

DÉPLACER RÉALISER RÉUSSIR

Rapport de développement durable 2012

INDEX DE LA GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)

MOUVEMENT COLLECTIF  **stm**

Index de la GRI (3.0)

GRI	Description	Couvert	Rapport de développement durable 2012	Plan de développement durable 2020	Rapport d'activité 2012	Rapport financier 2012	Tableau des indicateurs 2006-2012	Code d'éthique	Autres
	Légende : ● Complètement couvert ● Partiellement couvert ● Non couvert	Pages où l'on retrouve l'information							
1.0 Stratégie et analyse									
1.1	Déclaration du décideur le plus haut placé	●	4-5	2					
1.2	Description des impacts, risques et opportunités majeurs	●	13-42	X					
2.0 Profil de l'organisation									
2.1	Nom de l'organisation	●	7		8				
2.2	Principaux produits et/ou service et marques correspondantes	●	7-9	l'endos Couverture avant	8				
2.3	Structure opérationnelle de l'organisation, avec description des principales divisions, entités opérationnelles, filiales et coentreprises	●	50		56-59 62-63	5-9			
2.4	Lieu où se trouve le siège de l'organisation	●	7						
2.5	Nombre de pays où l'organisation est implantée et nom des pays où soit l'exploitation est majeure, soit les questions relatives au développement durable traitées dans le rapport s'avèrent particulièrement pertinentes	●	7						
2.6	Nature du capital et forme juridique	●			56-59	5-9			
2.7	Marchés où l'organisation opère avec répartition géographique, secteurs desservis et types de clients ou de bénéficiaires	●	7						
2.8	Taille de l'organisation	●	7		8; 10; 12				
2.9	Changements significatifs de la taille, de la structure de l'organisation ou de son capital au cours de la période de reporting	●	12						
2.10	Récompenses reçues au cours de la période de reporting	●	40-42						

Index de la GRI (3.0)

GRI	Description	Couvert	Rapport de développement durable 2012	Plan de développement durable 2020	Rapport d'activité 2012	Rapport financier 2012	Tableau des indicateurs 2006-2012	Code d'éthique	Autres
-----	-------------	---------	---------------------------------------	------------------------------------	-------------------------	------------------------	-----------------------------------	----------------	--------

3.0 Paramètres du rapport

3.1	Période considérée pour les informations fournies	●	12						
3.2	Date du dernier rapport publié, le cas échéant	●	12						
3.3	Cycle considéré (annuel, biennal, etc.)	●	12						
3.4	Personne à contacter pour toute question sur le rapport ou son contenu	●	51						
3.5	Processus de détermination du contenu du rapport	●	12						
3.6	Périmètre du rapport (pays, divisions, filiales, installations en crédit-bail, coentreprises, fournisseurs par exemple)	●	12						
3.7	Indication des éventuelles limites spécifiques du champ ou du périmètre du rapport	●	12						
3.8	Principes adoptés pour la communication des données concernant les coentreprises, filiales, installations en crédit-bail, activités sous-traitées et autres situations susceptibles d'avoir une incidence majeure sur les possibilités de comparaison d'une période à l'autre et/ou d'une organisation à l'autre	●	12						
3.9	Techniques de mesure des données et bases de calcul, y compris les hypothèses et techniques à l'origine des estimations appliquées au renseignement des indicateurs et autres informations figurant dans le rapport	●	12				Notes explicatives		Rapport GRI onglet «protocole»
3.10	Explication des conséquences de toute reformulation d'informations communiquées dans des rapports antérieurs et des raisons de cette reformulation (par exemple fusions/acquisitions, modification de la période considérée, nature de l'activité, méthodes de mesure)	●	12						
3.11	Changements significatifs, par rapport à la période couverte par les rapports antérieurs, du champ, du périmètre ou des méthodes de mesure utilisées dans le rapport	●					Notes explicatives		
3.12	Tableau identifiant l'emplacement des éléments d'information requis dans le rapport	●							Tableau IndexGRI2012.doc
3.13	Politique et pratique courante visant la validation du rapport par des personnes externes à l'organisation. Si cela ne figure pas dans le rapport de validation accompagnant celui de développement durable, expliquer l'objet et la base de toute validation externe fournie. Exposer également la relation existant entre l'organisation rédigeant le rapport et le/les expert(s) vérificateur(s)	●	12						

Index de la GRI (3.0)

GRI	Description	Couvert	Rapport de développement durable 2012	Plan de développement durable 2020	Rapport d'activité 2012	Rapport financier 2012	Tableau des indicateurs 2006-2012	Code d'éthique	Autres
-----	-------------	---------	---------------------------------------	------------------------------------	-------------------------	------------------------	-----------------------------------	----------------	--------

4.0 Gouvernance, engagements et dialogue

4.1	Structure de gouvernance de l'organisation y compris les comités relevant du plus haut organe de gouvernance (conseil d'administration ou assimilé), responsables de tâches spécifiques telles que la définition de la stratégie ou la supervision de l'organisation	●	8;10	9	56-59 62-63	5-9			
4.2	Indiquer si le président du conseil d'administration (ou assimilé) est aussi un administrateur exécutif (et dans ce cas, indiquer ses fonctions dans l'organigramme de l'organisation et les raisons de cette disposition)	●				5-9			
4.3	Pour les organisations ayant un système de conseil d'administration (ou assimilé) à organe unique, indiquer le nombre d'administrateurs indépendants et/ou non exécutifs	●	8;10		56-59 62-63	5-9			
4.4	Mécanismes permettant aux actionnaires et aux salariés de faire des recommandations ou de transmettre des instructions au conseil d'administration (ou assimilé)	●	10						
4.5	Lien entre les rémunérations des membres du conseil d'administration (ou assimilé), des cadres supérieurs et des cadres dirigeants (y compris les indemnités de départ) et la performance de l'organisation (y compris sociale et environnementale)	●			61-63				
4.6	Processus mis en place par le conseil d'administration (ou assimilé) pour éviter les conflits d'intérêt	●			68			X	
4.7	Processus de détermination des qualifications et de l'expertise exigée des membres du conseil d'administration (ou assimilé) pour décider des orientations stratégiques de l'organisation en matière de questions économiques, environnementales et sociales	●	10	9	56-59 62-63	5-7			
4.8	Missions ou valeurs, codes de bonne conduite et principes définis en interne par l'organisation sur sa performance économique, environnementale et sociale, et état de leur mise en pratique	●	8-11	8-10				X	
4.9	Procédures définies par le conseil d'administration (ou assimilé) pour superviser la manière dont l'organisation identifie et gère sa performance économique, environnementale et sociale, et notamment les risques, opportunités, ainsi que le respect des normes internationales, des codes de bonne conduite et des principes	●	10-11	8-10					Politique d'accessibilité universelle; Politique corporative de développement durable; Gestion contractuelle; Gestion des opérations de trésorerie

Index de la GRI (3.0)

GRI	Description	Couvert	Rapport de développement durable 2012	Plan de développement durable 2020	Rapport d'activité 2012	Rapport financier 2012	Tableau des indicateurs 2006-2012	Code d'éthique	Autres
-----	-------------	---------	---------------------------------------	------------------------------------	-------------------------	------------------------	-----------------------------------	----------------	--------

4.0 Gouvernance, engagements et dialogue (suite)

4.10	Processus d'évaluation de la performance propre du conseil d'administration (ou assimilé), notamment du point de vue économique, environnemental et social	●							
4.11	Explications sur la position de l'organisation quant à la démarche ou au principe de précaution et sur ses actions en la matière	●	29-32	16-18					
4.12	Chartes, principes et autres initiatives, d'origine extérieure en matière économique, environnementale et sociale, auxquelles l'organisation a souscrit ou donné son aval	●	9-10	8; 12-14					
4.13	Affiliation à des associations (associations professionnelles) ou adhésion à des organisations nationales ou internationales de défense des intérêts dans lesquelles l'organisation : • détient des postes au sein des organes de gouvernance • participe à des projets ou à des comités • apporte des financements dépassant la simple cotisation • ou considère sa participation comme stratégique	●	9-10	8	63				
4.14	Liste des groupes de parties prenantes inclus par l'organisation	●	16 & Annexe 1	3; 51					
4.15	Base d'identification et sélection des parties prenantes avec lesquelles dialoguer	●	16 & Annexe 1	3; 51					Politique corporative consultation publique – réseau métro
4.16	Démarche de ce dialogue, et notamment fréquence par type et par groupe de parties prenantes	●	16 & Annexe 1	3; 51					Politique corporative consultation publique – réseau métro
4.17	Questions et préoccupations clés soulevées via le dialogue avec les parties prenantes et manière dont l'organisation y a répondu, notamment lors de l'établissement de son rapport	●	16 & Annexe 1	3; 51					Politique corporative consultation publique – réseau métro

Index de la GRI (3.0)

GRI	Description	Couvert	Rapport de développement durable 2012	Plan de développement durable 2020	Rapport d'activité 2012	Rapport financier 2012	Tableau des indicateurs 2006-2012	Code d'éthique	Autres
5. Information sur l'approche managériale									
Volet Économie									
	La performance économique	●			9; 28-29 44-45	13-21			
	La présence sur le marché	●	7-8		8				
	Les impacts économiques indirects	●	28		8-9				
Volet Environnement									
	Les matières	●	28	42-43					
	L'énergie	●	21-22	40-41					
	L'eau	●	37-38	38-39					
	La biodiversité	●							
	Les émissions, les effluents et les déchets	●	20-21	38-41					
	Les produits et services	●	37-39		12; 32; 34				
	Le respect des textes	●	18-19					5	
	Les transports	●	39		12;				
	Et les généralités	●	23-27	38-39	32-47				
Volet Emploi, relations sociales et travail décent									
	L'emploi	●	33-36	44-46	10; 48-51		LA		
	La relation entre la Direction et les salariés	●	33				LA		
	La santé et la sécurité au travail	●	34; 36				LA		Principes directeurs santé & sécurité au travail
	La formation et l'éducation	●	34; 36	48-49	48		LA		
	La diversité et l'égalité des chances	●	33; 36	44-46	10; 56		LA		

Index de la GRI (3.0)

GRI	Description	Couvert	Rapport de développement durable 2012	Plan de développement durable 2020	Rapport d'activité 2012	Rapport financier 2012	Tableau des indicateurs 2006-2012	Code d'éthique	Autres
-----	-------------	---------	---------------------------------------	------------------------------------	-------------------------	------------------------	-----------------------------------	----------------	--------

5. Information sur l'approche managériale (suite)

Volet Droits de l'Homme

	Les pratiques d'investissement et d'achat	●	28	42-43					
	La non-discrimination	●	33;36	44-46	10; 68				
	La liberté syndicale et le droit de négociation collective	●						6	
	L'interdiction du travail des enfants	●							
	L'abolition du travail forcé ou obligatoire	●							
	Pratiques sécuritaires	●	34; 36	44-46					R-036 (Règlement concernant les normes de sécurités et de comportement des personnes dans le matériel roulant et les immeubles exploités par ou pour la STM)
	Les droits des populations autochtones	●	33; 36					8	

Volet Société

	Les communautés	●	16 & Annexe 1	50-51					Politique de corporative consultation publique – réseau métro
	La corruption	●			68			5-6	Gestion contractuelle
	Les politiques publiques	●						11	
	Les pratiques anti-concurrentielles	●							
	Le respect des textes	●						5	

Index de la GRI (3.0)

GRI	Description	Couvert	Rapport de développement durable 2012	Plan de développement durable 2020	Rapport d'activité 2012	Rapport financier 2012	Tableau des indicateurs 2006-2012	Code d'éthique	Autres
-----	-------------	---------	---------------------------------------	------------------------------------	-------------------------	------------------------	-----------------------------------	----------------	--------

5. Information sur l'approche managériale (suite)

Volet Responsabilité du fait des produits

	La santé et la sécurité des consommateurs	●							R-036 (Règlement concernant les normes de sécurités et de comportement des personnes dans le matériel roulant et les immeubles exploités par ou pour la STM)
	L'étiquetage des produits et des services	●							
	La communication marketing	●							
	Le respect de la vie privée des clients	●							Politique corporative d'accessibilité universelle
	Le respect des textes	●	18-19						

Indicateur de performance

Volet Économie

Performance économique

EC1	Valeur économique directe créée et distribuée, incluant les produits, les coûts opérationnels, prestations et rémunérations des salariés, donations et autres investissements pour les communautés, les résultats mis en réserves, les versements aux apporteurs de capitaux et aux États	●			9; 28-29	13-19	X		
EC2	Implications financières et autres risques et opportunités pour les activités de l'organisation liés aux changements climatiques	●		12-13					
EC3	Étendue de la couverture des retraites avec des plans de retraite à prestations définies	●				19			
EC4	Subventions et aides publiques significatives reçues	●			29	15	X		

Index de la GRI (3.0)

GRI	Description	Couvert	Rapport de développement durable 2012	Plan de développement durable 2020	Rapport d'activité 2012	Rapport financier 2012	Tableau des indicateurs 2006-2012	Code d'éthique	Autres
Indicateur de performance									
Volet Économie (suite)									
Présence sur le marché									
EC5	Distribution des ratios comparant le salaire d'entrée de base et le salaire minimum local sur les principaux sites opérationnels	●							
EC6	Politique, pratiques et part des dépenses réalisées avec les fournisseurs locaux sur les principaux sites opérationnels	●	28				X		
EC7	Procédures d'embauche locale et proportion de cadres dirigeants embauchés localement sur les principaux sites opérationnels	●							
Impacts économiques indirects									
EC8	Développement et impact des investissements en matière d'infrastructures et des services, principalement publics, réalisés via une prestation commerciale, en nature ou à titre gratuit	●	19; 23-27		12; 32-47		X		
EC9	Compréhension et description des impacts économiques indirects significatifs, y compris l'importance de ces impacts	●	28						
Volet Environnement									
Matières									
EN1	Consommation de matières en poids ou en volume	●	39				X		
EN2	Pourcentage de matières consommées provenant de matières recyclées	●							
Énergie									
EN3	Consommation d'énergie directe répartie par source d'énergie primaire	●					X		
EN4	Consommation d'énergie indirecte répartie par source d'énergie primaire	●							
EN5	Énergie économisée grâce à l'efficacité énergétique	●	22				X		
EN6	Initiatives pour fournir des produits et des services reposant sur des sources d'énergie renouvelables ou à rendement amélioré, réductions des besoins énergétiques obtenues suite à ces initiatives.	●	20-22		22-23				
EN7	Initiatives pour réduire la consommation d'énergie indirecte et réductions obtenues	●							

Index de la GRI (3.0)

GRI	Description	Couvert	Rapport de développement durable 2012	Plan de développement durable 2020	Rapport d'activité 2012	Rapport financier 2012	Tableau des indicateurs 2006-2012	Code d'éthique	Autres
-----	-------------	---------	---------------------------------------	------------------------------------	-------------------------	------------------------	-----------------------------------	----------------	--------

Indicateur de performance

Volet Environnement (suite)

Eau

EN8	Volume total d'eau prélevé, par source	●							
EN9	Sources d'approvisionnement en eau significativement touchées par les prélèvements	●							
EN10	Pourcentage et volume total d'eau recyclée et réutilisée	●							

Biodiversité

EN11	Emplacement et superficie des terrains détenus, loués ou gérés dans ou au voisinage d'aires protégées et en zones riches en biodiversité en dehors de ces aires protégées	●							
EN12	Description des impacts significatifs des activités, produits et services sur la biodiversité des aires protégées ou des zones riches en biodiversité en dehors de ces aires protégées	●							
EN13	Habitats protégés ou restaurés	●							
EN14	Stratégies, actions en cours et plans futurs de gestion des impacts sur la biodiversité	●							
EN15	Nombre d'espèces menacées figurant sur la Liste rouge mondiale de l'UICN et sur son équivalent national et dont les habitats se trouvent dans des zones affectées par des activités, par niveau de risque d'extinction	●							

Émissions, Effluents et Déchets

EN16	Émissions totales, directes ou indirectes, de gaz à effet de serre, en poids (teq CO2).	●	20				X		
EN17	Autres émissions indirectes pertinentes de gaz à effet de serre, en poids (teq CO2)	●							
EN18	Initiatives pour réduire les émissions de gaz à effet de serre et réductions obtenues	●	20-21				X		
EN19	Émissions de substances appauvrissant la couche d'ozone, en poids	●							
EN20	Émissions de NOx, SOx et autres émissions significatives dans l'air, par type et par poids	●	37				X		

Index de la GRI (3.0)

GRI	Description	Couvert	Rapport de développement durable 2012	Plan de développement durable 2020	Rapport d'activité 2012	Rapport financier 2012	Tableau des indicateurs 2006-2012	Code d'éthique	Autres
Indicateur de performance									
Volet Environnement (suite)									
Émissions, Effluents et Déchets (suite)									
EN21	Total des rejets dans l'eau, par type et par destination	●							
EN22	Masse totale de déchets, par type et par mode de traitement	●	39				X		
EN23	Nombre total et volume des déversements accidentels significatifs	●	37				X		
EN24	Masse des déchets transportés, importés, exportés ou traités et jugés dangereux aux termes de la Convention de Bâle, Annexes I, II, III et VIII; pourcentage de déchets exportés dans le monde entier	●							
EN25	Identification, taille, statut de protection et valeur de biodiversité des sources d'approvisionnement en eau et de leur écosystème connexe significativement touchés par l'évacuation et le ruissellement des eaux de l'organisation	●							
Produits et services									
EN26	Initiatives pour réduire les impacts environnementaux des produits et des services, et portée de celles-ci	●	20-22; 29-32; 37-39						
EN27	Pourcentage de produits vendus et de leurs emballages recyclés ou réutilisés, par catégorie	●							
Respect des textes									
EN28	Montant des amendes significatives et nombre total de sanctions non pécuniaires réglementations en matière d'environnement	●	39				X		
Transport									
EN29	Impacts environnementaux significatifs du transport des produits, autres marchandises et matières utilisés par l'organisation dans le cadre de son activité et du transport des membres de son personnel	●	21						
Généralités									
EN30	Total des dépenses et des investissements en matière de protection de l'environnement, par type	●							

Index de la GRI (3.0)

GRI	Description	Couvert	Rapport de développement durable 2012	Plan de développement durable 2020	Rapport d'activité 2012	Rapport financier 2012	Tableau des indicateurs 2006-2012	Code d'éthique	Autres
Indicateur de performance									
Emploi, relations sociales et travail décent									
Emploi									
LA1	Effectif total par type d'emploi, contrat de travail et zone géographique	●	36		10		X		
LA2	Turnover du personnel en nombre de salariés et en pourcentage par tranche d'âge, sexe et zone géographique	●	36				X		
LA3	Prestations versées aux salariés à temps plein qui ne sont pas versées aux intérimaires, ni aux salariés en contrat à durée déterminée, ni aux salariés à temps partiel, par activités majeures	●							
Relations entre la direction et les salariés									
LA4	Pourcentage de salariés couverts par une convention collective	●	36		48		X		
LA5	Délai minimal de notification préalable à toute modification d'organisation, en indiquant si ce délai est précisé dans une convention collective	●							
Santé et sécurité au travail									
LA6	Pourcentage de l'effectif total représenté dans des comités mixtes Direction-salariés d'hygiène et de sécurité au travail visant à surveiller et à donner des avis sur les programmes de santé et de sécurité au travail	●							
LA7	Taux d'accidents du travail, de maladies professionnelles, d'absentéisme, nombre de journées de travail perdues et nombre total d'accidents du travail mortels, par zone géographique	●	34; 36				X		
LA8	Programmes d'éducation, de formation, de conseil, de prévention et de maîtrise des risques mis en place pour aider les salariés, leur famille ou les membres des communautés locales en cas de maladie grave	●							
LA9	Questions de santé et de sécurité couvertes par des accords formels avec les syndicats	●							
Formation et éducation									
LA10	Nombre moyen d'heures de formation par an, par salarié et par catégorie professionnelle	●	34; 36		48		X		
LA11	Programmes de développement des compétences et de formation tout au long de la vie destinés à assurer l'employabilité des salariés et à les aider à gérer leur fin de carrière	●							

Index de la GRI (3.0)

GRI	Description	Couvert	Rapport de développement durable 2012	Plan de développement durable 2020	Rapport d'activité 2012	Rapport financier 2012	Tableau des indicateurs 2006-2012	Code d'éthique	Autres
Indicateur de performance									
Emploi, relations sociales et travail décent (suite)									
Formation et éducation (suite)									
LA12	Pourcentage de salariés bénéficiant d'entretiens d'évaluation et d'évolution de carrière périodiques	●							
Diversité et égalité des chances									
LA13	Composition des organes de gouvernance et répartition des employés par sexe, tranche d'âge, appartenance à une minorité et autres indicateurs de diversité	●	32-36		10; 56		X		
LA14	Rapport du salaire de base des hommes et de celui des femmes par catégorie professionnelle	●							
Droits de l'Homme									
Pratiques d'investissement et d'achat									
HR1	Pourcentage et nombre total d'accords d'investissement significatifs incluant des clauses relatives aux droits de l'Homme ou ayant été soumis à un contrôle sur ce point	●							
HR2	Pourcentage de fournisseurs et de sous-traitants majeurs dont le respect des droits de l'Homme a fait l'objet d'un contrôle; mesures prises	●							
HR3	Nombre total d'heures de formation des salariés sur les politiques et procédures relatives aux droits de l'Homme applicables dans leur activité; pourcentage de salariés formés	●							
Non Discrimination									
HR4	Nombre total d'incidents de discrimination et mesures prises	●							
Liberté syndicale et droit de négociation									
HR5	Activités identifiées au cours desquelles le droit à la liberté syndicale et à la négociation collective risque d'être menacé ; mesures prises pour assurer ce droit	●							
Interdiction du travail des enfants									
HR6	Activités identifiées comme présentant un risque significatif d'incidents impliquant le travail d'enfants ; mesures prises pour contribuer à interdire ce type de travail	●							

Index de la GRI (3.0)

GRI	Description	Couvert	Rapport de développement durable 2012	Plan de développement durable 2020	Rapport d'activité 2012	Rapport financier 2012	Tableau des indicateurs 2006-2012	Code d'éthique	Autres
Indicateur de performance									
Droits de l'Homme (suite)									
Abolition du travail forcé ou obligatoire									
HR7	Activités identifiées comme présentant un risque significatif d'incidents relatifs au travail forcé ou obligatoire ; mesures prises pour contribuer à abolir ce type de travail	●							
Pratiques de sécurité									
HR8	Pourcentage d'agents en charge de la sécurité ayant été formés aux politiques ou procédures de l'organisation relatives aux droits de l'Homme applicables dans leur activité	●					X		
Droits des populations autochtones									
HR9	Nombre total d'incidents impliquant la violation des droits des populations autochtones et mesures prises	●							
Société									
Communautés									
SO1	Nature, portée et efficacité de tout programme et pratique d'évaluation et de gestion des impacts des activités, à tout stade d'avancement, sur les communautés	●	24-27 29-32				X		
Corruption									
SO2	Pourcentage et nombre total de domaines d'activité stratégique soumis à des analyses de risques en matière de corruption	●							
SO3	Pourcentage de salariés formés aux politiques et procédures anti-corruption de l'organisation	●							
SO4	Mesures prises en réponse à des incidents de corruption	●							
Politiques Publiques									
SO5	Affichage politique, participation à la formulation des politiques publiques et lobbying	●	Annexe 1	17; 27					Politique corporative consultation publique – réseau métro
SO6	Total des contributions versées en nature et en espèces aux partis politiques, hommes politiques et institutions connexes, par pays	●							

Index de la GRI (3.0)

GRI	Description	Couvert	Rapport de développement durable 2012	Plan de développement durable 2020	Rapport d'activité 2012	Rapport financier 2012	Tableau des indicateurs 2006-2012	Code d'éthique	Autres
Indicateur de performance									
Société (suite)									
Comportement anti concurrentiel									
S07	Nombre total d'actions en justice pour comportement anticoncurrentiel, infractions aux lois anti-trust et pratiques monopolistiques; résultats de ces actions	●							
Respect des textes									
S08	Montant des amendes significatives et nombre total des sanctions non financières pour non-respect des lois et des réglementations	●							
Responsabilité du fait des produits									
Santé et sécurité des consommateurs									
PR1	Étapes du cycle de vie où sont évalués en vue de leur amélioration les impacts des produits et des services sur la santé et la sécurité, et pourcentage de catégories de produits et de services significatives soumises à ces procédures	●	23-27				X		
PR2	Nombre total d'incidents de non-conformité aux réglementations et aux codes volontaires concernant les impacts sur la santé et la sécurité des produits et des services, par type de résultat	●							
Étiquetages des produits et des services									
PR3	Type d'information sur les produits et les services requis par les procédures et pourcentage de produits et de services significatifs soumis à ces exigences d'information	●							
PR4	Nombre total d'incidents de non-conformité aux réglementations et aux codes volontaires concernant l'information sur les produits et les services et leur étiquetage, par type de résultat	●							
PR5	Pratiques relatives à la satisfaction client et notamment résultats des enquêtes de satisfaction client	●	18-19	26-27	36-37; 40-41		X		

Index de la GRI (3.0)

GRI	Description	Couvert	Rapport de développement durable 2012	Plan de développement durable 2020	Rapport d'activité 2012	Rapport financier 2012	Tableau des indicateurs 2006-2012	Code d'éthique	Autres
Indicateur de performance									
Responsabilité du fait des produits (suite)									
Communication marketing									
PR6	Programmes de veille de la conformité aux lois, normes et codes volontaires relatifs à la communication marketing, y compris publicité, promotion et parrainages	●					X		
PR7	Nombre total d'incidents de non-conformité aux réglementations et aux codes volontaires relatifs à la communication marketing, y compris publicité, promotion et parrainages, par type de résultat.	●							
Respect de la vie privée									
PR8	Nombre total de plaintes fondées pour atteinte à la vie privée et de perte de données relatives aux clients	●	38-39		41		X		
Respect des textes									
PR9	Montant des amendes significatives encourues pour non-respect des lois et des réglementations concernant la mise à disposition et l'utilisation des produits et des services	●							