelle en matière de sécurité dans nos milieux de travail. Elle se déroule pendant la Semaine de la santé, de la sécurité et du bien-être de Rogers qui a lieu en mai. En 2016, Rogers a reçu le prix de la meilleure nouvelle inscription (Best New Entry) décerné par la Société canadienne de la santé et de la sécurité au travail pour souligner nos activités et nos réalisations au cours de cette semaine.

Bien-être des employés

Le programme Bien-être est notre programme national de bien-être à l'intention des employées. Dans le cadre de ce programme, 88 ambassadeurs de Bien-être bénévoles dévoués participent à la promotion du bien-être, à la diffusion de l'information et à la coordination des programmes dans les unités fonctionnelles et les lieux de travail. Des responsables de la haute direction des unités fonctionnelles veillent à maximiser l'effet et la portée du programme Bien-être pour tous les employés de Rogers.

En 2016, des milliers d'employés ont participé à des activités offertes par l'intermédiaire du programme Bien-être des employés, par exemple :

- › Nous avons enrichi la section sur le bien-être mental de notre site web Bien-être, avec des ressources et des outils pour appuyer la santé mentale des employés. Cette section est constamment au nombre des cinq pages les plus visitées du site Bien-être.
- › Nous avons participé au groupe Yammer du programme Bien-être dans le but de faire partager

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

Expérience client

› Expérience employé

Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

Économie et société

 **58 069**

milles comptabilisés par les employés de Rogers qui ont marché, couru ou roulé à vélo pour Charity Miles dans le cadre de divers défis d'équipe

 **1 302**

employés vaccinés contre la grippe

 **16 min 16 s**

Temps le plus rapide enregistré par l'équipe Bien-être de Rogers pour monter les 1 776 marches de la Tour du CN au profit de Centraide

 **29 min 03 s**

Temps moyen enregistré par l'équipe Bien-être de Rogers pour monter les 1 776 marches de la Tour du CN au profit de Centraide

des histoires de modes de vie sains. En 2016, le nombre de membres de ce groupe est passé de 1 006 à 1 784.

- › Nos séances de vaccination antigrippale du programme Bien-être ont permis d'administrer 1 302 vaccins contre la grippe dans 35 bureaux de Rogers au pays.
- › Nous avons participé à un projet pilote sur la forme physique, Fit For Life, qui offrait un encadrement en santé personnalisé à 300 employés pour motiver des changements de comportement sains et les maintenir.
- › Nous avons encouragé les employés à participer à Charity Miles, qui leur permet de courir, de marcher et de rouler à vélo afin d'amasser des fonds pour l'organisme de bienfaisance de leur choix. Au total, 58 069 milles ont été comptabilisés et environ 12 000 dollars ont été ainsi recueillis.
- › Nous avons pris part à l'ascension des marches de la Tour CN au profit de Centraide. En effet, 40 employés Rogers ont monté 71 040 marches au total et amassé 9 000 \$.
- › Nous avons adopté de nouveaux aliments sains dans nos cafétérias en nous fondant sur le guide Healthy Eating Plate de Harvard.
- › Nous avons organisé des activités pour la Semaine de la santé, de la sécurité et du bien-être dans les bureaux de Rogers pendant la Semaine nord-américaine de la sécurité et de la santé au travail.
- › Nous avons accueilli des cliniques de collecte de sang de la Société canadienne du sang.

En 2016, Rogers a obtenu la certification or d'Excellence Canada qui souligne un milieu de travail sain pour son programme Bien-être et ses autres politiques et initiatives de promotion du bien-être. La norme sur les

milieux de travail sains d'Excellence Canada comporte quatre niveaux et sert à guider les organisations qui souhaitent encourager, appuyer et mettre en place des programmes liés à la santé en milieu de travail.

En 2017, tous les employés auront la possibilité de répondre à un questionnaire en ligne d'évaluation des risques pour la santé et de relever le défi santé au moyen d'une nouvelle plateforme. Cette nouvelle plateforme comprendra également des ressources et des outils de promotion de la santé comme la synchronisation avec les appareils de conditionnement physique afin que les employés puissent faire le suivi de leurs mesures de santé.

Dispositions spéciales au travail

Afin de favoriser un milieu de travail sain, nous proposons des accommodements pour aider tous les employés à effectuer leurs tâches du mieux qu'ils le peuvent. En 2016, nous avons offert aux employés des évaluations ergonomiques de leur poste de travail et les modifications nécessaires. En outre, dans le cadre de programmes de retour au travail, nous avons facilité le retour de 3 127 employés qui étaient en congé en raison d'une blessure ou d'une maladie. Nous modifions également la façon de travailler des employés grâce au programme de transformation de notre milieu de travail. Ce programme permet aux employés de trouver un espace qui correspond à leur mode de travail préféré, tel qu'un poste de travail debout, pour plus de confort.

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

Expérience client

› Expérience employé

Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

Économie et société

Responsabilité environnementale



Responsabilité environnementale

Nous nous engageons à faire preuve de responsabilité environnementale, à adopter une bonne gouvernance dans ce domaine et à intégrer la gérance environnementale à nos activités. Nous gérons activement nos risques environnementaux et avons mis en place des programmes, des politiques et des objectifs afin de réduire notre empreinte écologique, particulièrement

en ce qui a trait aux trois éléments prioritaires que sont l'énergie et les émissions de gaz à effet de serre qui y sont associés, le papier et les déchets. Nous modifions également la façon dont travaillent nos employés afin de produire des avantages environnementaux considérables et favorisons l'engagement et la sensibilisation à l'échelle de l'entreprise.

Faits saillants de cette année



Réduction de
3,6 %
des émissions de gaz total à effet de serre par rapport à 2015



Réduction de
3,6 %
de la consommation énergétique totale par rapport à 2015



Sélection parmi les employeurs les plus écologiques au Canada



Réduction de
9 %
des déchets générés depuis 2015



Réduction de
20 %
du papier utilisé à l'échelle de l'entreprise par rapport à 2015

Gestion de nos impacts environnementaux

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

La politique environnementale de Rogers présente les détails de ses normes environnementales et de son approche en matière de gestion. Nous nous soucions des questions environnementales au moment de

prendre des décisions au sujet de notre style de milieu de travail, de nos installations, de notre réseau et de nos achats. Nous avons mis en place des programmes et des systèmes pour gérer les risques et les conséquences pour l'environnement, pour réduire notre empreinte écologique globale et pour nous assurer de concevoir et d'offrir des programmes qui réduisent les conséquences entraînées par nos produits.

Rogers continue d'adopter une approche globale de la

gestion de ses impacts environnementaux par l'entremise de son système de gestion environnementale. Fondé sur la norme ISO 14001 standard, ce système établit le fondement du maintien d'un ensemble de processus et de pratiques qui orientent les activités environnementales à l'échelle de notre organisation.

Nous avons un Comité directeur en matière de responsabilité environnementale, dirigé par le vice-président, Services immobiliers d'entreprise, et composé de représentants de la haute direction de l'entreprise.

Le Comité directeur en matière de responsabilité environnementale est chargé de :

- › Définir notre stratégie environnementale
- › Approuver et atteindre les objectifs environnementaux
- › Mettre en œuvre les programmes environnementaux et surveiller les progrès réalisés
- › Évaluer les risques environnementaux et les occasions qui se présentent dans ce domaine et agir en conséquence



Consommation énergétiques et changements climatiques

Pourquoi il s'agit d'une question importante

Les changements climatiques importent à toutes nos parties prenantes, qu'il s'agisse du gouvernement, de nos investisseurs, de nos fournisseurs, de nos clients ou de nos employés. Les risques associés aux changements climatiques font l'objet d'une attention accrue à l'échelle mondiale alors que les températures continuent de grimper partout sur la Terre.

Principes de la direction

La consommation d'énergie et les gaz à effet de serre (GES) qui y sont associés sont notre priorité environnementale. Chaque année, une tierce partie indépendante effectue une évaluation de l'empreinte carbone pour quantifier les émissions de GES découlant de nos activités d'exploitation, pour analyser les tendances et évaluer l'efficacité de nos initiatives de réduction des émissions de GES. Nous continuons également de produire des rapports complets sur les risques et les occasions en matière

de changements climatiques par l'entremise des renseignements présentés annuellement au Carbon Disclosure Project à titre d'investisseurs.

Alors que nous nous dirigeons vers une économie à faibles émissions de carbone, nous continuons d'investir dans diverses initiatives pour réduire notre consommation d'énergie et les émissions de GES associées. Nos objectifs de réduction de la consommation d'énergie et des GES nous permettent d'évaluer l'efficacité de nos efforts. Voici nos objectifs de réduction pour 2025 :

- › Réduire notre consommation d'énergie de 10 % par rapport aux niveaux de 2011*
- › Réduire nos émissions de gaz à effet de serre de 25 % par rapport aux niveaux de 2011*

* Résultats propres aux portées 1 et 2

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

Expérience client

Expérience employé

› Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

Économie et société

Année de référence : 2011

3 761 391

Consommation
d'énergétique totale



197 448 CO₂e

Émissions de GES
de portée 1 et 2

(en gigajoules)

Consommation d'énergie

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

	2016	2015	2014	2013
Consommation énergétique directe	558 416	583 285	657 415	635 008
Consommation énergétique indirecte	3 661 140	3 792 486	3 599 503	3 412 252
Consommation énergétique totale	4 219 556 ^o	4 375 771	4 256 918	4 047 260
Consommation totale d'énergie par million de dollars de revenu	308	326	331	319

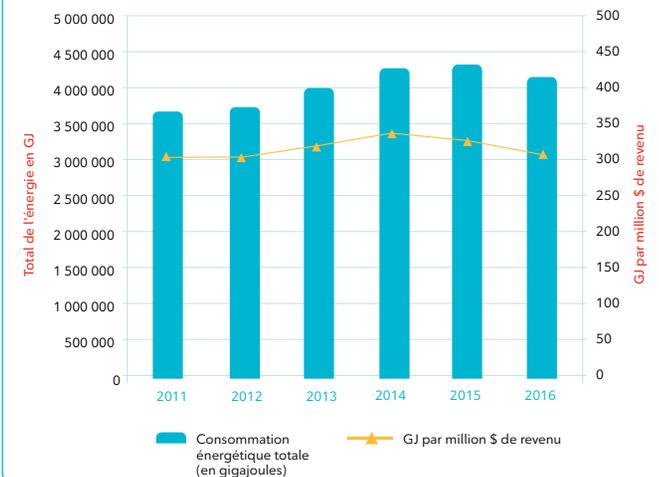
^o Validé de façon indépendante en 2016.

Nous mesurons la consommation totale d'énergie de l'entreprise, ce qui comprend les immeubles de bureaux dont l'entreprise est propriétaire ou locataire, le Rogers Centre, les stations de transmission cellulaire, les stations d'alimentation en électricité, les magasins et le parc automobile. Nous produisons également des rapports à ce sujet. Environ 68 % de nos chiffres en matière d'énergie sont fondés sur des données réelles, et le reste se fonde sur des estimations effectuées selon des normes acceptées dans l'industrie. Notre consommation énergétique est présentée en chiffres absolus (en GJ) et en millions de dollars de revenu afin de tenir compte de notre rendement relatif à la croissance de l'entreprise.

En 2016, notre consommation totale d'énergie a atteint 4 219 556 GJ^o, ce qui représente une diminution de 3,6 % par rapport à 2015, et notre consommation d'énergie a diminué de 5,5 % par rapport au revenu. Cette diminution est attribuable aux programmes mis en place pour réduire la consommation d'énergie de nos immeubles et sites de transmission. Par rapport à 2011, notre année de référence, notre consommation d'énergie

a augmenté de 12,2 %, en raison de la croissance soutenue de l'entreprise et de l'expansion de son réseau. Toutefois, lorsque nous tenons compte de la croissance du revenu, la hausse de la consommation s'élève à seulement 1,0 %.

Total de l'énergie (Valeur absolue et valeur calculée en fonction du revenu)



La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

Expérience client

Expérience employé

» Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

Économie et société



Initiatives de réduction de la consommation d'énergie en 2016

Cette année, nous avons continué de souligner un certain nombre de gains d'efficacité énergétique à l'échelle de notre exploitation, tout particulièrement alors que nous continuons à moderniser nos espaces de travail dans le cadre de notre projet de transformation de l'espace de travail. Sur le plan énergétique, ce projet a exigé la modernisation d'immeubles avec des systèmes d'éclairage efficaces, l'installation de commandes d'éclairage comme la mise en valeur de l'éclairage naturel, de systèmes de contrôle de l'occupation et de commandes de systèmes CVCA, ainsi que l'offre de nouvelles technologies intelligentes connectées à nos employés. Ces rénovations nous ont aussi permis de faire un usage plus efficace de nos espaces de bureaux, ce qui réduira considérablement notre consommation d'énergie à l'avenir.

Nous avons entrepris plusieurs autres initiatives en 2016, y compris les suivantes :

- › Réalisation d'études rétroactives dans trois immeubles clés pour effectuer une évaluation systémique des possibilités d'amélioration du rendement et accroître les économies d'énergie.
- › Vérifications de l'éclairage et modernisation des systèmes d'éclairage dans 24 de nos immeubles de bureaux. À notre bureau à Brampton, par exemple, nous avons remplacé environ 1 600 luminaires T5 par un éclairage à DEL, ce qui a permis de réduire notre consommation d'énergie pour l'éclairage d'environ 66 % (ou 1,5 million kWh) dans cet immeuble.
- › Poursuite de la modernisation de l'éclairage au Rogers Centre, installation de commandes sans raccords pour rendre les chaudières plus efficaces

et retubage du système pour améliorer l'efficacité du transfert thermique. Nous avons également amélioré la circulation d'air dans l'immeuble grâce à l'amélioration des commandes pour les refroidisseurs et à la mise en place de registres pour réguler le débit d'air afin de climatiser seulement les zones occupées.

- › Réalisation d'études de l'efficacité du refroidissement dans nos centres de données afin de déterminer leur efficacité énergétique globale. De plus, nous avons mis du matériel et des serveurs vétustes hors service et fait la transition de l'enregistrement conventionnel sur bande vers le stockage sur disques à circuits intégrés, qui nécessitent moins d'énergie et d'espace.
- › Mise en œuvre d'environ 400 projets de refroidissement à l'air libre dans l'ensemble de nos stations cellulaires sans-fil pour réduire la consommation énergétique. Nous avons également ajusté la température dans plus de 1 000 stations cellulaires sans-fil, afin de réduire les temps de fonctionnement des unités de refroidissement d'air, et modernisé l'éclairage des tours en remplaçant les ampoules incandescentes par des ampoules à DEL, dans 50 emplacements environ.
- › Adoption d'une plateforme d'accès par câble convergente intégrant divers services (tels que les données, la vidéo et la voix) et permettant une réduction de la consommation d'énergie de 30 % à 40 % à nos têtes de réseaux (installations qui reçoivent les signaux de télévision pour le traitement et la distribution).
- › Remplacement des systèmes de climatisation en fin de vie par de nouveaux systèmes plus écoénergétiques dans la salle d'ordinateurs à nos têtes de réseaux. Cette mesure a contribué à une réduction de l'énergie consommée par le système de 40 %.

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

Expérience client

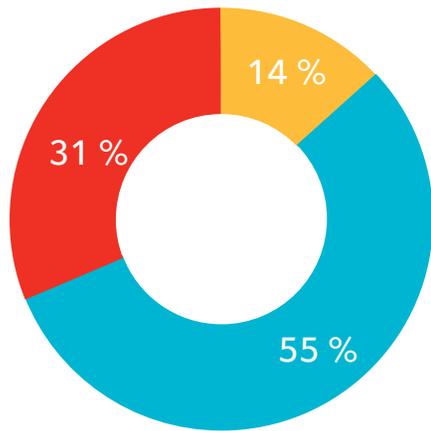
Expérience employé

› Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

Économie et société

Émissions de GES en
2016 par portée



- Portée 1
- Portée 2
- Portée 3

Notre empreinte carbone

Nos tendances en matière de rendement (en tonnes de CO ₂ e)	2016	2015	2014	2013
Portée 1 (p. ex. combustion fixe, carburant mobile, émissions fugitives)	32 132	33 558	38 197	36 885
Portée 2 (achats d'électricité)	131 792	136 729	140 928	147 383
Total des portées 1 et 2	163 924 [◊]	170 287	179 125	184 268
Portée 3 (p. ex. voyage d'affaires, consommation de papier, déplacements quotidiens des employés, déchets provenant des bureaux)	75 136	77 693	78 723	86 361
Total des émissions de GES	239 060	247 980	257 848	270 629
Total des émissions de GES par million de dollars de revenu	17	18	20	21

[◊] Validé de façon indépendante en 2016.

Nous continuons d'adopter une approche globale de la mesure de nos émissions de GES en tenant compte de tous les éléments de l'entreprise, dont nos réseaux et nos immeubles, les répercussions des déplacements de nos employés, les activités de l'équipe de baseball Toronto Blue Jays et celles du Rogers Centre.

En 2016, nous avons enregistré des émissions de GES totales de 239 060 tonnes[◊] de CO₂e, une réduction totale de GES de 3,6 % par rapport à 2015. Nos émissions de portée 1 et 2 ont diminué de 3,7 % grâce à nos initiatives de réduction de consommation d'énergie et à la réduction des coefficients d'émissions publiés par Environnement et Changement climatique Canada.

Nos émissions de portée 3 ont atteint 75 136 tonnes de CO₂e, une réduction de 3,3 % par rapport à 2015. La réduction des émissions de portée 3 résulte d'une diminution de la consommation de papier et des déplacements quotidiens des employés.

Nos biens immobiliers, qui comprennent les bureaux, les magasins et le Rogers Centre, sont responsables de la plus grande part de nos émissions (33,2 %), suivis par nos stations de transmission (25,0 %), les déplacements quotidiens de nos employés (19,9 %) et notre parc automobile (6,3 %).

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

Expérience client

Expérience employé

› Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

Économie et société



Comme nous le faisons pour notre rendement énergétique, nous produisons des rapports sur nos émissions de GES par rapport à la croissance de notre entreprise. En 2016, les émissions de GES de Rogers, en fonction des revenus, ont atteint 17 tonnes de CO₂e par million de dollars de revenu, soit une réduction de 5,6 %.

Comparativement à nos objectifs d'entreprise de réduction des émissions de carbone de portée 1 et 2 de 25 % par rapport à 2011 d'ici 2025, la barre des 15,4 % de réduction a été atteinte.

Beaucoup de progrès ont été faits partout dans le monde en matière de changements climatiques et d'émissions de carbone. Nous avons le sentiment que nos objectifs et nos buts en matière de changements climatiques restent alignés sur ceux établis par les dirigeants mondiaux à l'occasion de la COP21 et par le gouvernement fédéral du Canada. Nous ignorons encore comment la tarification du carbone nous touchera financièrement ou autrement et nous resterons attentifs pendant l'élaboration de la politique et l'établissement de la tarification. Dans l'ensemble, nous sommes satisfaits de nos efforts de réduction des émissions et nous croyons que nous sommes en voie d'atteindre nos objectifs.

Gestion de parc de véhicules

En plus de nos initiatives de réduction de la consommation d'énergie, la gestion responsable de notre parc de 1 792 véhicules commerciaux s'inscrit aussi dans nos efforts de réduction de notre empreinte carbone.

Faits saillants de l'année dernière :

- › Sollicitation d'une rétroaction des techniciens sur le terrain pour maximiser l'espace de notre parc de véhicules d'entretien. Les nouveaux systèmes de gestion de cargaison permettent de réduire le poids global de nos véhicules pour les rendre plus écoénergétiques.
- › Maintien des investissements dans des systèmes de convertisseur continu-alternatif à batteries auxiliaires pour nos véhicules d'entretien, ce qui permet aux techniciens de faire fonctionner l'équipement et l'éclairage de sécurité sans faire tourner le moteur. En 2016, 943 véhicules étaient munis de ce système, ce qui s'est traduit par une réduction quotidienne générale de la consommation de carburant, estimée à environ 1 900 litres, et une réduction des émissions de CO₂ de 4,5 tonnes par jour.
- › Recyclage des pneus et de l'huile : depuis 2011, nous avons recyclé 13 910 pneus et 172 229 litres d'huile à moteur.
- › Maintien de l'envoi à nos équipes d'exploitation de rapports mensuels sur l'utilisation des véhicules, comprenant des données sur les diagnostics de moteur et l'entretien préventif en retard, afin de nous permettre de repérer les véhicules nécessitant un entretien. Ces données nous permettent d'assurer que les véhicules fonctionnent efficacement et permettent aux gestionnaires de surveiller le comportement des conducteurs, et de trouver des façons de réduire la consommation de carburant et les émissions. Nous appliquons également une politique interdisant la marche au ralenti afin de réduire les émissions des véhicules de notre parc.

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

Expérience client

Expérience employé

› Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

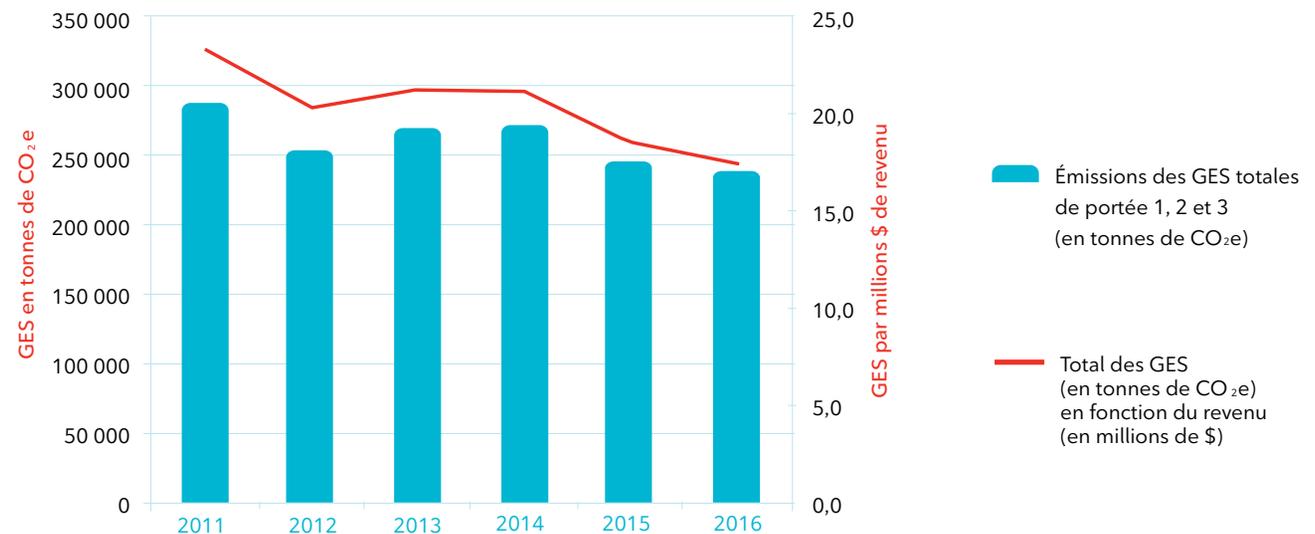
Économie et société

Voyages d'affaires et déplacements des employés

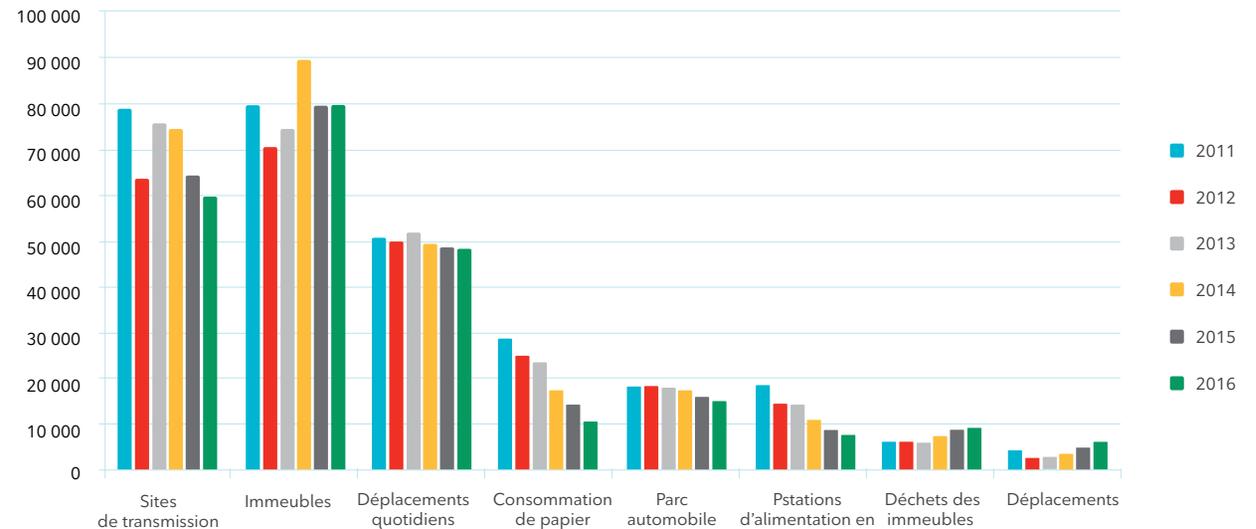
Au cours de la dernière année, nous avons également mis l'accent sur les efforts de réduction des voyages d'affaires et des déplacements des employés, qui comptent parmi les plus importants générateurs d'émissions de portée 3. Quelques faits saillants :

- › Installation d'outils de communication tels que Skype Entreprise sur les ordinateurs des employés. Skype Entreprise offre des options d'appel vidéo et audio. Nous avons également installé des outils Microsoft qui permettent aux employés d'accéder à leurs dossiers de travail où qu'ils soient.
- › Poursuite de l'aménagement de salles de vidéoconférence dans le cadre de notre projet de transformation du milieu de travail. Chaque salle est munie de grands écrans et permet de faire des présentations par vidéoconférence, ce qui réduit les déplacements des employés pour se rendre à des réunions. Nous comptons aussi quatre salles de téléprésence au Canada, grâce auxquelles les employés qui participent aux réunions à distance peuvent apparaître virtuellement autour d'une table à côté des employés présents.
- › Installation de supports à vélos sécuritaires, ce qui permet la réduction de l'utilisation des véhicules ou des transports en commun pour se rendre au travail.
- › Offre d'un rabais d'entreprise aux employés pour des laissez-passer de la Toronto Transit Commission (TTC), rendant le transport en commun plus abordable pour eux. En 2016, 9 609 laissez-passer mensuels ont été distribués à nos employés dans le Grand Toronto.

Émissions de GES par source (en tonnes de CO₂e)



Émissions de GES par source (en tonnes de CO₂e)



Réduction de la consommation de papier

Pourquoi il s'agit d'une question importante

Le papier est un élément important de nos activités. Nous l'utilisons pour les publications papier, le marketing et la facturation, et à des fins internes.

Principes de la direction

Même si le papier est un élément important de nos activités, nous nous sommes engagés à réduire la quantité que nous utilisons. En plus de protéger l'environnement, cet engagement rend le travail de

nos employés plus efficace et reflète la façon dont nos clients consomment du contenu et de l'information.

Notre comité directeur en matière de responsabilité environnementale surveille notre rendement en ce qui a trait au papier et nos initiatives d'approvisionnement responsables. La politique d'approvisionnement en papier des Éditions Rogers détermine aussi nos décisions d'achat quant au papier utilisé pour ses publications.

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

Expérience client

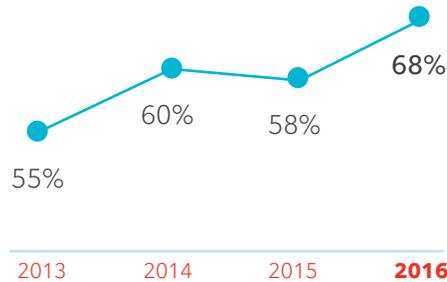
Expérience employé

› Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

Économie et société

Pourcentage de clients ayant reçu des factures électroniques



Nos tendances en matière de rendement

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

	2016	2015	2014	2013
Consommation de papier totale	9 275★	11 586	14 720	19 654
› Édition	6 931	8 676	11 098	14 051
› Marketing et communications	1 405	1 779	2 362	4 084
› Facturation	737	865	937	1 190
› Administration dans nos bureaux	202	266	323	329
Pourcentage de clients ayant reçu des factures électroniques	68 %★	58 %	60 %	55 %

★ Validé de façon indépendante en 2016.

En 2016, nous avons fait un effort pour favoriser l'adoption du numérique à l'échelle de l'entreprise, notamment pour remplacer l'utilisation de papier à l'interne, pour la publication, le marketing et la facturation. Par conséquent, nous avons réduit notre consommation totale de papier de 20 % par rapport à l'année précédente et de 61 % par rapport à 2011. Cette importante réduction est le résultat ces efforts :

- › Encourager les employés à utiliser moins de papier en leur fournissant les outils technologiques dont ils ont besoin pour travailler de façon efficace. Parmi ces mesures, nous avons fourni à chaque employé un ordinateur portable et plus d'outils technologiques dans les salles de réunion afin de permettre la diffusion de présentations sur écran et d'éliminer la nécessité d'en imprimer une copie papier. Nous avons également favorisé la documentation numérique plutôt que les copies sur papier. Ces changements ont permis de réduire la consommation de papier à l'interne de 24 %.

- › Réduire l'utilisation du papier à des fins de marketing de 21 % cette année en misant de plus en plus sur la diffusion des publicités sur des plateformes numériques et les médias sociaux.
- › Augmenter le pourcentage de clients recevant des factures électroniques de 10 % par rapport à 2015. Grâce aux améliorations apportées à la facturation en ligne et à MonRogers, nous facilitons la tâche des clients qui lisent leurs factures en ligne, réduisant ainsi le recours aux factures papier. Ces efforts nous ont permis d'enregistrer une réduction de 15 % de l'utilisation de papier pour la facturation en 2016.
- › Augmenter le tirage numérique de nos magazines, à la suite d'un changement stratégique visant à nous orienter vers les médias numériques, et par l'entremise du service d'abonnement à des magazines numériques Texture par Next Issue. Par conséquent, l'utilisation du papier dans la production et l'impression de magazines traditionnels a baissé de 23 % en 2016, soit une incroyable réduction de 61 % depuis 2011. En 2017, nous procédons à la refonte de notre stratégie de contenu de magazines

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

Expérience client

Expérience employé

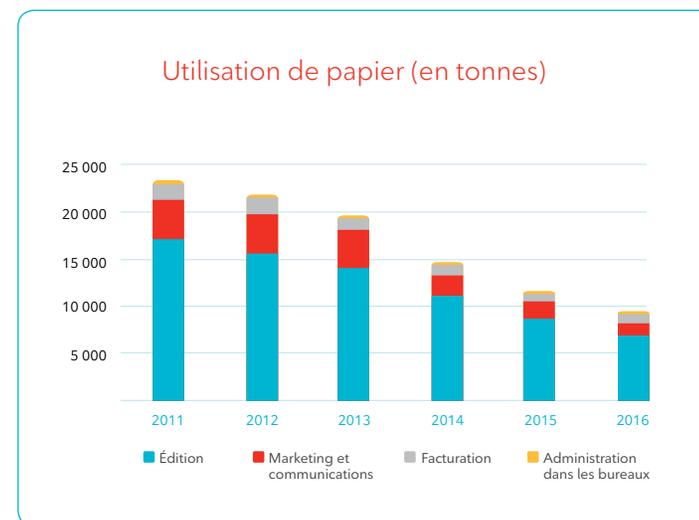
› Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

Économie et société

pour répondre à la hausse de la demande de contenu numérique et nous offrons de plus en plus de publications en ligne au lieu de les offrir en version imprimée. Par conséquent, nous prévoyons une baisse importante de la quantité de papier utilisée pour la publication des magazines en 2017.

En plus de faire des efforts de réduction de l'utilisation de papier, plus de 98 % du papier que nous avons acheté (aux fins de marketing, d'utilisation à l'interne, de facturation et d'impression de magazines) était certifié par le Forest Stewardship Council (FSC). La certification FSC constitue une garantie pour les clients que la fabrication de notre papier a été gérée selon des conditions strictes qui assurent la protection des forêts, des cours d'eau, des réserves fauniques et des espèces animales de haute valeur pour la conservation.



Déchets et recyclage

Pourquoi il s'agit d'une question importante

Nous produisons des déchets dans nos bureaux et pendant le cycle de vie de nos produits et services. La réduction des déchets est importante pour notre efficacité opérationnelle et pour nos parties prenantes.

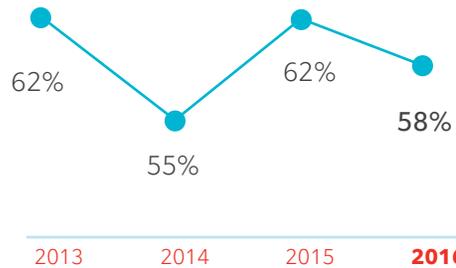
Principes de la direction

Au cours des dernières années, nous avons réduit les déchets de nos bureaux en encourageant les employés à modifier leur comportement. Notre programme « Pousse vert » a retiré les poubelles des bureaux des employés afin de les encourager à déposer leurs déchets dans les bacs de tri centralisés,

dans l'objectif d'atteindre un taux de réacheminement des déchets d'au moins 70 %. Nous continuons de surveiller le rendement dans toutes les propriétés, que ce soient les bureaux, les magasins ou le Rogers Centre, par l'intermédiaire de nos trois fournisseurs de gestion des déchets nationale ainsi que d'autres fournisseurs chargés de la gestion de nos produits de télécommunication ou de TI, et du papier utilisé à des fins confidentielles. En 2017, notre stratégie comprendra des efforts de recyclage accrus, un programme de collecte centralisée et le recyclage des piles et des déchets électroniques à l'échelle nationale.

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

Taux de réacheminement des déchets



Nos tendances en matière de rendement

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

	2016	2015	2014	2013
Total des déchets produits (y compris les déchets de bureau)	8 615	9 428	7 276	7 550
Total des déchets recyclés (y compris les déchets de bureau)	5 039	5 877	4 019	4 739
Déchets envoyés en site d'enfouissement	3 576	3 551	3 257	2 811
Pourcentage de déchets détournés des sites d'enfouissement	58 %	62 %	55 %	62 %

En 2016, nous avons produit 8 615 tonnes de déchets, ce qui représente une réduction de 8,6 % par rapport à 2015. Ces déchets comprennent des produits du papier, des produits électroniques, du mobilier de bureau, des matières recyclables mixtes et des déchets organiques. Nous avons atteint un taux de détournement des déchets d'environ 58 %, ce qui représente une réduction de quatre points de pourcentage par rapport à l'année dernière.

Faits saillants de l'année :

- › Expansion de notre programme de recyclage « Pousse vert » grâce à l'ajout de 24 bacs de collecte, ce qui porte à 711 le nombre de bacs de tri de déchets dans nos bureaux. Ces bacs affichent clairement les catégories pour permettre aux employés de séparer les matières organiques, le papier, les matières recyclables et les déchets. Pour nous aider à surveiller de manière continue les résultats de notre programme, notre fournisseur de gestion des déchets produit des rapports mensuels sur les immeubles participant au programme de recyclage « Pousse vert » et offre des formations sur les pratiques exemplaires en matière de recyclage.

- › Les Toronto Blue Jays, le Rogers Centre et notre fournisseur de services alimentaires continuent de collaborer avec l'organisme Second Harvest en donnant des restes de nourriture. En 2016, plus de 26 tonnes de restes de nourriture ont été recueillies par Second Harvest et livrées à divers groupes communautaires à Toronto. De plus, le Rogers Centre dispose de deux digesteurs utilisés pour traiter les restes de nourriture pendant l'année afin de réduire le nombre de bacs verts nécessaires à son exploitation.
- › Poursuite de l'expansion de la collecte et du recyclage de piles, de déchets électroniques, de téléphones, d'appareils, d'équipement de diffusion et de câbles.
- › Incitation à la restauration écologique, y compris grâce à des contenants à emporter compostables, l'expansion de nos programmes de déchets organiques, la promotion de l'utilisation de couverts et d'ustensiles non jetables et l'offre de rabais pour l'utilisation de tasses réutilisables.
- › Événements de collecte de déchets pendant la Journée de la Terre et la Semaine de réduction des déchets pour permettre à nos employés d'apporter

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

Expérience client

Expérience employé

› Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

Économie et société

leurs appareils électroniques, personnels ou professionnels, afin de les faire recycler par notre partenaire de gestion des déchets électroniques.

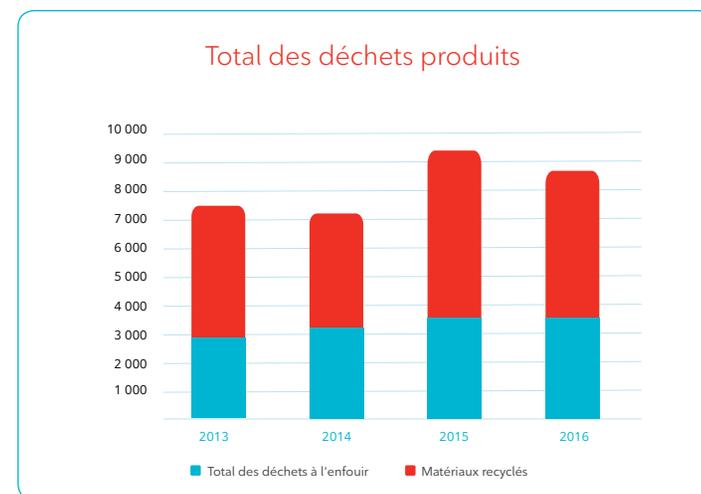
Déversements et rejets

Afin de réduire nos risques de déversements et de rejets, nous offrons des séances de formation sur la gestion des déversements dans le cadre de notre système de gestion environnementale. Cette formation permet à nos employés de comprendre les conséquences possibles des rejets, les exigences réglementaires applicables et les mesures nécessaires à prendre quand un déversement survient. Nous avons également distribué 300 trousse de lutte contre les déversements à nos immeubles et aux sites de réseau dans le cadre de notre planification de mesures d'urgence visant à prévenir la contamination des sols et de l'eau. En 2016, les déversements et rejets suivants sont survenus chez Rogers :

- › Aucun déversement de niveau 3, qui sont des déversements de plus de 100 kg devant être signalés à Environnement et Changement climatique Canada dans un délai de 24 heures.
- › 22 déversements de niveau 2, qui sont des déversements de 10 à 100 kg dont le signalement est obligatoire.
- › 58 déversements de niveau 1, qui sont des déversements de moins de 10 kg ne devant pas être signalés à Environnement et Changement climatique Canada.

Réduction de la consommation d'eau

Pour assurer la durabilité de notre écosystème, il est essentiel de protéger les réserves limitées d'eau



en déployant des efforts de conservation, comme la réduction de notre consommation et la prévention de la contamination des sources d'eau potable. Nous utilisons principalement de l'eau pour les besoins des employés, par exemple pour les toilettes et les cuisines de nos établissements. En 2016, nous avons consommé 320 507 mètres cubes d'eau, une augmentation de 2 % par rapport à 2015, mais une diminution importante de 13 % par rapport à 2011.

La conservation de l'eau est un principe clé des lignes directrices sur la conception écologique suivies par Rogers dans le cadre de la conception et de l'exploitation d'immeubles. Nous mettons en œuvre des initiatives pour réduire au minimum les effets nuisibles de notre exploitation sur l'approvisionnement en eau. Par exemple, dans le cadre de la refonte de notre espace de travail, nous avons installé des robinets et des appareils ménagers à haut rendement et mis en œuvre des stratégies d'aménagement paysager plus économes en eau.

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

Expérience client

Expérience employé

› Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

Économie et société



Le point sur la transformation des lieux de travail

Dans notre rapport 2015 sur la RSE, nous vous avons présenté notre programme de transformation des espaces de travail, offrant plus de souplesse et d'efficacité aux employés. En plus des avantages sur la productivité en milieu de travail, la refonte a un effet important sur la réduction de l'empreinte écologique. Voici quelques faits saillants de 2016 :

Les étages rénovés ont permis des augmentations de l'efficacité énergétique de 51 % à 67 % grâce à l'utilisation d'imprimantes, de moniteurs et de systèmes d'éclairage plus écoénergétiques, et en quantité réduite. Nous tirons également profit de détecteurs de lumière et de l'optimisation de l'éclairage naturel dans ces espaces. Par conséquent, nous estimons que chaque étage permet d'économiser environ 88 000 kWh d'électricité, ce qui correspond à une réduction des émissions de GES de 3,6 tonnes.

Dans le cadre de nos efforts de nettoyage précédant la rénovation, nous avons réussi à éliminer des fournitures et du mobilier de bureau non utilisés. En 2016 seulement, nous avons recueilli plus de 1 024 tonnes de matériel usagé, dont 95 % ont été détournés du site d'enfouissement par la revente (21 %), le recyclage (60 %), les dons à des organismes de bienfaisance (11 %) et la relocalisation au sein de Rogers (3 %). Depuis le début des rénovations en 2015, 2 250 tonnes de matériel ont été recueillies et le taux de détournement connexe a atteint 96 %.

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

Expérience client

Expérience employé

› Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

Économie et société

Solutions d'affaires durables

La technologie est un puissant outil de réduction de notre empreinte écologique. En tant qu'entreprise de communications, nous avons collaboré avec d'autres parties prenantes pour trouver des solutions d'Internet des objets afin de faciliter la gestion de l'empreinte. Par exemple :



Nous avons collaboré avec blueRover pour fournir des solutions d'ingénierie qui vont de la surveillance des niveaux de stocks liquides à la détection de la température et de la présence d'eau. Ces solutions comprennent une offre de soutien logistique pour le secteur des transports, plus précisément un service d'alertes permettant d'éviter l'utilisation inutile des camions, de réaliser des économies de carburant et de réduire le kilométrage des véhicules et les émissions nocives dans l'environnement.

Rogers a collaboré avec Ericsson pour fournir une solution « d'eau connectée » dans le cadre du programme pilote d'innovation de la Ville d'Ottawa visant à faciliter les tests de la qualité de l'eau. La solution « d'eau connectée » est une première au Canada. Elle comprend la surveillance, chaque année, d'environ 800 000 tests de la qualité de l'eau de diverses sources s'étendant sur environ 4 500 km. Le projet pilote met à profit les technologies de capteurs, d'Internet des objets et de transmission sans fil à large bande LTE pour recueillir des données en temps réel afin de mieux prévoir, prévenir et résoudre les problèmes éventuels liés à la qualité de l'eau. En plus de la Ville d'Ottawa, les offices de protection de la nature de la vallée Rideau, de la Nation Sud et de la vallée Mississippi participent également au projet pilote.

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

Expérience client

Expérience employé

» Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

Économie et société

Investissement communautaire



Investissement communautaire

Nous sommes déterminés à participer à la construction de communautés fortes et à résoudre des problèmes importants pour les Canadiens. Notre programme Branché sur le succès nous permet de

combler l'écart numérique en fournissant un service Internet à large bande abordable à des organismes à but non lucratif qui gèrent des logements subventionnés.

Faits saillants de cette année

62,4 millions de dollars

d'investissements communautaires en argent ou en nature.



13 090

foyers à faible revenu ont bénéficié du programme Branché sur le succès, une solution Internet abordable qui permet de combler le fossé numérique depuis sa création en août 2013.



1 137

employés ont fait du bénévolat dans le cadre du Programme des employés bénévoles de Rogers.



Inclusion numérique

Pourquoi il s'agit d'une question importante

Internet est devenu un outil essentiel pour accéder à l'information, à l'éducation et au monde qui nous entoure. Pourtant, de nombreux Canadiens n'y ont pas accès ou n'ont pas les compétences nécessaires pour l'utiliser efficacement. Nous trouvons des façons de combler ce fossé. Le programme Branché sur le succès de Rogers vise à connecter plus de Canadiens en leur offrant un accès à Internet à prix abordable.

Principes de la direction

Rogers est à l'avant-scène de la technologie canadienne et de l'innovation. Nous avons travaillé fort

afin de mettre au point les meilleurs réseaux pour nos clients, leur offrant un accès aux possibilités novatrices qui viennent avec le fait d'être connecté. Mais nous sommes aussi conscients du fossé numérique qui sépare les utilisateurs d'Internet de ceux qui n'y ont même pas accès. Rogers peut changer réellement les choses en comblant ce fossé et en améliorant la culture numérique. Notre programme Branché sur le succès, que gère notre équipe de la Responsabilité sociale d'entreprise, offre un service Internet à large bande abordable aux personnes qui habitent dans des logements gérés par des organismes à but non lucratif.

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

Expérience client

Expérience employé

Responsabilité environnementale

› Investissement communautaire

Économie et société



Lancement du projet Branché sur le succès dans la région de Durham

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

Nos tendances en matière de rendement	2016	2015	2014	2013
Nouveaux abonnés grâce au programme Branché sur le succès	2 832	4 129	4 204	1 925

Accès Internet pour plus de Canadiens

L’an dernier, par l’intermédiaire de notre programme Branché sur le succès, nous avons encore offert le service Internet abordable à des familles à faible revenu. Le programme a pris son envol en août 2013 en proposant le service Internet résidentiel haute vitesse à 9,99 \$ par mois aux résidents du Toronto Community Housing (TCH).

En 2016, nous avons ajouté 2 832 abonnés et, à ce jour, 13 090 foyers ont profité du programme depuis sa création.

Cette année, nous avons étendu le programme pour y inclure jusqu’à 150 000 autres logements subventionnés à l’intérieur de notre zone de couverture du câble, soit dans l’Est et le Sud-Ouest de l’Ontario, au Nouveau-Brunswick et à Terre-Neuve-et-Labrador.

Culture numérique

Une étude récente d’Ipsos Canada indique que le coût n’est pas le principal facteur qui empêche les gens de s’abonner à des services Internet. Plus des deux tiers des non-abonnés ne mentionnent pas le coût quand ils expliquent pourquoi ils ne souscrivent aucun service Internet. La raison la plus souvent évoquée est le manque d’intérêt ou de pertinence. En général, les non-abonnés

vivent en région rurale et sont plus âgés et moins scolarisés, en plus d’avoir des revenus plus modestes. Bon nombre de non-abonnés plus âgés ne savent pas comment se servir d’Internet ou y accéder. Même si des baisses de prix pourraient attirer une petite partie des non-abonnés, le fait est que l’utilisation d’Internet est aussi liée à l’âge et pas seulement aux revenus.

Afin de combler cette lacune, nous avons collaboré avec ABC Life Literacy pour donner des ateliers sur la culture numérique au TCH et au Durham Region Non-Profit Housing. Nous avons organisé six ateliers en 2016, auxquels ont participé plus de 80 personnes. La formation visait à aider des aînés et des personnes à faible revenu à utiliser Internet pour leurs activités quotidiennes (comme envoyer des courriels ou chercher un emploi), à profiter d’expériences en ligne valorisantes et à s’initier à la sécurité Internet.

En outre, nous avons fourni notre produit Branché sur le succès à 30 laboratoires informatiques du TCH. Ces laboratoires informatiques sont utilisés chaque jour par les résidents du TCH à différentes fins, dont des programmes parascolaires et éducatifs, la recherche d’emploi et des recherches pour les devoirs scolaires.



Témoignages sur Branché sur le succès

« À titre de fier client de Branché sur le succès, j'aimerais remercier Rogers d'avoir donné aux résidents du Toronto Community Housing un accès abordable à Internet. Je n'ai pas à me soucier d'envoyer mes deux faire leurs devoirs chez des amis, et je peux travailler pour mon entreprise dans le confort de mon foyer. Je parle au nom de nombreux résidents du Toronto Community Housing en que nous sommes tous reconnaissants pour le programme d'accès abordable à Internet offert par Rogers. »

~ Leon, père de deux enfants et résident du Toronto Community Housing, qui participe au programme depuis 2013.

« Le programme Branché sur le succès a amélioré sensiblement la vie de nos résidents qui ont un revenu fixe très limité. Avant de pouvoir profiter de ce programme, beaucoup d'entre eux n'avaient pas les moyens de rester en contact avec leur famille, leurs amis et la communauté en général. Nos résidents sont tous handicapés physiquement et se déplacer est difficile pour la plupart; alors, il est très important pour eux de pouvoir garder le contact avec leurs proches qui vivent très loin. Le programme Branché sur le succès leur a permis de renouer les liens, d'être actifs dans leur communauté, et les a libérés de leur isolement. Merci à Rogers au nom de Peel Cheshire Homes Brampton et de nos résidents pour ce programme couronné de succès! »

~ Dianne M. Austin, directrice générale, Peel Cheshire Homes Brampton Inc.

Bienfaisance communautaire

Pourquoi il s'agit d'une question importante

L'une de nos priorités est d'être une entreprise canadienne à forte croissance, et nous ne pouvons y parvenir sans de solides communautés.

La bienfaisance communautaire contribue à l'essor de l'économie canadienne, mobilise les employés et fait partie de notre responsabilité à titre de grande entreprise canadienne.

Principes de la direction

Nous souhaitons engendrer des retombées sociales et économiques positives grâce à nos investissements communautaires et aligner nos activités de bienfaisance sur des œuvres qui sont importantes pour nos parties prenantes et nos employés.



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

Nos employés mettent également la main à la pâte. En effet, le Programme des employés bénévoles de Rogers et notre politique de bénévolat permettent à nos employés de consacrer une journée de congé payé par année à des activités de bénévolat pour l'organisme de bienfaisance de leur choix.



Employés de Rogers recueillant des fonds pour soutenir la Fondation canadienne des femmes à l'occasion de l'événement Move for GEN1 tenu à Toronto

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



Employé Rogers faisant du bénévolat avec Habitat pour l'humanité



Membres du programme Rogers pour les nouveaux diplômés, faisant du bénévolat

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

Investissement communautaire de l'entreprise

Nos tendances en matière de rendement

(en millions de dollars, sauf pour les résultats liés au programme de bénévolat)

	2016	2015	2014	2013
Dons en argent	4,3	7,5	10,4	10,5
Investissement communautaire réglementé - dons en argent	2,2	1,8	2,6	2,7
Total des dons en argent	6,5[⊕]	9,3	13,0	13,2
Investissement communautaire - dons en nature	29,4	27,6	24,6	21,5
Investissement communautaire réglementé - dons en nature ¹	26,5	28,7	33,2	36,4
Total des dons en nature	55,9[⊕]	56,3	57,8	57,9
Total de l'investissement communautaire	62,4[⊕]	65,6	70,8	71,1
Pourcentage des bénéficiaires avant impôt remis à des organismes de bienfaisance et à des organismes à but non lucratif	5 % [⊕]	4 %	4 %	3 %

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

[⊕] Validé de façon indépendante en 2016.

En 2016, Rogers a remis 62,4 millions de dollars en dons en argent et en nature à des œuvres de bienfaisance et à des organismes à but non lucratif. Cette somme représente 5 % de nos revenus avant impôts, ce qui équivaut à celle versée les trois années précédentes, et dépasse l'objectif de référence reconnu de 1 %.

En 2016, nous avons poursuivi le financement de programmes par l'entremise du Fonds pour la jeunesse Rogers™, qui appuie des programmes parascolaires aux Clubs Garçons et Filles du Canada dont le mandat est

d'aider les jeunes à terminer leurs études secondaires. Le financement est destiné à des programmes de mentorat, à des centres de technologie et à des activités d'apprentissage en ligne qui ont pour but d'amener les jeunes à définir leurs objectifs professionnels et à planifier leur avenir.

En plus de participer à ces programmes, nous avons appuyé de nombreux programmes communautaires et activités caritatives. Voici quelques exemples :



Employés Rogers participant à l'Ascension de la Tour CN pour Centraide

- › Nous avons versé 100 000 dollars à la Croix-Rouge canadienne pour l'aider dans ses efforts à Fort McMurray, en Alberta, dont la communauté a été dévastée par un feu de forêt en mai 2016.
- › Nous avons contribué à l'événement Conn Smythe Celebrities Dinner and Auction à l'appui de l'association Easter Seals Ontario.
- › Notre Fondation Jays Care^{MC} a recueilli 6,1 millions de dollars qui ont servi à financer des programmes et des installations destinés aux jeunes Canadiens et axés sur l'activité physique, l'éducation et l'acquisition de connaissances pratiques.
- › Nous avons consacré 55,9 millions de dollars en dons en nature en 2016. Cette somme inclut le coût du temps d'antenne à nos stations de radio et de télévision pour la diffusion de messages d'intérêt public faisant la promotion de causes ou d'événements d'œuvres de bienfaisance et d'organismes à but non lucratif. Par la diffusion

d'annonces d'intérêt public et la diffusion de segments sur TV Rogers, nous faisons la promotion d'œuvres de bienfaisance locales et d'activités communautaires dans notre zone de couverture du câble.

- › Pour une 13^e année, nous avons commandité le défilé Rogers Santa Claus Parade de Vancouver qui a attiré plus de 300 000 spectateurs et qui a permis d'amasser des fonds et des dons alimentaires destinés aux familles dans le besoin.
- › Nous commanditons le prix Rogers Writers' Trust Fiction depuis sa création en 1997. Ce prix est décerné à des écrivains canadiens pour souligner le meilleur roman ou recueil de nouvelles de l'année.
- › Par l'entremise de Rogers Média, nous soutenons des bourses d'études et des universités partout au Canada. Par exemple, Sportsnet^{MC} offre des bourses d'études en journalisme et en arts de la radio et de la télévision à l'Université Ryerson.



Équipe Rogers prêtant main forte à Fort MacMurray (Alberta)

Activités de bienfaisance et bénévolat des employés

Nos tendances en matière de rendement

Employés qui ont fait du bénévolat dans le cadre du Programme des employés bénévoles de Rogers

Heures de bénévolat investies par les employés de Rogers

	2016	2015	2014	2013
Employés qui ont fait du bénévolat dans le cadre du Programme des employés bénévoles de Rogers	1 137 [♦]	787	1,263	1,386
Heures de bénévolat investies par les employés de Rogers	7 391 [♦]	5 116	8 210	9 009

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



Employés Rogers faisant du bénévolat avec les Clubs Garçons et Filles du Canada

Nous appuyons activement les activités des communautés des employés, par l'intermédiaire du Programme des employés bénévoles de Rogers. Les employés peuvent consacrer une journée de bénévolat payée chaque année à une œuvre de bienfaisance qui leur tient à cœur ou à un de leurs organismes de bienfaisance partenaires. Nous leur permettons même de consacrer cette journée à du bénévolat à l'école de leurs enfants. Sur notre portail de bénévolat en ligne, les employés peuvent voir et choisir les options de bénévolat qui les intéressent.

Au cours de la dernière année, 1 137 employés ont participé au programme de bénévolat de Rogers, une hausse de 45 % de la participation par rapport à l'année précédente, ce qui représente 7 391 heures de bénévolat. En 2016, nous avons accru nos tactiques de communications dans le but de sensibiliser nos employés à notre programme de bénévolat. Ainsi, pendant la Semaine nationale de l'action bénévole, nous avons tenu des activités de sensibilisation dans nos bureaux partout au pays. Nous avons également salué un « Bénévole du mois » en soulignant sur notre site intranet et le blogue externe l'action bénévole d'un employé. Nous avons également incité les employés à inscrire leurs expériences sur le portail de bénévolat afin de pouvoir faire le suivi de leur participation.



Employés Rogers faisant du bénévolat dans une banque alimentaire

Exemples de bénévolat des employés en 2016 :

- › Rogers est l'un des principaux participants de la Journée d'entraide annuelle de Centraide de la région du Grand Moncton et du Sud-Est du Nouveau-Brunswick, l'une des activités de bénévolat d'une journée les plus importantes au Canada. Plus de 70 employés ont passé la journée au Jardin communautaire de Shediac et au Jardin communautaire de Shediac Cape pour travailler dans les jardins dont les produits sont cultivés à l'intention de la banque alimentaire locale.
- › En mars 2016, les employés de notre centre d'appel de Burnaby ont participé à une soirée formidable où plus de 150 employés bénévoles ont envahi le centre d'appel afin d'accepter des dons pour le fonds Canucks for Kids, à l'appui de Canucks Place, un centre de soins palliatifs pour enfants en Colombie-Britannique.
- › Près de 100 membres de notre équipe de soutien des opérations du service à la clientèle ont fait du bénévolat au Variety Village à Toronto, pour aider à l'entretien des installations, peindre, vendre des billets pour un tirage et s'informer sur les répercussions positives de Variety Village sur la communauté.

En plus de faire du bénévolat, nos employés consacrent également du temps à collecter des fonds dans le cadre de notre campagne annuelle pour Centraide. En 2016, ils ont encore une fois amassé plus de 1 million de dollars pour les sections locales de Centraide à l'échelle du pays en organisant diverses activités de financement et en faisant des dons par retenues à la source. Nos efforts nous ont valu un prix Spirit de Centraide, région de Toronto et de York, à titre de meilleure campagne pour la direction dans le secteur de la technologie et des médias.

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

Expérience client

Expérience employé

Responsabilité environnementale

› Investissement communautaire

Économie et société

Histoire de bénévolat

Toute l'équipe des ventes du segment Affaires d'Edmonton a participé à un programme de bénévolat au Manoir Ronald McDonald d'Edmonton appelé « Meals that Mend ». Les 11 membres de l'équipe des ventes ont donné 40 \$ chacun pour acheter de la nourriture. Ils ont préparé, cuisiné et servi le dîner pour 40 familles qui habitent ce Manoir Ronald McDonald. Le « Manoir » accueille des familles du nord de l'Alberta, de la Saskatchewan et des Territoires du Nord-Ouest qui ont un enfant souffrant d'un problème de santé grave requérant de longs séjours dans les hôpitaux d'Edmonton.

« J'ai appris que nous pouvions accomplir de grandes choses ensemble et contribuer à améliorer la vie des gens, notamment des familles confrontées à de telles difficultés. Cette expérience a véritablement renforcé nos liens puisque nous avons eu l'occasion de mieux nous connaître sur le plan personnel, tout en travaillant pour atteindre l'objectif commun d'aider des familles dans notre communauté. »

~ Randy Mouffier, gestionnaire de comptes.



Employés de Rogers faisant du bénévolat au Manoir Ronald McDonald à Edmonton, (Alberta)

Économie et société

Économie et société

Nous sommes déterminés à être une entreprise canadienne à forte croissance. De plus, nous nous efforçons de créer une valeur positive pour les économies

locales et la société canadienne grâce à nos activités commerciales quotidiennes.

Faits saillants de cette année

13,3

milliards de dollars



de valeur économique distribuée

998

millions de dollars



d'impôts et autres paiements aux gouvernements

2,4

milliards de dollars



de taxes de vente et cotisations sociales recueillis au nom des gouvernements

988

millions de dollars



versés à nos actionnaires sous forme de dividendes



Rendement économique

Pourquoi il s'agit d'une question importante

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

Principes de la direction

Être une entreprise canadienne à forte croissance est un pilier fondamental de nos priorités stratégiques. Une croissance rentable et des résultats probants nous permettent d'investir dans notre réseau et dans notre personnel, de proposer des produits et des services, de payer notre juste part d'impôts et autres paiements aux gouvernements, de garantir des profits

à nos actionnaires et de soutenir nos communautés grâce aux retombées économiques directes de notre entreprise. Nous avons aussi eu une incidence indirecte sur l'économie en aidant les petites entreprises, et nos retombées indirectes et induites ont contribué à créer des emplois.

Le conseil d'administration de Rogers supervise le rendement économique global de l'entreprise, alors que le Comité des finances du conseil d'administration passe en revue les questions se rapportant à notre stratégie d'investissement ainsi qu'à notre structure de capitaux propres et d'emprunt.

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

Expérience client

Expérience employé

Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

Économie et société

Nos tendances en matière de rendement (en millions de dollars)	2016	2015	2014	2013
Valeur économique directe générée :				
Revenus	13 702	13 414	12 850	12 706
Valeur économique distribuée :				
Coûts d'exploitation	6 296	6 155	5 631	5 541
Salaires et avantages sociaux des employés ainsi que rémunération à base d'actions (excluant les cotisations sociales)	1 936	1 839	1 805	1 811
Actionnaires et fournisseurs de capitaux :				
Dividendes versés ¹	988	977	930	876
Intérêts payés ¹	756	771	778	700
Impôts payés et autres paiements aux gouvernements ¹	998	881	1 140	1 022
Dépenses d'immobilisations ¹	2 352	2 440	2 366	2 240
Investissements communautaires	7	9	13	13
Valeur économique totale distribuée	13 333²	13 072	12 663	12 203

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

² Validé de façon indépendante en 2016.

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

Expérience client

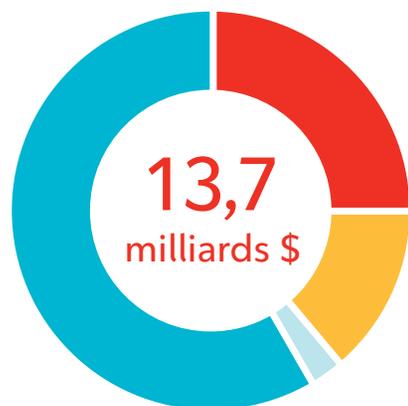
Expérience employé

Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

» Économie et société

Revenus 2016 par segment



- Sans-fil 57 %
- Câble 25 %
- Média 15 %
- Solutions d'affaires 3 %

Valeur économique générée et distribuée

La valeur économique générée par l'entreprise a augmenté de 2,1 % pour atteindre 13,7 milliards de dollars en 2016. La valeur économique totale distribuée est passée à 13,3 milliards de dollars^o en 2016, une hausse de 2,0 % par rapport à 2015. Certains des éléments clés de notre valeur économique comprennent :

- › Nous avons continué à offrir de bons résultats aux actionnaires en 2016; les revenus augmentant de 2,1 % pour atteindre 13,7 milliards de dollars. Nous avons ainsi versé 988 millions de dollars en dividendes aux actionnaires, soit une hausse de 11 millions de dollars par rapport à 2015.
- › Nous avons payé 1,94 milliard de dollars en salaires et en avantages sociaux en 2016; les avantages sociaux comprennent notamment les avantages relatifs aux soins de santé, un programme d'achat d'actions de contrepartie de l'entreprise et les prestations de retraite.
- › Les impôts et autres paiements aux gouvernements ont totalisé 998 millions de dollars, une augmentation de 117 millions de dollars comparativement à l'année précédente. Nos montants d'impôts étaient inférieurs en 2015, en raison de reports prospectifs d'une perte attribuables à l'acquisition de Mobilicity.
- › Nous avons investi un total de 2,352 milliards de dollars^o en dépenses d'immobilisations, principalement dans nos réseaux et nos centres de données, qui ont été distribués directement à nos fournisseurs.



Impôts et autres paiements aux gouvernements

Nous gérons de façon proactive nos affaires fiscales dans le but d'améliorer les décisions commerciales de Rogers et d'optimiser notre flux de trésorerie après impôt disponible et ainsi d'investir dans l'entreprise et d'augmenter les profits pour les actionnaires. Nous avons instauré des politiques et des procédures globales pour nous assurer de respecter toutes les lois fiscales et les exigences en matière de déclaration, et d'effectuer en temps opportun toutes nos déclarations d'impôt sur les bénéfiques et de taxes de vente ainsi que les paiements connexes. Dans le cadre de ce processus, nous entretenons des relations ouvertes et de coopération avec l'administration fiscale afin de réduire les efforts à déployer en cas de vérification et pour diminuer l'incertitude sur le plan fiscal. En outre, nous communiquons avec des décideurs gouvernementaux afin de discuter des questions fiscales qui ont une incidence sur Rogers et nos actionnaires, nos employés, nos clients et d'autres parties prenantes.

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

- › Divers impôts sur les salaires que nous versons (cotisations sociales) à environ 25 200 employés;

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

Expérience client

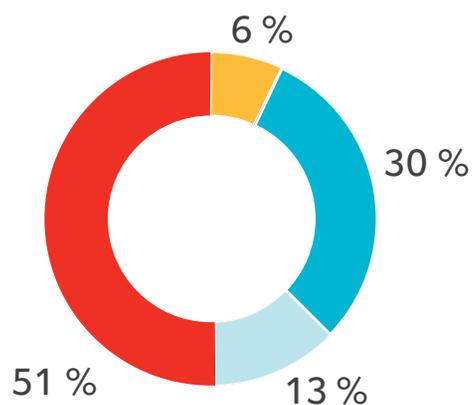
Expérience employé

Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

› Économie et société

Impôts et autres paiements aux gouvernements



- Impôts sur le revenu
- Cotisations sociales
- Droits de diffusion et de spectre et autres droits réglementaires
- Impôts fonciers et taxes professionnelles, taxes de vente non recouvrables et droits de douane

- › Impôt foncier et taxes professionnelles;
- › Droits de douane et taxes de vente non recouvrables;
- › Frais de diffusion, droits de licence de spectre et autres droits réglementaires.

Comme souligné dans le tableau ci-dessous, le montant total de ces versements en 2016 s'est élevé à environ 998 millions de dollars. En outre, nous avons recueilli pour le compte des gouvernements environ 1 809 millions de dollars en taxes de vente sur produits et services et 545 millions de dollars en cotisations sociales des employés.

(en millions de dollars)	Impôts sur le revenu	Taxes sur les ventes payées	Cotisations sociales	Droits réglementaires et de licence de spectre ¹	Impôts fonciers et professionnels	Total
Gouvernement fédéral canadien	164,3	-	85,1	511,3	5,3	766,0
Colombie-Britannique	7,5	4,2	1,5	-	4,0	17,2
Alberta	13,8	-	0,2	-	6,4	20,4
Saskatchewan	0,5	0,2	-	-	0,2	0,9
Manitoba	1,6	0,6	0,2	-	0,7	3,1
Ontario	91,0	4,0	37,3	-	21,8	154,1
Québec	11,9	0,4	7,5	-	8,1	27,9
Provinces de l'Atlantique	5,1	-	0,6	-	3,3	9,0
Autre	(0,3)	-	-	-	-	(0,3)
Total	295,4²	9,4	132,4	511,3	49,8	998,3

¹Comprend une allocation de 266 millions \$ associée aux montants de 1 milliard \$, de 3,3 milliards \$ et de 24 millions \$ que nous avons versés pour l'acquisition de spectre en 2008, en 2014 et en 2015, respectivement.

²Validé de façon indépendante en 2016.

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

Expérience client

Expérience employé

Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

Économie et société



Incidences économiques indirectes et induites

Nous avons entrepris en 2016 une étude des répercussions économiques afin de déterminer nos incidences économiques indirecte et induite. L'étude ne visait qu'à tenir compte des incidences au Canada et se fondait sur les résultats financiers et d'exploitation de 2015.

Nous avons examiné dans cette étude les incidences suivantes :

- › Incidences directes : découlent des dépenses de Rogers liées aux fournisseurs et aux employés ainsi qu'aux taxes et aux paiements aux gouvernements
- › Incidences indirectes : découlent des activités des

sociétés qui approvisionnent les fournisseurs de Rogers (en d'autres mots, les fournisseurs de nos fournisseurs)

- › Incidences induites : découlent des dépenses de consommation des employés des entreprises, stimulées par les dépenses directes et indirectes

L'étude a révélé qu'en 2015, notre empreinte économique totale au Canada comprenait la création de 71 895 emplois au pays, un impact économique total de 18,8 milliards de dollars et un ajout de 9,5 milliards de dollars au produit intérieur brut (PIB) canadien.

Incidences économiques totales (en millions de dollars, sauf pour les emplois)	Directes	Indirectes	Induites	Totales
Résultats	8 529 478	6 451 851	3 859 619	18 840 948
PIB	3 917 633	3 321 119	2 244 452	9 483 204
Emplois (ETP annuel)	24 222	28 505	19 168	71 895
Impôts de l'entreprise et taxes sur la production	372 000	449 284	563 757	1 385 041
Impôt sur le revenu des particuliers	661 459	406 720	246 058	1 314 237
Frais liés aux licences et au spectre	509 100	-	-	509 100

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

Expérience client

Expérience employé

Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

› Économie et société



Soutien aux petites entreprises

Nous nous engageons à offrir aux entreprises canadiennes de toutes tailles des outils et des ressources visant à accroître leur productivité et leur efficacité ainsi qu'à stimuler leur croissance. L'accent mis sur le lancement de technologies « en tant que service » permet aux entreprises de se concentrer sur leurs responsabilités quotidiennes et d'offrir la meilleure expérience client qui soit, pendant que nous prenons en charge la maintenance et la surveillance de leur technologie et de leur connectivité. En 2016, nous avons lancé Rogers Unisson, service conçu pour les petites entreprises et offrant une solution mobile qui les aide réduire les coûts en abandonnant leur téléphone de bureau. Nous avons également lancé la boutique d'applications d'affaires Rogers, comprenant les applications Microsoft Office 365 et Google G Suite, qui offre aux petites entreprises un guichet unique pour les applications en nuage et un soutien 24 heures sur 24, sept jours sur sept, à la productivité et à la collaboration d'affaires.

Les petites entreprises représentent environ 98 % de l'ensemble des entreprises du pays et notre fondateur, Ted Rogers, était l'un des entrepreneurs ayant connu le plus de succès au Canada. C'est dans cet esprit que nous souhaitons continuer à favoriser l'innovation et l'entrepreneuriat dans notre pays. En 2016, nous avons organisé notre série annuelle de conférences Rogers dans les principales villes du Canada, au cours desquelles nous avons continué à bâtir notre communauté de petites entreprises en invitant des experts de l'industrie, des conférenciers motivateurs et des chefs de file du monde des affaires à venir faire profiter les participants de leurs conseils et de leur expertise.

Pour en savoir plus sur nos clients, nous avons animé des groupes consultatifs sur le leadership éclairé dans le but de réunir des chefs de file de divers secteurs et ainsi de mieux comprendre les points que nous devons améliorer, le soutien et les outils dont les petites entreprises auront besoin à l'avenir, et la meilleure façon d'aborder divers milieux d'affaires.

En 2017, nous poursuivrons nos efforts pour aider les petites entreprises. À cette fin, nous continuerons de présenter nos clients et leurs entreprises dans des témoignages et des études de cas de clients sur nos plateformes sociales et notre site web. Nous intensifierons également notre engagement communautaire et appuierons encore des organismes comme l'Association of Chinese Canadian Entrepreneurs, Start Up Canada et Digital Main Street. Nous continuerons à développer nos Centres pour petites entreprises et en ajouterons sept aux 72 que nous proposons actuellement. Grâce aux contacts personnels établis avec les conseillers de ces centres, nous pouvons mieux comprendre les besoins en communications de nos clients des petites entreprises.

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

Expérience client

Expérience employé

Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

» Économie et société



Gestion de la chaîne d'approvisionnement

Pourquoi il s'agit d'une question importante

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

Principes de la direction

Nous nous assurons d'avoir en place un processus d'approvisionnement solide et rigoureux et que nos fournisseurs se conforment à notre Code de déontologie des sous-traitants ainsi que la Politique en matière de déontologie de Rogers. Ces derniers

présentent les comportements en matière d'éthique, de société, d'emploi, de santé et de sécurité ainsi que d'environnement auxquels nous nous attendons de la part de nos fournisseurs.

En nous joignant à l'association Joint Audit Cooperation, nous partageons les conclusions de vérification au sein d'un groupe de douze autres entreprises de télécommunications à l'échelle mondiale, ce qui nous permet de mieux gérer les efforts en matière de durabilité de nos fournisseurs.

La supervision du processus de sélection des fournisseurs est assurée par notre premier vice-président, Approvisionnement et gestion des fournisseurs.

Nos tendances en matière de rendement	2016	2015	2014	2013
Total - fournisseurs	11 831	15 015	15 623	16 479
Pourcentage des processus d'offre concurrente où le fournisseur a accepté notre Code de déontologie des sous-traitants et les lignes directrices de la Politique en matière de déontologie de Rogers	100 %	100 %	100 %	100 %
Pourcentage de nos 200 plus importants fournisseurs qui sont canadiens ou qui mènent des activités importantes au Canada	76 %	67 %	s.o.	s.o.
Nombre de réponses à notre questionnaire d'approvisionnement de nos 200 plus importants fournisseurs ¹	85	s.o.	s.o.	s.o.
Nombre de fournisseurs qui ont fait l'objet d'une vérification par Rogers ^{1,2}	5	s.o.	s.o.	s.o.
Nombre de fournisseurs qui ont fait l'objet d'une vérification par l'association Joint Audit Cooperation ^{1,2}	69	s.o.	s.o.	s.o.

¹ Indicateur ajouté en 2016.

² Indicateur ajouté en 2016. Rogers a joint l'association Joint Audit Cooperation en 2016.

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

Expérience client

Expérience employé

Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

Économie et société

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

Nous avons travaillé avec 11 831 fournisseurs partout au Canada et à l'étranger en 2016. Nous ne disposons pas d'une politique particulière quant au fait d'acheter uniquement auprès de fournisseurs canadiens, puisqu'un grand nombre de produits que nous vendons ne sont offerts que par des entreprises internationales. Toutefois, de nos 200 principaux fournisseurs, 76 % sont des entreprises canadiennes ou des entreprises exerçant des activités importantes au Canada.

Dans l'évaluation de notre chaîne d'approvisionnement, il est important de noter que Rogers n'est pas un fabricant. Nous achetons des biens et des services pour mener nos activités efficacement et pour servir nos clients. Les types de produits que nous achetons pour nos activités comprennent les éléments suivants :

Pour nos activités liées aux communications

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

Pour nos activités médiatiques

- › Équipement de diffusion
- › Papier aux fins de publication de magazines Grand public et Affaires

Pour nos activités à l'échelle de l'entreprise et internes

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

Notre équipe de l'approvisionnement et de la gestion des fournisseurs suit les pratiques acceptées dans l'industrie pour sélectionner des fournisseurs et établir un processus de soumission concurrentiel équitable et transparent, notamment :

- › Demande de devis;
- › Demande de propositions;
- › Soumission, meilleure offre finale;
- › Enchère inversée;
- › Demande de renseignements, que nous utilisons dans certains cas pour mieux repérer les fournisseurs appropriés.

Nous avons mis en place un processus de plainte officiel qui permet à nos fournisseurs potentiels de contester une décision d'octroi de contrats s'ils pensent que notre processus n'a pas été mené de façon juste et transparente, conformément à notre Code de déontologie des sous-traitants et à la Politique en matière de déontologie de Rogers.

Notre Code de déontologie des sous-traitants définit la politique que nos fournisseurs doivent respecter selon nos attentes. Il comprend les dispositions relatives aux normes en matière d'emploi, de société, de santé et de sécurité, d'environnement, de systèmes de gestion et d'éthique. Tous nos fournisseurs doivent se conformer au Code de déontologie. Si nous remarquons que l'un de nos fournisseurs a fait preuve d'un comportement constituant une violation à ce code, nous lui remettons un avis lui demandant de prendre des mesures correctives. Si aucune mesure corrective n'est prise, il est possible que nous mettions un terme à notre entente avec lui.

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

Expérience client

Expérience employé

Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

› Économie et société



Approvisionnement éthique

Rogers porte une attention toute particulière à la durabilité au sein de la chaîne d'approvisionnement. Pour nous aider à renforcer la transparence de la chaîne d'approvisionnement, nous nous sommes joints à l'association Joint Audit Cooperation (JAC) en 2016.

JAC regroupe des entreprises de télécommunications du monde entier qui font affaire avec les mêmes fournisseurs et tiennent à ce que ces fournisseurs adoptent des principes de durabilité dans leurs activités.

En 2016, Rogers a procédé à la vérification de cinq fournisseurs et a pu accéder aux conclusions de 64 autres vérifications menées par d'autres membres. Parmi les fournisseurs concernés, trois étaient des fournisseurs directs de Rogers et deux, des fournisseurs de deuxième niveau. Ces vérifications ont été effectuées dans des usines de fabrication situées dans des régions considérées comme à risque, telles que la Chine et le Mexique. Les membres de JAC partagent les renseignements tirés de chaque vérification, chaque entreprise évaluant les résultats et mettant en œuvre des plans de mesures correctives et des programmes d'amélioration continue avec les fournisseurs, le cas échéant. La communauté JAC devrait procéder à la vérification de plus de 80 emplacements de fournisseur en 2017; Rogers a confirmé la vérification d'au moins cinq usines de fabrication dans des régions à risque. Rogers et ses partenaires de l'association JAC cibleront davantage les fournisseurs des deuxième et troisième niveaux en continuant de collaborer avec ces derniers en vue de promouvoir la durabilité au sein de la chaîne d'approvisionnement.

En plus de nos activités en collaboration avec JAC, nous

avons examiné les pratiques durables de nos 200 plus importants fournisseurs. Ces fournisseurs font l'objet d'environ 70 % de nos dépenses d'approvisionnement totales. Le sondage comprend des questions portant sur cinq éléments clés : main-d'œuvre, société, santé et sécurité, environnement, éthique et lutte contre la corruption. Sur nos 200 fournisseurs d'importance, 85 ont répondu au questionnaire, en plus de tous les fournisseurs potentiels dans le cadre de notre processus de demande d'information de 2016. Nous avons fait un suivi auprès de 16 fournisseurs que nous soupçonnions de non-conformité. Toutefois, ce sondage ne nous a fourni aucune preuve de non-conformité à nos principes et nos valeurs en matière de RSE dans notre chaîne d'approvisionnement. Nous réviserons en 2017 notre sondage et aborderons un segment précis de nos fournisseurs afin de cibler les industries qui présentent un risque inhérent lié à la responsabilité sociale d'entreprise.

Les minéraux provenant de zones de conflit sont une source de préoccupation chez nos parties prenantes depuis quelques années. Notre Code de déontologie des sous-traitants contient une section sur les minéraux provenant de zones de conflit, qui exige que tous les fournisseurs déterminent l'origine ou la source de leurs matériaux afin de s'assurer qu'ils ne proviennent pas d'une zone de conflit. Tous nos fournisseurs d'appareils ont publié des politiques ou des énoncés sur ces minéraux ou ont présenté des rapports à la U.S. Securities and Exchange Commission, conformément à la Frank-Dodd Act. Si un fournisseur découvre que des minéraux provenant de zones de conflit sont utilisés dans ses matériaux, il doit nous en informer immédiatement et prendre les mesures nécessaires pour mettre en place des contrôles visant à ne plus les utiliser.

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

Expérience client

Expérience employé

Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

Économie et société



Politique publique

Pourquoi il s'agit d'une question importante

Rogers exerce ses activités dans une industrie extrêmement réglementée, la politique publique et la conformité aux lois sont donc des questions cruciales pour notre entreprise.

Principes de la direction

Nous participons activement aux discussions sur la politique publique relatives à notre exploitation et faisons preuve de transparence à propos de nos positions et de nos activités. Notre équipe des Affaires d'entreprise et notre chef de la direction des Affaires juridiques gèrent nos activités de lobbying et nos interactions avec les décideurs, les gouvernements et les organismes de réglementation. Nous sommes engagés de façon très active auprès des gouvernements et des organismes de réglementation fédéraux, par l'entremise des équipes des Affaires d'entreprise à Ottawa et à Toronto. La majorité de nos interactions se déroulent avec deux groupes qui réglementent nos activités : i) le CRTC en vertu de la Loi sur la radiodiffusion et la Loi sur les

télécommunications; et ii) Innovation, Sciences et Développement économique Canada.

La Politique en matière de déontologie de Rogers régit toutes les interactions avec les élus et les fonctionnaires. Elle définit les activités de lobbying appropriées et interdit d'offrir des cadeaux, de l'argent, des biens, des divertissements, des faveurs ou des pots-de-vin à tout fonctionnaire. À l'occasion, Rogers fait des contributions aux partis politiques du Canada. Elles respectent toutes les lois applicables et les lignes directrices du Code de déontologie de Rogers et doivent être approuvées par notre vice-président, Relations gouvernementales, conformément à notre politique en matière de dons.

La gestion de nos activités de lobbying ainsi que de nos contributions aux politiques publiques est assurée par notre chef de la direction des Affaires juridiques, qui relève de notre chef de la direction.

Nos tendances en matière de rendement	2016	2015	2014	2013
Contributions à des partis politiques	91 239 \$ ^o	129 580 \$	142 350 \$	s.o.
Financement accordé afin de soutenir la production de films et d'émissions télévisées au Canada grâce au groupe de Fonds Rogers (en millions de dollars)	28,2	21,4	28,4	27,6

^o Validé de façon indépendante en 2016.

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

Expérience client

Expérience employé

Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

Économie et société



En 2016, Rogers a versé 91 239 \$ à des candidats, à des campagnes et à des partis politiques au Canada. Nous ne faisons pas de contribution politique à l'extérieur du Canada. De plus amples renseignements sur nos contributions sont accessibles sur le site web de l'organisme responsable des élections de chaque province. Toutes nos activités de lobbying fédérales sont déclarées mensuellement au Commissariat au lobbying du Canada. La section Réglementation de notre secteur de notre Rapport annuel 2016 contient un exposé complet au sujet de la réglementation gouvernementale et des changements à celle-ci qui ont eu une incidence sur Rogers l'an dernier.

En 2016, nous avons à suivre la vision de notre entreprise : offrir un brillant avenir numérique aux Canadiens. Nos efforts au chapitre de la politique

appuient cette vision. Les Canadiens sont en droit de profiter au maximum des avantages d'Internet. Nous croyons qu'Internet offre des possibilités aux Canadiens de tous les horizons, qu'il s'agisse d'étudiants qui travaillent à leur plus récent projet de recherche ou de personnes âgées qui communiquent avec leurs proches à des kilomètres de distance, en passant par des propriétaires de petites entreprises qui démarrent leur entreprise de rêve. Malgré une omniprésence sans précédent des possibilités, nous sommes conscients que trop de Canadiens ne possèdent pas les compétences ou connaissances nécessaires pour utiliser Internet.

Par ailleurs, nous soutenons la position du gouvernement canadien de s'appuyer sur les forces du marché, une stratégie qui favorise l'innovation et l'amélioration du service. Nous sommes également conscients de

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

Expérience client

Expérience employé

Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

Économie et société

l'évolution du domaine de la télévision et des habitudes télévisuelles des clients. En outre, nous préconisons l'imposition de règles équitables afin de veiller à ce que les Canadiens profitent du meilleur choix de contenu. Voici certains dossiers auxquels nous avons participé en 2016 :

- › Nous avons participé à l'audience publique sur l'examen de l'accès aux services de télécommunications de base supervisée par le CRTC, qui faisait valoir que l'accès à Internet est une nécessité pour tous les Canadiens et que nous devons comprendre pourquoi certaines personnes choisissent de ne pas profiter de ce service.
- › Nous avons participé à la consultation de la ministre du Patrimoine canadien sur le contenu canadien dans un monde numérique, préconisant une nouvelle approche au contenu canadien qui exploite les possibilités de la transition vers le numérique et d'une exportation accrue du contenu.
- › Nous avons défendu la neutralité du réseau dans l'examen du CRTC des pratiques de différenciation des prix pour les services Internet, soulignant le préjudice causé par les fournisseurs de services Internet qui s'arrogent le titre de gardien du contenu du web.
- › Nous avons pris part à la consultation sur la sécurité nationale du ministre de la Sécurité publique, militant pour la protection de la vie privée de nos clients.
- › Nous avons participé à l'examen du Code sur les services sans-fil par le CRTC, en l'appuyant et en suggérant des moyens pour qu'il soit mis en application de façon équitable et uniforme.

Soutien du contenu canadien

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

En 2016, nous avons appuyé 121 productions en français et en anglais en versant environ 28,8 millions de dollars par rapport à 21,4 millions de dollars l'année précédente. Ce financement a aidé les producteurs à créer du contenu canadien original pour le cinéma et la télévision.

En outre, nous avons commandité des festivals du film et de la télévision comme le Vancouver International Film Festival, le Banff World Media Festival et Hot Docs. Nous continuons également à commanditer le Prix Rogers du meilleur film canadien, un des prix en argent les plus importants au pays. Les réalisateurs Guy Maddin et Evan Johnson ont remporté le prix de 100 000 \$ en 2016 pour le film *La chambre interdite*.

La RSE chez Rogers

Bonne gouvernance

Expérience client

Expérience employé

Responsabilité environnementale

Investissement communautaire

› Économie et société



Suivez-nous sur les médias sociaux



Facebook



Twitter



LinkedIn

Nous vous invitons à nous faire part de vos commentaires et questions sur ce rapport.

Écrivez-nous à csr@rci.rogers.com

En savoir plus sur notre responsabilité sociale d'entreprise :

rogers.com/csr