

RAPPORT ESG

NOS EMPLOYÉS | NOS PRODUITS | NOTRE CHÂÎNE D'APPROVISIONNEMENT | NOS ACTIVITÉS



RAPPORT ESG

RAPPORT ESG DE DOLLARAMA

SURVOL DE L'ENTREPRISE

1

Dollarama est un détaillant à bas prix reconnu au Canada qui propose un vaste éventail de produits de consommation courante, de marchandises générales et d'articles saisonniers qui plaît à toutes les populations de consommateurs, quel que soit leur niveau de revenus.

Dollarama a été fondée par l'entrepreneur canadien Larry Rossy, représentant de la troisième génération d'une famille de détaillants. Tout a commencé en 1992 par un premier magasin situé à Matane, au Québec. Puis, l'entreprise a rapidement pris de l'ampleur au cours des vingt années suivantes et est devenue une référence canadienne pour les ménages et une destination de magasinage de choix, d'un bout à l'autre du pays. À l'heure actuelle, l'entreprise est dirigée par Neil Rossy, détaillant de quatrième génération et membre de l'équipe de direction fondatrice de Dollarama.

NOTRE MISSION

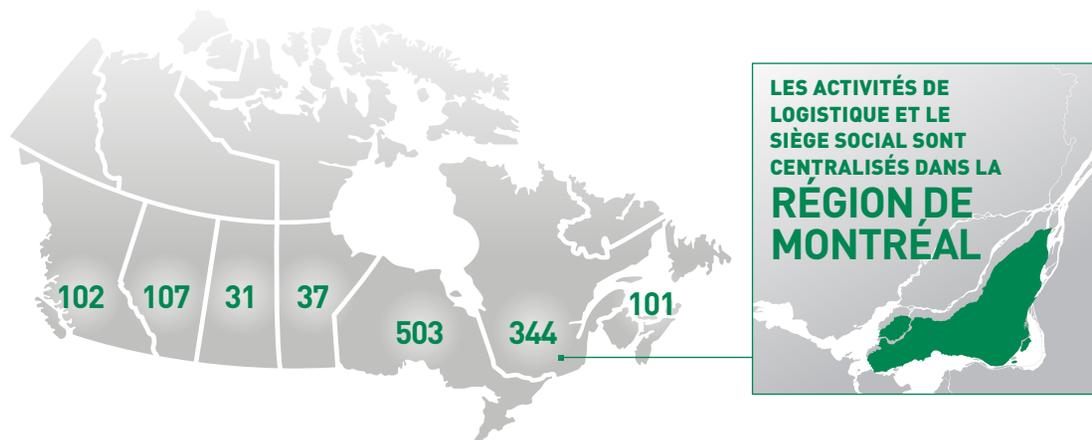
Offrir à nos clients une valeur attrayante et surpasser leurs attentes grâce à une gamme variée de produits de qualité, à bas prix fixes.

Avec plus de 20 000 employés et 1 225 magasins, détenus et exploités par Dollarama au Canada, nous offrons à notre clientèle une valeur attrayante dans des magasins bien situés, que ce soit dans des régions métropolitaines que dans des villes de taille moyenne ou dans des petites villes. Un assortiment de produits de consommation courante et de marchandises générales est également offert, à la caisse seulement, par l'entremise de notre magasin en ligne lancé au début de 2019.

Depuis sa création, Dollarama valorise une culture d'efficacité, en mettant l'accent sur la qualité et sur ses clients. Gérer les activités et les ressources de façon responsable tout en augmentant la rentabilité et en créant de la valeur pour les actionnaires demeure une priorité à ce jour.

RÉPARTITION DES MAGASINS AU PAYS

(Pour l'exercice terminé le 3 février 2019)



APERÇU DE DOLLARAMA

(Pour l'exercice terminé le 3 février 2019)

3,5 G \$
VENTES

884 M \$
BAIIA¹

2,9 M \$
VENTES ANNUELLES
MOYENNES PAR MAGASIN

20 020
EMPLOYÉS À
L'ÉCHELLE DU CANADA

**MARCHANDISE VENDUE
À NEUF PRIX FIXES
ALLANT DE
0,82 \$ À
4,00 \$**

1 225
MAGASINS À L'ÉCHELLE
DU CANADA COUVRANT
PLUS DE 12,5 MILLIONS DE
PIEDS CARRÉS D'ESPACE
COMMERCIAL

500 000
PIEDS CARRÉS DE
SURFACE AU CENTRE
DE DISTRIBUTION SITUÉ
À VILLE MONT-ROYAL,
AU QUÉBEC²

SIX
ENTREPÔTS DANS LA
RÉGION DE MONTRÉAL,
TOTALISANT 1,7 MILLION
DE PIEDS CARRÉS

(1) Mesure non conforme aux PCGR. Veuillez consulter la section « Relations avec les investisseurs » de notre site web à www.dollarama.com pour en savoir plus.

(2) Reflète le projet d'agrandissement du centre de distribution en cours, devant se terminer à la fin de l'année 2019.

RAPPORT

RAPPORT ESG DE DOLLARAMA

ESG

LETTRE DU CHEF DE LA DIRECTION

NOTRE PARCOURS EN MATIÈRE D'ENJEUX ESG

Chez Dollarama, la gestion responsable des activités et la croissance rentable sont toujours allées de pair. Notre culture d'efficacité conjuguée à notre exécution rigoureuse guide non seulement notre stratégie d'affaires, mais aussi notre approche de la gestion des enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG).

L'attention que nous portons à ces enjeux ne date pas d'hier. Agir en entreprise citoyenne figure parmi nos objectifs depuis les débuts de Dollarama. Selon nous, cela signifie agir de façon responsable dans tout ce que nous faisons et, dans la mesure où nous pouvons réellement apporter une contribution significative, inciter les autres à prendre les bonnes décisions.

Ce premier rapport ESG de Dollarama présente notre approche à l'égard des facteurs ESG, nos réalisations et nos démarches futures. Il met l'accent sur plusieurs sujets soulevés dans le cadre d'évaluations approfondies du risque d'entreprise et de l'importance relative que nous avons réalisées avec l'aide d'experts indépendants, ainsi qu'à travers le dialogue avec les parties prenantes.

Nous considérons ce rapport comme un complément à la communication existante sur nos pratiques de gouvernance, notre performance financière et d'autres questions d'importance pour nos actionnaires et parties prenantes.

Ce rapport porte sur nos quatre priorités en matière d'ESG :

Nos employés

Notre entreprise repose avant tout sur nos employés. Nous sommes un joueur important dans le secteur du commerce de détail au Canada. Nous employons plus de 20 000 Canadiens et Canadiennes, et nous créons des centaines de nouveaux emplois chaque année. Nous offrons des postes saisonniers,

à temps partiel et à temps plein, des premiers emplois, de la formation sur les compétences propres au commerce de détail et des occasions de carrière intéressantes pour une main-d'œuvre très diversifiée à l'échelle du pays. Nos employés sont formés et récompensés en fonction du mérite, des compétences et du rendement, et nous nous efforçons de maintenir une structure de rémunération concurrentielle par rapport à celle offerte dans le secteur du commerce de détail.

Nos produits

Nos clients recherchent la sécurité et la qualité, et nous en faisons notre priorité. Nous améliorons continuellement nos processus et nos mesures de contrôle afin de nous assurer que les produits que nous vendons sont sécuritaires et que nos clients bénéficient du meilleur rapport qualité-prix sur le marché.

Notre chaîne d'approvisionnement

Nous sommes conscients des risques sociaux liés à la chaîne d'approvisionnement et nous cherchons à établir des relations d'affaires avec des fournisseurs réputés. Au fil du temps, nous avons mis sur pied une approche rigoureuse pour assurer la conformité des fournisseurs, une approche qui met l'accent sur les enjeux sociaux et qui est fondée sur trois piliers, soit le Code de conduite des fournisseurs, le questionnaire sur la conformité des fournisseurs et le nouveau programme d'audits sociaux en cours d'élaboration.

Nos activités

Étant un détaillant à bas prix, nous cherchons à optimiser nos activités autant que possible dès que nous en avons la chance, afin d'être aussi efficaces et rentables que possible. D'un point de vue environnemental, cela se traduit par l'amélioration constante de l'efficacité énergétique de nos établissements, l'optimisation du transport des marchandises effectué par des tiers, la réduction des emballages et des déchets, et l'amélioration du taux de récupération des déchets dans l'ensemble de nos activités. Nous faisons tout en notre pouvoir pour réduire, réutiliser et recycler, afin de limiter la quantité de déchets envoyés aux sites d'enfouissement.



Ce rapport sur les enjeux ESG nous donne également la chance de mettre en lumière l'importante valeur économique directe créée annuellement par Dollarama pour ses parties prenantes. Cette valeur revêt plusieurs formes, notamment les salaires versés à nos employés, le capital investi, les produits et services que nous achetons, ainsi que les taxes que nous remettons aux gouvernements, au niveau fédéral, provincial et municipal. La valeur que nous créons change la vie des Canadiens et Canadiennes, et nous sommes fiers de contribuer à la santé économique du pays.

Nous continuerons à présenter régulièrement au cours des années à venir les enjeux en matière ESG qui sont importants pour notre entreprise. Nous vous invitons également à nous faire parvenir vos commentaires au sujet de ce premier rapport. Nous sommes impatients de vous lire.

Cordialement,

Neil Rossy
Président et chef de la direction
Dollarama

CADRE DES ENJEUX ESG

ÉVALUATION DE L'IMPORTANCE RELATIVE

Aux fins de la préparation de ce rapport, nous avons dressé une liste des sujets liés aux enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) les plus pertinents pour les activités de Dollarama et pour ses parties prenantes.

Plus précisément, nous avons recensé les secteurs qui sont à la fois 1) pertinents pour le secteur du commerce de détail au Canada; 2) applicables à la gamme de produits unique de Dollarama; 3) susceptibles de nous permettre d'exercer une influence significative; 4) pertinents dans une perspective de création de valeur à long terme; et 5) d'intérêt pour les actionnaires actuels, les investisseurs qui intègrent les facteurs ESG dans leur stratégie d'investissement et les autres parties prenantes.

Notre évaluation a débuté par une revue interne des risques inhérents à nos activités et à notre chaîne d'approvisionnement, en nous fondant sur près de trente ans d'expérience opérationnelle. Nous avons appuyé notre démarche sur une évaluation du risque d'entreprise indépendante et détaillée que nous avons réalisée dans le cadre de notre planification courante de la gestion et de l'atténuation des risques. En 2018, nous avons également travaillé avec un cabinet de consultation externe spécialisé dans le but de cerner et d'évaluer les principales composantes ESG pertinentes pour le secteur du commerce de détail, et d'établir les sujets les plus pertinents pour Dollarama. Notre évaluation du risque et notre analyse des enjeux ESG ont toutes deux tenu compte de la rétroaction considérable que nous avons reçue de la part de nombreux actionnaires importants et de groupes de défense et de représentation des intérêts des actionnaires au cours des dernières années.

NOTRE PROCESSUS

ÉVALUATION DU RISQUE D'ENTREPRISE

- Évaluation détaillée par un tiers des risques auxquels font face Dollarama et ses activités, y compris sa chaîne d'approvisionnement élargie.
- Analyse des catégories de produits et des pays d'origine qui représentent la majorité des produits pour lesquels nous nous approvisionnons à la source.
- Engagement auprès des parties prenantes internes, soit les équipes de la haute direction, de l'approvisionnement, de l'exploitation des magasins, du transport et de la logistique, des volets juridique et réglementaire, des ressources humaines, des finances et de la gestion du risque.

ÉVALUATION DE L'IMPORTANCE RELATIVE

- Identification par un tiers des principaux enjeux ESG dans le secteur du commerce de détail et analyse des lacunes en matière de divulgation.
- Analyse des tendances mondiales de réglementation de la divulgation des facteurs ESG et des cadres reconnus pour la préparation de rapports (SASB, GRI, CDP).
- Engagement continu auprès d'importants actionnaires et de groupes de défense et de représentation des intérêts des actionnaires.
- Engagement auprès des parties prenantes internes, notamment la haute direction et les postes clés, et rétroaction de certains fournisseurs et clients dans le cours normal des activités.

FACTEURS ESG PRIORITAIRES

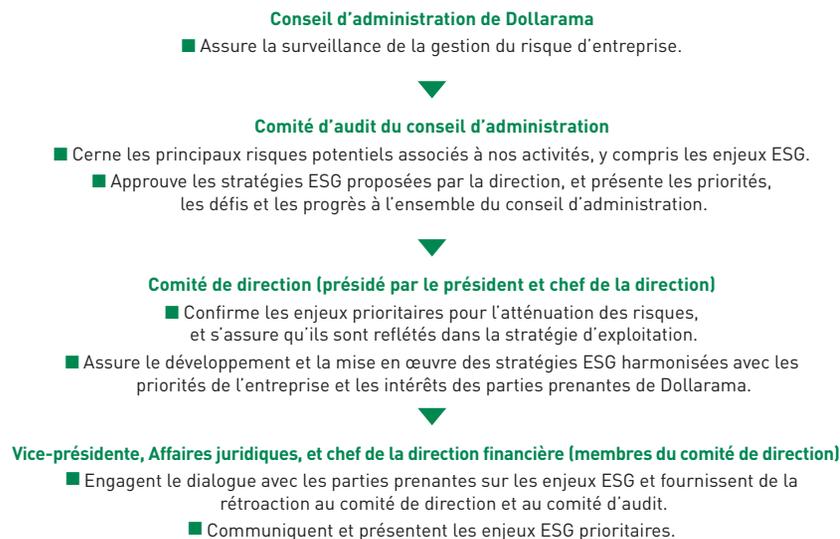
Nos évaluations du risque d'entreprise et de l'importance relative nous ont amenés à prioriser dans ce rapport les principaux thèmes énumérés ci-dessous. Notre objectif pour ce premier rapport est d'accroître notre divulgation sur ces sujets. Nous établissons également des objectifs et des priorités réalisables, et nous ferons état de notre progrès à cet égard tous les deux ans.

NOS EMPLOYÉS	NOS PRODUITS	NOTRE CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT	NOS ACTIVITÉS
<ul style="list-style-type: none"> ■ Pratiques équitables en matière d'emploi ■ Diversité et inclusion 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Sécurité et qualité des produits 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Origine des produits ■ Droits de la personne ■ Pratiques équitables en matière d'emploi 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Gestion de l'énergie et changement climatique ■ Gestion des déchets ■ Sécurité et confidentialité des données

Les répercussions de chacun de ces facteurs peuvent varier et susciter des inquiétudes à différents niveaux pour les diverses parties prenantes, mais nous croyons que ces facteurs sont à la fois pertinents et importants pour notre entreprise d'un point de vue ESG, et qu'ils répondent aux attentes de nos actionnaires en matière de divulgation.

GESTION DES ENJEUX ESG

Chez Dollarama, la détermination et la gestion des enjeux ESG s'intègrent dans le cadre plus large de la gestion du risque d'entreprise.



NOS EMPLOYÉS

RAPPORT ESG DE DOLLARAMA

NOS EMPLOYÉS

4

SURVOL DES EFFECTIFS

Le commerce de détail est un moteur important de l'économie canadienne, tant en matière d'emploi que d'investissements. Il représente également le dernier lien crucial dans la chaîne d'approvisionnement, en reliant les produits et les services directement aux consommateurs et aux foyers canadiens. Dollarama est fière de faire partie de cette toile depuis 1992, en procurant des emplois et des produits de commodité aux diverses communautés dans lesquelles elle exploite ses activités, dans chaque province canadienne – de Prince Rupert, en Colombie-Britannique, à St. John's, à Terre-Neuve.

Un magasin Dollarama emploie en moyenne 16 employés, quoique ce nombre peut varier entre 10 et parfois plus de 20, selon les besoins particuliers en dotation de personnel d'un endroit donné. Au cours des trois dernières années, Dollarama a ouvert un nombre net de 65 nouveaux magasins à l'échelle du Canada, sur une base annuelle, créant ainsi des centaines de nouveaux emplois dans le commerce de détail chaque année. Ces emplois ont été créés dans des métropoles et des grandes villes, mais aussi dans de plus petites communautés situées en régions éloignées. Aujourd'hui, nous avons plus de 19 300 employés de magasin servant des clients partout au pays et ceux-ci sont soutenus par une équipe de plus de 720 employés œuvrant au sein de la gestion des opérations, de la distribution, des entrepôts et au siège social.

CRÉER DES OCCASIONS

Le secteur du commerce de détail au Canada est vital, puisqu'il offre un accès à l'emploi à des gens provenant de tous les milieux, et ayant des expériences et des parcours variés. Environ 2,14 millions de personnes travaillaient dans ce secteur au Canada en 2018³, dans des postes à temps plein et à temps partiel.

Dans ce secteur, un poste de premier échelon ne requiert habituellement qu'une volonté d'apprendre, sans formation professionnelle précise ni expérience préalable. Pour cette raison, le commerce de détail est le point d'entrée sur le marché du travail pour un grand nombre de Canadiens et de nouveaux arrivants.

**PRÈS DE 12 %
DE LA MAIN-D'ŒUVRE
CANADIENNE ŒUVRE DANS LE
COMMERCE DE DÉTAIL, ET UN
DOLLAR SUR CHAQUE DIX DOLLARS
VERSÉS EN SALAIRE AU CANADA
EST VERSÉ À UN EMPLOYÉ DU
COMMERCE DE DÉTAIL.³**

**DOLLARAMA CRÉE DES
CENTAINES
DE NOUVEAUX EMPLOIS
DANS LE COMMERCE DE DÉTAIL
CHAQUE ANNÉE.**

Travailler dans cet environnement permet aux gens d'acquérir de l'expérience de travail et des compétences précieuses, qu'ils pourront utiliser pour faire progresser leur carrière dans le secteur du commerce de détail ou dans d'autres secteurs de l'économie. Le commerce de détail peut être un tremplin vers d'autres carrières, ce qui explique le taux de roulement élevé qu'on y observe. La rétention des talents représente un défi majeur à l'échelle de l'industrie, spécialement dans les postes de premier échelon.

Chez Dollarama, nous recrutons activement à longueur d'année pour pourvoir en personnel notre réseau grandissant de magasins et gérer les taux de roulement volontaire et involontaire propres à notre industrie. Nos taux de roulement diminuent considérablement au fur et à mesure que les postes gagnent en responsabilités. C'est parmi les gérants de magasin que le taux de roulement est le plus faible en magasin. Au fil des ans, nous avons réussi à faire diminuer considérablement le roulement en ajoutant notamment des programmes de formation et de perfectionnement.

DANS LA COURSE POUR ATTIRER LES MEILLEURS EMPLOYÉS

En tant que l'un des détaillants les plus prospères au Canada, Dollarama comprend que sa croissance et sa performance futures reposent sur sa capacité à attirer, à retenir et à motiver des employés de qualité.

Notre plus grand défi consiste à doter en personnel notre réseau de 1 225 magasins, qui grossit de plus d'un nouveau magasin par semaine. Nous nous démarquons des autres détaillants en offrant des salaires et des avantages sociaux concurrentiels, des perspectives de carrière au sein de l'entreprise, ainsi que des horaires de travail flexibles dans un environnement de travail stimulant. Environ 40 % de nos employés de magasin occupent un poste à temps plein tandis que les autres occupent des postes à temps partiel ou des postes saisonniers.

Rémunération globale

La rémunération pour les postes de premier échelon (parmi les employés de magasin) reflète généralement les salaires minimums provinciaux et tient également compte du marché local. Les employés peuvent rapidement accéder à des postes à temps plein, à la formation continue, ainsi qu'à des promotions et des salaires plus élevés. Le parcours typique d'un employé qui souhaite faire carrière dans le commerce de détail consiste à passer d'un poste d'employé à temps plein à un poste de gérant de magasin, jusqu'à un poste de gestionnaire des opérations responsable de plusieurs magasins. Chaque étape comprend une rémunération et des responsabilités croissantes. Environ 75 % des employés de magasin payés à l'heure gagnent plus que le salaire minimum de la province où ils travaillent. Le salaire moyen de nos employés payés à l'heure dans tous les magasins est supérieur à 14 \$ l'heure.

**EN 2018, DOLLARAMA A ORGANISÉ
39 SALONS
DE L'EMPLOI
DANS DES COMMUNAUTÉS À
L'ÉCHELLE DU PAYS DANS LE
CADRE DE SON PROGRAMME DE
RECRUTEMENT CONTINU.**

[3] Source : Conseil canadien du commerce de détail

Aux salaires concurrentiels et aux horaires de travail flexibles s'ajoutent d'autres avantages sociaux clés, comme l'assurance collective et le régime de retraite. Dollarama offre aux employés admissibles un régime d'assurance collective concurrentiel comprenant diverses couvertures, allant du programme médical de base aux soins dentaires. Dollarama offre également aux employés à temps plein et à temps partiel de participer à un régime de retraite à cotisations définies et verse des cotisations équivalentes à celles versées par les employés.

DÉVELOPPEMENT DES TALENTS

Chez Dollarama, nous veillons à augmenter nos effectifs et à les former pour offrir une foule d'occasions à nos employés. Nous priorisons les promotions internes des employés ayant un fort potentiel et qui veulent explorer une carrière dans le commerce de détail. Pour ce faire, nous avons créé et développé des programmes de formation pour nos employés à tous les échelons, afin de les guider vers des postes de gestion et de former des leaders plus solides qui seront à même d'offrir un soutien continu à nos employés.

Les résultats positifs obtenus grâce à ces efforts soutenus se reflètent non seulement dans la mobilisation accrue des employés à tous les échelons, mais aussi dans la gestion plus efficace des opérations et dans l'application de normes plus élevées en magasin.

Comblent l'écart

Nous veillons également à combler l'écart entre les postes de gestion, notamment entre le poste de gérant de magasin et celui de superviseur, puisque les responsabilités et la portée géographique augmentent de façon exponentielle lors du passage de l'un à l'autre. Nous avons donc récemment créé un poste de perfectionnement de « superviseur en formation ». Un gérant de magasin n'est responsable que d'un emplacement alors que le superviseur peut être responsable de 12 à 17 magasins, selon les régions. Ce nouveau poste de superviseur en formation nous permet donc d'offrir aux gérants de magasin des responsabilités accrues, similaires à celle d'un superviseur, mais dans une mesure plus facile à gérer – habituellement quelques magasins seulement – ce qui leur permet d'apprendre et d'acquérir les compétences requises, afin de les préparer pour un passage réussi à l'étape suivante. Notre programme pour les superviseurs en formation en est



RÉUNIONS DES GESTIONNAIRES DES OPÉRATIONS DE DOLLARAMA

Sous la gouverne de notre chef de l'exploitation, Johanne Choinière, nos équipes de gestionnaires des opérations et du siège social se rencontrent sur une base régulière pour fixer des objectifs, suivre les progrès et participer à des activités de formation. L'ordre du jour de ces réunions inclut des présentations détaillées sur les nouveaux programmes et les projets ainsi que des sessions interactives et des ateliers visant à promouvoir l'apprentissage et le travail d'équipe. Nos 12 directeurs des opérations, dirigés par notre vice-président de l'exploitation et responsables de l'exploitation des activités à l'échelle du Canada, se rencontrent en personne sur une base trimestrielle tandis que les superviseurs, une équipe de plus de 110 gestionnaires sur le terrain qui proviennent de partout au pays, se rencontrent deux fois par année.

encore à ses débuts, mais nous constatons déjà des résultats positifs avec la promotion d'une demi-douzaine de candidats internes. Nous poursuivrons nos efforts pour combler ces écarts, en encourageant nos employés à assumer de plus grandes responsabilités et à saisir des occasions d'avancement professionnel au sein de l'entreprise.

Une communication ouverte

Une autre composante du développement de nos talents est l'évaluation du rendement. Tous les employés de magasin ayant des responsabilités de gestion prennent régulièrement part à des évaluations de rendement réalisées par leur gestionnaire afin d'établir des objectifs, d'obtenir de la rétroaction et d'en donner. Au-delà des évaluations officielles, nous nous attendons à ce que les gérants de magasin favorisent une politique dite de la porte ouverte, qu'ils facilitent la communication avec leur personnel et qu'ils donnent une rétroaction régulière à tous les employés

de magasin, qu'ils travaillent à temps plein ou à temps partiel, en vue de les inciter à s'améliorer, d'évaluer leur potentiel et de les préparer à assumer des responsabilités croissantes.

L'IMPORTANCE DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ

La santé et la sécurité sont indissociables de nos activités. Nous nous efforçons de nous assurer que notre équipe ne perd pas de vue l'objectif commun qui consiste à maintenir un environnement de travail sécuritaire et ce, en faisant la promotion de la santé et de la sécurité dans chacune des activités quotidiennes. La direction des magasins, des entrepôts et du centre de distribution doit rendre des comptes à cet égard et s'assurer que la machinerie ou l'équipement utilisé et que les tâches effectuées sont sécuritaires, et que le travail est effectué dans le respect des pratiques et procédures énoncées dans notre manuel détaillé de santé et de sécurité.

Notre objectif : un environnement de travail sans blessures

En général, le travail dans le secteur du commerce de détail ne présente pas un risque élevé d'accidents de travail graves en comparaison avec d'autres secteurs, mais ce n'est pas une raison pour relâcher notre vigilance. Chez Dollarama, tous nos efforts en santé et sécurité visent à réduire et ultimement à éliminer les accidents et les incidents. Nous croyons à l'importance de la sensibilisation, de la responsabilisation et de la formation régulière. Nous adaptons également nos pratiques et modifions notre équipement afin d'éliminer des risques inutiles sur le plan de la sécurité.

Dans les magasins – soit l'environnement de travail de la grande majorité de nos effectifs, notre priorité est la réduction de la fréquence et de la gravité des blessures entraînant des arrêts de travail. Celles-ci sont souvent liées à la manipulation de la marchandise, à l'utilisation d'échelles, à la chute d'objets, ou encore à un risque de glisser ou de trébucher.

La prévention commence par une formation obligatoire pour tous les nouveaux employés, à laquelle s'ajoutent des mises à jour régulières pour l'ensemble des employés de magasin. La formation est axée sur les thèmes où le risque est le plus élevé et sur l'application de nos politiques et procédures en magasin, notamment le port de chaussures appropriées, la propreté et le désencombrement des magasins, ainsi que le respect constant du protocole de sécurité lors de la manipulation des boîtes ou de l'utilisation d'échelles. Nos équipements et nos installations sont conçus de façon à éliminer le risque de blessures, que ce soient des crochets de sécurité faits sur mesure ou des échelles spéciales. Les gestionnaires des opérations doivent s'assurer du respect des exigences énoncées dans notre manuel détaillé de santé et de sécurité.

**NOTRE OBJECTIF DE
SANTÉ ET DE SÉCURITÉ :
AUCUN
ACCIDENT!**

Dans notre centre de distribution, nous cherchons à la fois à maintenir une efficacité opérationnelle tout en nous assurant que le personnel travaille dans un environnement sécuritaire et fonctionnel. Les activités quotidiennes concernent principalement la manutention et l'assemblage de marchandises en palettes destinées aux magasins partout au pays. Nous veillons donc

à prévenir les blessures entraînant des arrêts de travail, principalement celles causées par un trébuchement sur un objet roulant ou la manipulation de marchandises.

Le port d'équipement de protection individuelle approprié est obligatoire pour accéder à l'aire de travail. Chaque travailleur doit suivre une formation sur la santé et la sécurité avant d'entrer en fonction pour la première fois. De plus, les superviseurs sur le lieu de travail doivent veiller à ce que les politiques et les procédures de sécurité soient respectées en tout temps. Nous disposons également d'un grand nombre de secouristes sur place capables de traiter des incidents mineurs. Les mêmes procédures et politiques strictes et les mêmes exigences de formation sur la sécurité s'appliquent à tous, qu'ils soient des employés à temps plein ou des travailleurs temporaires.

En 2018, Dollarama a entamé des travaux majeurs pour l'agrandissement de son centre de distribution. Par conséquent, le comité de santé et sécurité de l'établissement a augmenté de façon proactive la supervision sur le plancher et a ajouté de nombreuses mesures de protection et déployé des ressources additionnelles pour s'assurer que ce travail de construction n'interromprait pas les activités normales ni ne créerait de dangers pour la santé et la sécurité. À ce jour, le comité a été en mesure de maintenir la performance en matière de santé et sécurité de l'établissement, et demeurera vigilant jusqu'à la fin du projet.

La prévention des pertes contribue à un environnement de travail sécuritaire

La sécurité ne se résume pas à la réduction des blessures entraînant des arrêts de travail qui pourraient survenir dans le cadre des tâches régulières d'un employé. Il s'agit également de s'assurer que les employés se sentent en sécurité dans leur environnement de travail et qu'ils aient des outils à leur disposition pour gérer les situations difficiles.

Nos employés suivent des formations régulières sur les mesures à prendre et les comportements à éviter lorsqu'ils interagissent avec une personne soupçonnée de vol à l'étalage ou un client confus. La politique de l'entreprise est stricte : il doit toujours y avoir au moins deux employés sur le plancher, y compris un gérant en service. En outre, plus de la moitié de nos magasins sont désormais dotés de caméras pour



dissuader les voleurs à l'étalage. Nous prévoyons doter une très grande proportion de nos magasins de ce dispositif de sécurité supplémentaire au cours des prochaines années. Au besoin, nous employons également des gardiens de sécurité responsables de la prévention des pertes, afin que nos employés puissent se dédier au service à la clientèle.

En 2019, Dollarama prévoit élargir la portée de son programme d'aide aux employés (PAE) afin qu'il ne vise plus seulement les événements particuliers, mais qu'il soit plutôt offert et facilement accessible en tout temps et sur une base confidentielle pour une foule d'enjeux liés au travail ou à la vie personnelle. Une fois mis en place, notre PAE amélioré s'ajoutera aux mesures de soutien et aux canaux de communication déjà offerts à nos employés.

UN COMPORTEMENT ÉTHIQUE ET RESPECTUEUX POUR TOUS

Dollarama a adopté un Code de conduite et d'éthique applicable aux administrateurs, aux dirigeants, aux gestionnaires et aux employés. Ce code prévoit des lignes directrices visant à maintenir la réputation, l'intégrité, l'honnêteté, l'objectivité et l'impartialité de Dollarama, et aborde divers comportements commerciaux, dont le respect des lois, des règles et des règlements, et la dénonciation de tout comportement illégal ou contraire à l'éthique.

Dollarama s'est engagée à maintenir des normes élevées en matière d'éthique et de gouvernance d'entreprise. Pour en savoir plus sur nos cadres de gouvernance et les politiques connexes, nous vous invitons à consulter notre site web au www.dollarama.com et notre plus récente circulaire d'information de la direction.

Tous les employés doivent prendre connaissance du Code de conduite et d'éthique et y adhérer au moment de leur embauche. Ce code fait aussi état des méthodes de dénonciation par lesquelles les employés peuvent signaler des préoccupations liées au travail et des infractions apparentes au code sur une base confidentielle.

En 2015, Dollarama a également mis en place un Code de conduite des fournisseurs qui prévoit des lignes directrices concernant ses attentes à l'égard des pratiques commerciales de ses partenaires, notamment en ce qui concerne leurs propres employés.

DIVERSITÉ ET INCLUSION

Dollarama est résolue à assurer l'équité et l'égalité dans toutes ses pratiques et ses politiques en matière d'emploi. Elle cherche à recruter, à faire progresser, à récompenser et à retenir ses employés en fonction du mérite, des compétences et du rendement de chacun.

Un milieu de travail inclusif

La discrimination fondée sur la race, la couleur, le genre, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge (sauf dans la mesure prévue par la loi), la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale, le handicap ou tout autre facteur interdit par la loi n'est pas tolérée dans notre milieu de travail. Dollarama a mis en place des politiques claires présentant ses attentes à cet égard.

Tous les employés reçoivent une formation relativement à ces politiques, et les gestionnaires ont la responsabilité de les faire respecter. Ces politiques s'appliquent au-delà des relations entre les employés ; elles couvrent également les interactions avec les clients, tant pour définir les normes que doivent respecter nos employés que le respect et la dignité avec lesquels nos employés sont en droit d'être traités.

Nous estimons que la diversité au sein de nos effectifs fait foi du caractère inclusif de notre environnement de travail. Notre main-d'œuvre est pleinement représentative de la diversité des communautés au sein desquelles nous exerçons nos activités.

Diversité des genres

Même si Dollarama ne s'est pas fixé une cible pour mesurer la représentation des femmes parmi ses employés et ses cadres, elle s'engage à assurer l'égalité des chances ainsi qu'à recruter, à retenir, à développer et à promouvoir les candidates qualifiées, y compris aux échelons les plus élevés. Les femmes représentent la grande majorité de nos employés et sont bien représentées dans les postes de gestion.

EN 2018, LE CONSEIL D'ADMINISTRATION A ADOPTÉ UNE POLITIQUE EN MATIÈRE DE DIVERSITÉ AU SEIN DU CONSEIL

Les femmes en magasin

Les femmes représentent la grande majorité de nos effectifs en magasin. Leur représentation demeure proportionnelle dans l'ensemble des postes, y compris au niveau de la gestion des magasins.

EMPLOYÉS DE MAGASIN	GÉRANTS DE MAGASIN
78 % DE FEMMES 22 % D'HOMMES	72 % DE FEMMES 28 % D'HOMMES

Les femmes dans les postes de gestion au siège social et sur le terrain

Les femmes sont bien représentées dans les postes de gestion tant au siège social que sur le terrain, mais sont considérablement sous-représentées dans les postes de gestion dans nos entrepôts et notre centre de distribution. Le recrutement des femmes dans ces postes demeure un défi pour l'ensemble de l'industrie.

EMPLOYÉS AU SIÈGE SOCIAL, DANS LES ENTREPÔTS ET AU CENTRE DE DISTRIBUTION ET GESTIONNAIRES DES OPÉRATIONS SUR LE TERRAIN

38 % DE FEMMES ET 62 % D'HOMMES

Les femmes dans les postes de haute direction

À l'heure actuelle, les postes de chef de l'exploitation et de secrétaire corporatif sont occupés par des femmes, sur un total de six hauts dirigeants nommés par le conseil d'administration.

HAUTS DIRIGEANTS

33 % DE FEMMES ET 67 % D'HOMMES

La diversité des genres au sein du conseil d'administration

Le conseil d'administration s'est fixé comme objectif que chaque genre doit représenter au moins 25 % des administrateurs indépendants du conseil d'administration. À l'heure actuelle, le conseil d'administration respecte son objectif avec deux administratrices sur sept membres indépendants.

ADMINISTRATEURS INDÉPENDANTS

29 % DE FEMMES ET 71 % D'HOMMES



RETOMBÉES SUR LA COMMUNAUTÉ

Enfin, nous sommes fiers de contribuer au développement économique et social des communautés au sein desquelles nous œuvrons.

Valeur économique

Année après année, au fil de l'expansion de notre réseau de magasins et de la valorisation de notre marque, nous rejoignons de nouveaux clients et nous leur offrons des magasins pratiques et bien conçus pour leur permettre de vivre une expérience de magasinage homogène. Dollarama étant une destination de magasinage reconnue, nous contribuons à l'achalandage des centres commerciaux et des maîls linéaires, nouveaux et existants. De plus, nous créons des emplois dans les métropoles, ainsi que dans les petites et moyennes villes à travers le Canada.

Valeur économique directe créée par les activités de Dollarama

Partie prenante	Valeur générée	Exercice 2019
Clients	Ventes	3,549 milliards \$
	Valeur distribuée	
Fournisseurs de biens et de services ⁴	Produits et services achetés	2,083 milliards \$
Employés	Salaires et avantages sociaux versés	396,4 millions \$
Actionnaires	Capital total versé aux actionnaires	584,4 millions \$
Fournisseurs de capital	Intérêts versés aux détenteurs de titres d'emprunt	45,6 millions \$
Communautés	Taxes payées	777,6 millions \$
Communautés	Frais versés aux programmes de gestion responsable Écofrais perçus et remis	11,2 millions \$

[4] Comprend les dépenses d'investissement, le coût des marchandises, les frais de transport, les paiements aux bailleurs, les services publics, les coûts de recyclage et de gestion des déchets, ainsi que les honoraires professionnels.

Contributions à la communauté

Dollarama contribue également à la communauté en versant des dons en argent à des organismes de bienfaisance enregistrés, ainsi que des dons en nature dans les communautés dans lesquelles ses magasins sont situés.

Au niveau du siège social, nous appuyons de nombreuses causes sociales ou liées à la santé, à la jeunesse et à l'éducation. De plus, nous soutenons régulièrement des associations locales ou nationales de recherche et de soins aux patients, ainsi que des fondations d'hôpital et des musées locaux. Chaque année, nous donnons également à des banques alimentaires et à des groupes qui viennent en aide aux vétérans.

Par l'entremise de notre réseau de magasins, nous appuyons les communautés locales en leur offrant des dons en nature, sous forme de produits ou de cartes-cadeaux, dans le cadre d'une variété de causes et d'événements, allant des collectes de fonds organisées par des organismes caritatifs ou des équipes sportives aux événements dans les écoles locales ou au sein des communautés. Dollarama continuera à soutenir les causes qui sont chères à ses employés et aux communautés dans lesquelles elle est présente.



NOS PRODUITS

RAPPORT ESG DE DOLLARAMA

9

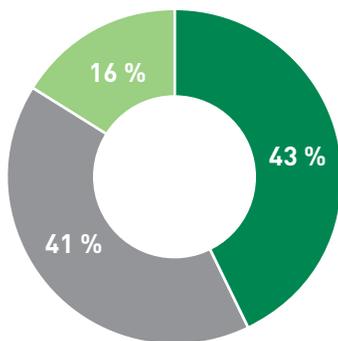
UNE OFFRE DE PRODUITS ATTRAYANTE ET DIVERSIFIÉE

Nos clients sont à la recherche de valeur et de commodité et, chaque jour, nous veillons à rencontrer et à surpasser ces attentes en leur offrant une expérience de magasinage en magasin homogène et une vaste sélection de marchandises générales, de produits de consommation courante et d'articles saisonniers à de nombreux bas prix fixes allant jusqu'à 4 \$ par article.

Gamme de produits de Dollarama

(basé sur la valeur au détail)

- Marchandises générales
- Produits de consommation courante
- Articles saisonniers



Les marchandises générales comprennent les articles de fête, les fournitures de bureau, les fournitures artistiques et artisanales, les cartes de souhaits et la papeterie, les articles-cadeaux, les articles ménagers et de cuisine, la verrerie, la quincaillerie, l'électronique, les jouets et certains vêtements.

Les produits de consommation courante comprennent les produits ménagers, comme la pellicule papier, plastique et aluminium, les produits de nettoyage, les produits de santé et de beauté de base, la nourriture pour animaux, les boissons, les friandises, les collations, ainsi qu'une variété de produits alimentaires non réfrigérés ayant une longue durée de conservation.

Les articles saisonniers comprennent les marchandises vendues dans le cadre de la St-Patrick, de Pâques, de l'Halloween, de la Saint-Valentin, de Noël, ainsi que la marchandise vendue en été et en hiver, allant des outils de jardinage au tapis de neige.

Notre offre de produits de qualité comprend un assortiment de produits de marques reconnues et de marques maison. Avec près de 5 000 produits actifs offerts en tout temps, nous ajustons constamment notre gamme, en renouvelant entre 25 et 30 % de notre offre chaque année, afin de nous assurer que nos clients trouvent les produits souhaités à une valeur attrayante.

OFFRIR DES PRODUITS SÉCURITAIRES ET DE QUALITÉ

La sécurité des produits de consommation est notre plus grande priorité. Nous avons mis en place des processus et des contrôles stricts pour surveiller la sécurité et la qualité des produits que nous vendons, qu'il s'agisse de la sélection des fournisseurs, des caractéristiques des produits, des tests, de l'emballage ou de l'étiquetage.

Les mêmes normes élevées de qualité s'appliquent, peu importe la région du monde d'où provient le produit. Cet engagement en matière de sécurité des produits fait partie intégrante de nos processus et de nos pratiques d'achat depuis la fondation de l'entreprise. De plus, nous passons en revue et évaluons nos processus sur une base régulière pour nous assurer de leur efficacité.

Conformité des fournisseurs

Nous ne traitons qu'avec des fournisseurs réputés qui détiennent les certifications requises en fonction des produits. Lorsqu'ils deviennent fournisseurs de Dollarama, ces derniers doivent se conformer à l'ensemble des règlements et des lignes directrices en matière de produits de consommation imposés par le gouvernement fédéral canadien et le gouvernement provincial concerné, le cas échéant. Ils doivent également répondre à nos propres critères, qui peuvent aller au-delà des exigences réglementaires, et s'engager à respecter le Code de conduite des fournisseurs.

Contrôle de la sécurité et de la qualité

Au fil des ans, nous avons pris des mesures pour améliorer nos pratiques et nos contrôles afin de nous assurer que les produits que nous nous procurons respectent la réglementation canadienne et nos propres critères.

En tirant parti de nos années d'expérience, de nos investissements en technologie et de notre expertise en approvisionnement direct, nous avons adopté une approche basée sur le risque pour la gestion de la conformité en matière de sécurité, en développant des programmes sur mesure qui s'appliquent à certaines catégories de produits en particulier. Même si tous les produits doivent respecter la réglementation canadienne et nos critères, nous portons une attention particulière aux produits destinés aux bébés et aux enfants, aux bijoux, à l'électronique, à certains produits de santé et de beauté, de même qu'à la nourriture. Ces catégories de produits comportent un risque plus élevé s'ils ne sont pas conformes, puisqu'ils peuvent présenter des dangers pour la santé et la sécurité. Par conséquent, nous avons mis en place des procédures de contrôle rigoureuses, qui comprennent notamment l'étude des audits existants en matière de sécurité des produits et la tenue d'audits supplémentaires ou d'inspections sur le lieu de fabrication.



Même si nous ne vendons pas de biens périssables nécessitant d'être réfrigérés ou ayant une durée de conservation limitée, nous croyons que l'alimentation est un secteur prioritaire en matière de sécurité des produits. En 2014, nous avons développé un programme exclusif d'évaluation des usines de production qui est systématiquement appliqué par notre personnel pour tous les produits alimentaires que nous achetons. Ce processus de contrôle s'ajoute aux mesures usuelles de certification et de tests effectués par des tiers. En 2018, nous avons également ajouté des audits croisés à notre programme de conformité des produits alimentaires. Dans certaines situations, nous choisissons de mandater un tiers pour effectuer un nouvel audit afin de valider un audit existant. Cette approche offre une plus grande certitude qu'un établissement répond à toutes nos exigences.

Les produits de consommation courante ou les jouets qui contiennent du caoutchouc, du plastique ou des liquides font également l'objet de tests et de contrôles systématiques, y compris des tests effectués par des tiers, afin de contrôler la présence de certains produits chimiques ou métaux lourds, selon le produit.

Le processus permettant de s'assurer que les produits répondent aux attentes commence dès leur fabrication, mais demeure tout aussi important lorsqu'il est question des exigences en matière d'étiquetage, en particulier pour les catégories de produits plus risqués. Nous avons mis en place un processus d'approbation interne strict pour contrôler la conformité à cet égard, et nous sollicitons régulièrement l'expertise de tiers pour nous assurer d'appliquer et de respecter ces exigences, tout en nous adaptant à leur évolution.

Il est de notre devoir de nous tenir informés de l'évolution constante de la réglementation et des lignes directrices en matière de produits de consommation. Ensuite, nous devons nous assurer de rester en contact avec nos fournisseurs en

temps réel pour assurer le suivi en cas de changements. Nous prenons cette responsabilité très au sérieux. Nous avons mis en œuvre des initiatives à cet égard, en tirant profit de notre technologie pour établir des réseaux de communication et intégrer ces exigences au cœur de nos processus et de nos systèmes d'approvisionnement. Nous dialoguons aussi avec Santé Canada, l'Agence canadienne d'inspection des aliments et Environnement Canada dans le cadre de nos efforts pour nous tenir informés des tendances et des enjeux émergents, ainsi que des nouveaux règlements et lignes directrices.

Rappels de produit

Comme il n'est pas toujours possible de repérer un problème spécifique à un produit en amont ou de garantir qu'il n'y aura jamais d'erreur dans la fabrication de produits en fonction des critères convenus, Dollarama a mis en place une procédure de rappel normalisée pour s'assurer de retirer des tablettes des produits visés en temps utile, à la demande des organismes de réglementation ou sur une base proactive et volontaire.

Nos procédures, qui respectent les exigences réglementaires, visent à retirer rapidement et efficacement les produits des tablettes, peu importe les circonstances ou le niveau de risque que présente le produit visé. Ce processus s'appuie sur des protocoles normalisés pour la destruction sécuritaire des produits visés et sur des mécanismes de communication permettant de faire un suivi sur le traitement et l'efficacité du rappel. Afin d'accroître davantage la sécurité, Dollarama bloque systématiquement la vente de tout produit faisant l'objet d'un rappel dans son système de terminaux de point de vente, empêchant ainsi toute transaction d'être effectuée.

En 2018, les jouets vendus par Dollarama ont fait l'objet de cinq rappels, ce qui représente 0,3 % des ventes de jouets, basé sur la valeur au détail. En comparaison, il y avait eu deux rappels de jouets en 2017, et trois en 2016. Aucune blessure n'a

été signalée conséquemment à ces rappels. Durant la même période, Dollarama a procédé au rappel d'un produit alimentaire, comparativement à deux l'année précédente et à trois en 2016, et aucun signalement de blessures ou d'effets indésirables graves n'a été fait. Ces rappels comprennent ceux effectués pour des produits achetés directement à l'étranger et ceux effectués par les propriétaires de marques nationales que nous tenons en stock. Dollarama continue à surveiller étroitement la fréquence et la nature des rappels de produits lorsqu'elle évalue ses fournisseurs et leurs offres, tout en étant constamment à l'affût de façons d'améliorer ses pratiques pour promouvoir la sécurité des produits de consommation.

Depuis 2019, nous affichons tous les renseignements relatifs aux rappels sur notre site web afin d'informer directement nos clients de tous les rappels affectant des produits vendus dans nos magasins.

SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

La sécurité des produits de consommation est une condition *sine qua non*, mais ce qui nous distingue le plus est le vaste éventail de produits de qualité que nous offrons à nos clients à une valeur attrayante.

Nos magasins offrent un environnement dans lequel les clients peuvent magasiner librement, sans se faire ennuyer par le personnel. Même si notre politique ne permet pas le remboursement ni l'échange de marchandises, compte tenu des faibles prix fixes et de la nature des produits vendus, cette politique ne s'applique pas aux produits défectueux ou qui ne répondent pas à des normes de qualité raisonnables.

Pour régler des problèmes qui ne peuvent être réglés en magasins, nous avons une équipe de service à la clientèle dévouée, qui est responsable de recueillir les commentaires des clients au sujet de leur expérience de magasinage et de leur expérience à l'égard des produits. La procédure vise à s'assurer que du personnel qualifié fait systématiquement un suivi et évalue l'ensemble des commentaires et des réclamations. De plus, nous sondons régulièrement nos clients pour mieux comprendre leurs besoins et leur expérience de magasinage. Nous tenons toujours compte de la rétroaction des clients dans le cadre de nos pratiques d'achat et de marchandisage. Ces précieux commentaires contribuent aussi à notre prise de décisions lorsque vient le temps de renouveler notre offre de produits chaque année.

DES JOUETS SANS PRODUITS CHIMIQUES

Nous jugeons essentiel de nous assurer que les jouets ne contiennent pas de phtalates au-delà des limites permises, en plus de passer tous les autres tests de contrôle des produits chimiques et des métaux lourds. À la suite d'une série de rappels liés à la présence potentielle de niveaux de phtalates plus élevés que permis dans certains jouets de plastique en 2018, Dollarama a revu ses procédures pour les tests des produits de cette catégorie. Cette démarche a entraîné une hausse du nombre et de la fréquence des tests effectués afin de nous assurer de la constance des résultats d'un lot à l'autre.



NOTRE CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT

L'APPROVISIONNEMENT DIRECT : UN AVANTAGE CONCURRENTIEL

L'approvisionnement direct est une composante fondamentale du modèle d'affaires de Dollarama. Notre capacité à nous approvisionner directement auprès des fournisseurs pour la majorité de notre marchandise est l'un de nos avantages concurrentiels. L'approvisionnement direct nous permet de diversifier et d'améliorer notre offre de produits rapidement tout en maintenant des marges de profit parmi les meilleures de l'industrie.

Notre priorité absolue consiste à nous assurer que nos fournisseurs respectent nos normes exigeantes à l'égard de la sécurité des produits. Par ailleurs, nous sommes conscients de la responsabilité que nous avons de transiger avec des fournisseurs qui traitent leurs employés équitablement et qui respectent l'environnement.

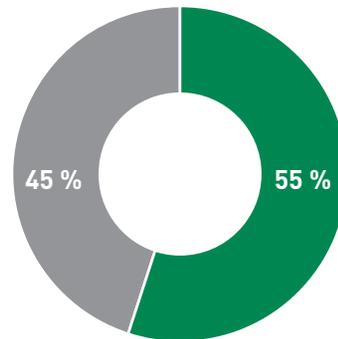
DES FOURNISSEURS DIVERSIFIÉS

Au fil des ans, Dollarama s'est bâti un vaste réseau de fournisseurs privilégiés et fiables. Nos dix principaux fournisseurs représentent 25 % du total de nos achats, et aucun fournisseur ne nous procure plus de 4 % de l'ensemble de nos achats. Nos 25 principaux fournisseurs représentent un peu plus de 40 % du total de nos achats.

Fournisseurs de marchandises

(basé sur la valeur au détail)

- Fournisseurs d'outre-mer
- Fournisseurs d'Amérique du Nord



DOLLARAMA ACHÈTE SES PRODUITS AUPRÈS DE PLUS DE 1 000 FOURNISSEURS PROVENANT DE PARTOUT DANS LE MONDE.

Cette diversité d'approvisionnement reflète le vaste assortiment de marchandises que nous vendons, ainsi que notre politique de gestion du risque qui vise à réduire la dépendance à l'égard des fournisseurs et les perturbations dans la chaîne d'approvisionnement. Cela est

également étayé par le fait que, même si Dollarama entretient des relations de longue date avec plusieurs de ses principaux fournisseurs, elle ne conclut que très rarement des contrats à long terme, privilégiant plutôt l'approvisionnement par bons de commande. Cette stratégie offre de la flexibilité et, ultimement, la capacité de mettre fin à une relation si les normes ne sont pas respectées et qu'il est impossible de remédier à la situation ou que le fournisseur n'y est pas parvenu, et ce, sans avoir d'impact majeur sur la sélection de marchandises offertes dans nos magasins.

Des produits qui proviennent de partout dans le monde

Dollarama importe une part importante de sa gamme de produits directement de la Chine, mais sa stratégie d'approvisionnement comprend également des produits importés directement de plus de 25 pays, partout dans le monde. En outre, 45 % de nos produits proviennent de fournisseurs nord-américains.

Selon leur nature et leur pays de fabrication, les produits que nous achetons ont des profils de risques différents, tant sur le plan environnemental que sur le plan social. D'après des recherches et des données disponibles pour l'industrie⁵, les articles qui appartiennent aux catégories des produits chimiques, du caoutchouc et du plastique ainsi que les produits alimentaires, qui ensemble représentent une part importante de notre offre globale, présentent généralement des profils de risques sociaux plus faibles, alors que l'électronique et les vêtements, qui représentent généralement moins de 2 % du total de nos achats, respectivement, présentent des profils de risques sociaux plus élevés. D'un point de vue environnemental, la catégorie qui a l'impact potentiel le plus élevé au sein de notre offre est celle des produits alimentaires.⁵

LA CHINE, LES ÉTATS-UNIS ET LE CANADA REPRÉSENTENT LES 3 PRINCIPAUX PAYS D'ORIGINE, OU 90 % DE NOTRE OFFRE DE PRODUITS SUR LE PLAN DE LA VALEUR AU DÉTAIL.



[5] Basé sur une évaluation du risque lié à la chaîne d'approvisionnement faite par un tiers, à l'aide de données provenant des bases de données sur les chaînes d'approvisionnement mondiales, comme Social Hotspots et Eora.

L'APPROVISIONNEMENT RESPONSABLE ET LE CONTRÔLE ÉLARGI DE LA CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT

En plus de maintenir une certaine diversité parmi ses fournisseurs, Dollarama a mis en place de nombreux mécanismes pour gérer directement les risques sociaux et environnementaux.

Nous évaluons systématiquement la réputation et la fiabilité de nos fournisseurs avant d'entamer une relation commerciale avec eux. Nous exigeons un respect des lois et de la réglementation locales, tant du point de vue des conditions de travail que de la réglementation environnementale. De plus, nous exigeons de nos fournisseurs qu'ils respectent notre Code de conduite des fournisseurs, et ce, sans exception. Selon certains facteurs, les fournisseurs auprès desquels nous nous approvisionnons directement devront également participer à notre questionnaire sur la conformité des fournisseurs. Un programme d'audits sociaux est également en développement et devrait être lancé au cours du deuxième semestre de 2019. Par conséquent, le programme de conformité des fournisseurs de Dollarama reposera sur trois piliers solides – le Code de conduite des fournisseurs, le questionnaire sur la conformité des fournisseurs et le programme d'audits sociaux – et mettra particulièrement l'accent sur les enjeux sociaux.

Code de conduite des fournisseurs

En 2015, Dollarama a adopté un Code de conduite des fournisseurs approuvé par le conseil d'administration (le « Code des fournisseurs ») pour officialiser ses attentes à l'égard des normes auxquelles les fournisseurs sont tenus de se conformer avant d'entamer une relation commerciale avec Dollarama. Le Code des fournisseurs a aussi été instauré pour améliorer la visibilité sur les enjeux éthiques, environnementaux et de responsabilité sociale et initier le dialogue avec les fournisseurs sur ces enjeux.

Depuis sa mise en œuvre, les fournisseurs sont tenus de respecter l'esprit et la lettre du Code des fournisseurs, et aucun bon de commande ne peut être placé tant que le fournisseur n'a pas fourni à Dollarama son formulaire d'engagement signé. Les fournisseurs sont également tenus d'attester la conformité au Code des fournisseurs tous les deux ans. Ils doivent s'assurer que les normes établies dans ce code sont communiquées, comprises et mises en œuvre à tous les niveaux de leur organisation. Ils doivent également conserver

des dossiers complets et exacts, et accorder à Dollarama ou à un mandataire désigné de Dollarama un libre accès aux installations, aux dossiers et aux travailleurs à des fins d'inspection pour s'assurer de la conformité au Code des fournisseurs.

Si Dollarama détermine qu'un fournisseur a enfreint le Code des fournisseurs, ce dernier devra mettre en œuvre des mesures correctives en vue de répondre aux normes de Dollarama dans un délai raisonnable. Dollarama se réserve le droit d'annuler des bons de commande, de mettre fin à une relation avec un fournisseur qui ne veut pas ou ne peut pas se conformer au Code des fournisseurs ou remédier à une situation de non-conformité dans un délai raisonnable, ou de mettre fin immédiatement à une relation en cas d'infraction ou de négligence grave.

**À LA FIN DE 2018,
TOUS LES FOURNISSEURS DE DOLLARAMA
S'ÉTAIENT ENGAGÉS
À RESPECTER
LE CODE DES FOURNISSEURS.**

Parallèlement au Code des fournisseurs, Dollarama a mis sur pied un système de dénonciation permettant à une personne qui croit être témoin d'une violation du Code des fournisseurs de signaler les renseignements pertinents à Dollarama de façon confidentielle.

En 2019, Dollarama reverra en profondeur son Code des fournisseurs pour élargir et détailler ses attentes à l'égard de tous ses fournisseurs et partenaires. Elle compte ainsi mieux gérer certaines préoccupations, principalement liées aux conditions de travail, aux pratiques de recrutement et à d'autres enjeux précis jugés pertinents par le comité de direction, relevés lors de l'évaluation de l'importance relative, puis approuvés par le comité d'audit du conseil d'administration. Le Code des fournisseurs est un document évolutif qui sera revu et modifié, au besoin. Une fois la refonte terminée, la nouvelle version sera présentée à tous les fournisseurs en vue de renouveler leur adhésion d'ici la fin de 2020.

LES NORMES DU TRAVAIL PROMUES PAR NOTRE CODE DES FOURNISSEURS

- Un environnement de travail sain et sécuritaire
- Aucun travail forcé
- Aucun enfant à l'emploi
- Des pratiques disciplinaires équitables
- Aucune discrimination
- Des heures de travail, des salaires et des avantages sociaux raisonnables
- Une utilisation efficace des ressources, des matériaux et de l'énergie



Questionnaire sur la conformité des fournisseurs et engagement

En vue de contrôler le respect du Code des fournisseurs, Dollarama a développé un questionnaire sur la conformité des fournisseurs. À la suite d'un projet pilote, nous déploierons progressivement ce questionnaire obligatoire auprès des fournisseurs directs, en fonction de facteurs précis dont la nature des produits fournis, le pays d'origine, ainsi que le volume d'achat annuel.

**NOTRE OBJECTIF EST D'OBTENIR DES RÉPONSES À
NOTRE QUESTIONNAIRE
SUR LA CONFORMITÉ
DES FOURNISSEURS
DE LA PART D'UNE PROPORTION IMPORTANTE
DES FOURNISSEURS D'ICI LA FIN DE 2020.**

Au-delà de la sécurité des produits, le questionnaire vise à recueillir des données sur les pratiques sociales des fournisseurs. Il est conçu de manière à permettre à Dollarama de mieux comprendre les principaux risques dans sa chaîne d'approvisionnement et de dialoguer avec les fournisseurs afin qu'ils améliorent leurs pratiques, au besoin. Le questionnaire aborde des thèmes précis, dont la santé et la sécurité, le travail forcé, le travail effectué par des enfants, les pratiques disciplinaires, la discrimination, les heures de travail, ainsi que les salaires et les avantages sociaux.

Le questionnaire est obligatoire, dans sa totalité. En plus de la section consacrée aux questions et réponses, le questionnaire exige également la soumission de documents ou de preuves étayant les sujets abordés. Par exemple, si un fournisseur confirme qu'il a un représentant en matière de santé et sécurité, il doit fournir le nom complet et les coordonnées de cette personne. S'il confirme qu'il a une politique de santé et sécurité, il doit la partager avec nous. Les enjeux décelés lors de l'examen des réponses et de la documentation soumise par les fournisseurs feront l'objet d'un examen approfondi, soit par une inspection sur place, un audit effectué par un tiers ou une autre méthode.

Ce programme est sous la responsabilité d'un gestionnaire de la conformité de Dollarama, spécialement attiré à ce rôle et responsable d'accroître la mobilisation des fournisseurs relativement aux risques environnementaux, sociaux et de sécurité. Cette personne appuie nos efforts pour augmenter l'efficacité du Code des fournisseurs.

Programme d'audits sociaux administré par un tiers

Depuis sa fondation, Dollarama déploie des efforts pour contrôler la sécurité des produits, notamment en effectuant des visites en personne et en exigeant des audits de ses fournisseurs. Dans le passé, ces activités visaient surtout la conformité en matière de sécurité des produits. Or, au fil des ans, elles ont également servi à évaluer les conditions de travail.

En 2019, afin de gérer les risques sociaux plus directement, Dollarama met en place un programme d'audits sociaux administré par un tiers, principalement axé sur la surveillance des pratiques sociales des fournisseurs. Ce programme contribuera au contrôle de la conformité au Code des fournisseurs et s'ajoutera au questionnaire sur la conformité des fournisseurs.

En vertu de ce programme, certains fournisseurs feront l'objet d'un audit social effectué par un tiers reconnu, dont l'issue déterminera la poursuite de la relation d'affaires. Compte tenu de nos ressources limitées et de notre accent soutenu sur la sécurité des produits, ces audits seront entrepris par de tierces parties spécialisées, à moins que le fournisseur choisi n'ait récemment fait l'objet d'un audit social jugé équivalent par Dollarama.

La sélection des fournisseurs devant se soumettre à cet audit sera fondée sur plusieurs facteurs, dont la nature des produits fournis, le pays d'origine, le volume d'achat annuel, ainsi que l'information recueillie par Dollarama au moyen de son questionnaire sur la conformité des fournisseurs.

**LE PROCESSUS DE SÉLECTION
DES FOURNISSEURS POUR LE
PROGRAMME
D'AUDITS SOCIAUX
ADMINISTRÉ PAR UN TIERS EST AMORCÉ
ET LE PROGRAMME LUI-MÊME
DEVRAIT ÊTRE LANCÉ AU COURS DU
DEUXIÈME SEMESTRE DE 2019.**



Les trois piliers du programme de conformité des fournisseurs de Dollarama

NOS ACTIVITÉS

RAPPORT ESG DE DOLLARAMA

NOS ACTIVITÉS

RÉDUIRE NOTRE EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE

Depuis sa création, Dollarama priorise une gestion responsable des activités et des ressources tout en assurant une croissance rentable. Étant un détaillant à bas prix, Dollarama a davantage à optimiser ses activités autant que possible dès qu'elle en a la chance, et à être aussi efficace et rentable que possible. D'un point de vue environnemental, cela signifie de constamment améliorer l'efficacité énergétique de ses magasins, de ses autres établissements et des modes de transport des tiers, de réduire les emballages et les déchets, de même que d'améliorer les taux de récupération des déchets en magasin et au sein des activités de logistique.

En tant que détaillant et importateur, Dollarama exerce des activités qui n'exigent pas une grande consommation d'énergie par rapport à d'autres industries et, par conséquent, ses émissions de gaz à effet de serre (GES) sont relativement limitées. Nous consommons de l'énergie – principalement électrique – dans nos bureaux corporatifs, notre centre de distribution et nos entrepôts situés dans la région de Montréal, au Québec, ainsi que dans notre réseau de magasins à l'échelle du Canada.

Une grande proportion de l'énergie est consommée dans la province de Québec et provient de l'hydro-électricité, qui produit peu d'émissions de GES. Nos magasins à l'extérieur du Québec achètent leur électricité auprès des réseaux provinciaux. Le cas échéant, les émissions de GES sont plus importantes dans les provinces qui utilisent les combustibles fossiles pour produire de l'énergie. Des émissions de GES sont aussi produites lors du transport de nos produits par des transporteurs tiers.

GÉRER LES RISQUES LIÉS AUX CHANGEMENTS CLIMATIQUES

Les changements climatiques préoccupent de plus en plus la communauté internationale, à juste titre. Ils représentent des risques réels pour notre planète, ses habitants et ses entreprises, tant d'un point de vue physique qu'à l'égard de la réglementation future.

Dans le cadre de notre processus d'évaluation des risques d'entreprise, nous évaluons constamment les risques qui pourraient avoir un impact potentiellement grave sur notre entreprise, notre chaîne d'approvisionnement et nos activités. Récemment, nous avons élargi notre évaluation du risque pour nous assurer qu'elle englobe les risques associés aux changements climatiques.

SOURCES D'ÉMISSIONS DE GES – EXERCICE FINANCIER 2018 (TONNES D'ÉQUIVALENT CO₂)



ÉMISSIONS PAR TYPE D'IMMEUBLE



OPTIMISER NOTRE CONSOMMATION ÉNERGÉTIQUE

L'optimisation de la consommation énergétique de nos magasins et de nos autres établissements est une priorité absolue. Nous collaborons avec des experts et des entreprises de services publics pour trouver de nouvelles technologies écoénergétiques et intégrer des spécifications relatives à l'économie d'énergie dans les plans des nouveaux magasins ou lorsque nous rénovons ou optimisons nos activités existantes, y compris dans les magasins, les entrepôts et le centre de distribution.

En travaillant avec un tiers indépendant depuis 2015, nous avons normalisé la mesure de nos émissions de GES directes (portée 1) et de nos émissions de GES indirectes provenant de la production d'énergie achetée (portée 2). Nous continuons de faire un suivi et de calculer nos émissions de GES sur une base annuelle pour guider nos initiatives et évaluer leur efficacité.

Transport des produits

Chaque jour, des marchandises sont expédiées des installations de nos fournisseurs vers nos entrepôts, notre centre de distribution et nos 1 225 magasins situés aux quatre coins du pays. La marchandise importée arrive principalement par le port de Vancouver, puis est envoyée par voie ferrée à nos installations de logistique centralisées dans la région de Montréal avant d'être redistribuée dans l'ensemble de notre réseau de magasins.

Nous travaillons avec des transporteurs tiers pour acheminer les produits aussi efficacement que possible. En 2013, nous avons entrepris une analyse approfondie de notre logistique avec les tiers. À cette période, la vaste majorité de notre marchandise était expédiée aux magasins par camion. Nous avons donc voulu réduire le transport par camion sur de longues distances et privilégier le transport ferroviaire. Ce changement entraînait non seulement des économies, mais aussi une nette réduction des émissions de GES produites par nos transporteurs tiers.

Notre projet a été un succès. Nous avons presque éliminé l'utilisation des camions pour les livraisons de marchandises sur de longues distances de Montréal jusqu'aux centres urbains, de l'ouest de l'Ontario jusqu'à la côte du Pacifique. Le même constat s'applique à certaines livraisons dans les provinces des Maritimes. De ces terminaux, la marchandise est ensuite livrée par camion aux magasins régionaux en utilisant les meilleures routes pour économiser du carburant. Ces mesures ont permis de réduire énormément le nombre de camions sur les routes et les kilomètres parcourus. À titre d'exemple, en 2018, le recours au transport ferroviaire a permis d'éliminer plus de 6 000 trajets de camions à remorque.



Tout en privilégiant de plus en plus le transport ferroviaire, nous travaillons également avec les transporteurs pour optimiser l'utilisation des conteneurs afin de nous assurer qu'ils ne voyagent pas vides. Dans le passé, une livraison qui arrivait par voie ferrée était déchargée à Montréal, puis le conteneur était renvoyé au transporteur. Dorénavant, nous nous assurons de remplir le maximum de conteneurs avec de nouvelles marchandises à distribuer à travers notre réseau avant de les renvoyer au transporteur. Pour ce faire, nos activités de logistique doivent être planifiées minutieusement, mais l'effort en vaut la chandelle.

Comme notre réseau de magasins continue de prendre de l'expansion au Canada, nous sommes déterminés à optimiser le plus possible le transport des marchandises et la logistique pour réduire la consommation de carburant et les émissions de GES de nos transporteurs tiers, et ainsi réduire au minimum notre dépendance au transport autoroutier dans la mesure du possible.

Réseau efficace de distribution et d'entreposage

En 2016, Dollarama a inauguré son sixième entrepôt, une installation de 500 000 pieds carrés située à Lachine, ce qui a permis d'augmenter la capacité totale d'entreposage d'environ 40 % en pieds carrés. Pour ce projet, nous avons suivi plusieurs lignes directrices tirées du système d'évaluation reconnu internationalement, le LEED (*Leadership in Energy & Environmental Design*), tout comme nous l'avons fait pour la construction de notre siège social en 2007, afin d'optimiser

l'efficacité énergétique et la qualité de l'environnement intérieur. Le nouvel entrepôt est entièrement muni d'éclairage au DEL, de détecteurs de mouvements écoénergétiques et de chauffage radiant. Nous utilisons des ventilateurs déstratificateurs à la fine pointe de la technologie pour contrôler la qualité de l'air et la température ambiante. En ce qui a trait à la consommation d'eau, des contrôles électroniques sont utilisés pour limiter la consommation à l'intérieur de l'immeuble. Le site utilise également un système de rétention de l'eau de pluie, ainsi qu'un puits artésien qui recueille l'eau souterraine pour son système d'irrigation.

En 2018, Dollarama a converti deux entrepôts existants à l'éclairage au DEL. À l'heure actuelle, nous travaillons à la conversion de tous les autres entrepôts à cette technologie afin de réduire davantage la consommation d'énergie.

Depuis 2016, Dollarama améliore également l'efficacité de ses flottes de chariots élévateurs et de ses chargeurs dans l'ensemble de ses entrepôts. La société a choisi de renouveler sa flotte de chargeurs en investissant dans le « biberonnage », un système qui augmente la flexibilité pour le chargement des chariots élévateurs, ce qui non seulement augmente la productivité, mais aussi la durée de vie des batteries. Cette transition, qui se poursuivra au cours des prochaines années, a déjà d'importantes retombées sur la durée de vie des batteries. Ce projet est l'une des nombreuses initiatives entreprises dans le cadre de nos démarches d'investissement et de gestion active de l'efficacité de notre équipement de logistique mobile.

Projet d'expansion du centre de distribution

Dollarama agrandit présentement son centre de distribution d'environ 50 % pour atteindre plus de 500 000 pieds carrés afin de soutenir sa croissance à long terme. Bien que l'objectif principal de ce projet soit d'accroître la capacité, le travail de rénovation et d'expansion se fonde sur les mêmes principes d'énergie renouvelable que le projet de construction de l'entrepôt en 2016. Dollarama procède également à de nombreuses améliorations permettant d'augmenter l'efficacité énergétique de l'établissement existant, y compris aux systèmes de chauffage et de ventilation. Nous étudions la possibilité de convertir le bâtiment entier à l'éclairage au DEL, qui a été installé dans le nouvel agrandissement, en vertu de nos nouvelles normes de construction.

Ces investissements aideront à améliorer la performance énergétique et à fournir aux employés un environnement de travail lumineux, propre et toujours tempéré.

Magasins écoénergétiques

La réduction de la consommation énergétique dans notre réseau croissant de magasins est une priorité. Certains de nos magasins sont munis de systèmes de gestion énergétique qui contrôlent et gèrent, de façon centralisée, le chauffage, la ventilation, la climatisation et l'éclairage de sorte à restreindre la consommation d'énergie lorsqu'elle est moins nécessaire. Or, on peut toujours s'améliorer à cet égard. En 2019, nous moderniserons certains de nos systèmes de gestion énergétique existants afin de bénéficier des plus récentes technologies et ainsi contrôler plus efficacement et, éventuellement, réduire notre consommation énergétique.



Il y a plusieurs années, nous avons également pris la décision d'éliminer systématiquement l'utilisation de ballasts pour prioriser l'éclairage au DEL écoénergétique dans tous nos magasins. Depuis 2017, les éclairages sans ballast et la technologie au DEL sont devenus la norme dans tous les nouveaux magasins, ainsi que lors des relocalisations et des rénovations majeures de magasins existants. Nous modifions graduellement les magasins existants pour intégrer l'éclairage au DEL et nous prévoyons continuer cette conversion au cours des prochaines années. Nous avons aussi adopté l'éclairage au DEL pour les panneaux d'affichage extérieurs. Environ 1 000 de nos magasins au Canada sont maintenant équipés de panneaux d'affichage au DEL.

RECYCLAGE ET GESTION DES DÉCHETS

La réduction des déchets est au cœur du modèle d'affaires de Dollarama et de ses activités à bas coûts. Il est d'abord question de réduire les emballages, puis de maximiser la réutilisation et le recyclage des matériaux avant de récupérer efficacement les déchets.

Réduire l'emballage des produits

Dollarama conçoit l'emballage d'un grand nombre de produits vendus dans ses magasins sous ses marques privées. La réduction de l'emballage des produits est un principe au cœur de son approche de rentabilité. De plus, l'emballage des produits contribue directement à l'efficacité des transports. En mettant un nombre plus élevé d'articles dans un emballage individuel, dans une caisse ou sur une palette, puis dans un conteneur, nous pouvons ainsi réduire le nombre de conteneurs ou de camions utilisés.

Réutilisation réussie

Dollarama met l'accent sur la réutilisation de plusieurs de ses propres matériaux afin de réduire la quantité de déchets envoyés dans les sites d'enfouissement. Par exemple, nous priorisons la réutilisation de nos boîtes de carton pour le transport de nos produits, plutôt que d'en acheter de nouvelles, ce qui allonge leur durée de vie. Cette initiative a permis une réduction nette du nombre de boîtes de carton introduites dans le cadre de nos activités d'emballage et de logistique.

Au lancement de son magasin en ligne en 2019, Dollarama a choisi de vendre des articles à la caisse seulement sur cette plateforme. Ce faisant, elle n'a pas à réemballer les produits, qui sont envoyés aux clients dans les caisses originales des

fournisseurs. Nous avons également étendu cette initiative à notre magasin en ligne, en réutilisant nos boîtes pour l'emballage des caisses lors des envois de commandes faites en ligne plutôt que d'en utiliser de nouvelles. Dans ce cas-ci, nous recyclons nos propres boîtes lorsque l'emballage original d'un article n'est pas adéquat pour le transport.

Ce même principe de réutilisation s'applique aux palettes de bois utilisées dans nos entrepôts et notre centre de distribution pour l'expédition de la marchandise aux magasins. Dollarama maximise la réutilisation des palettes à travers ses installations depuis 2013. Elle a réutilisé plus de 20 % de ses palettes en 2019 en plus de prioriser l'achat de palettes recyclées auprès de fournisseurs tiers plutôt que d'introduire de nouvelles palettes dans le système.

Améliorer les taux de recyclage du carton et du plastique

En plus de réutiliser nos boîtes de carton, nous avons aussi grandement amélioré nos efforts de recyclage du carton et du plastique dans nos magasins, nos entrepôts et notre centre de distribution, afin de diminuer le plus possible les déchets envoyés aux sites d'enfouissement.

Bon nombre de nos installations utilisent des compacteurs à carton ou des presses à balles doubles pour le recyclage du carton et du plastique. Tous nos entrepôts sont munis de compacteurs et notre centre de distribution est également muni de la technologie à balles, qui sera améliorée dans le cadre de l'agrandissement.



Nous continuons également à installer des presses à balles doubles dans nos magasins, ce qui nous permet de réduire davantage les déchets et les coûts associés à la gestion des déchets, en plus de participer au programme Récupération Plus^{MC} offert par Cascades. En 2018, grâce à notre participation à ce programme, plus de 4 316 tonnes métriques de matières provenant de nos magasins ont été récupérées, permettant ainsi que 17 523 verges cubes de matières soient détournées des sites d'enfouissement.

AFIN D'AMÉLIORER L'EFFICACITÉ DU RECYCLAGE DU CARTON ET DU PLASTIQUE, NOUS AVONS INSTALLÉ DES PRESSES À BALLES DOUBLES DANS PLUS DE 200 MAGASINS À CE JOUR ET NOUS CONTINUONS À EN INSTALLER DE NOUVELLES CHAQUE ANNÉE.



Nous prévoyons continuer à installer de nouvelles presses à balles dans l'ensemble de notre réseau de magasins. Notre objectif : en déployer entre 30 et 40 en 2019. La décision d'installer une presse dans un emplacement donné est motivée par plusieurs facteurs. Nous établissons d'abord si nous sommes ou non responsables de la gestion des déchets dans cet établissement, puis nous prenons en considération la réglementation municipale, la taille du magasin de même que le rendement du capital investi.

Avec l'aide de fournisseurs de services tiers, nous continuons à développer de nouvelles initiatives visant à réduire les déchets, à maximiser la réutilisation des matières et à recycler davantage au sein de nos installations.

Offrir des solutions de recharge aux sacs de plastique à usage unique

En 2018, Dollarama a retiré progressivement les petits sacs de plastique jetables à l'échelle de la chaîne et a mis en place des frais de 0,05 \$ pour les sacs de moyenne et de grande tailles, dans les municipalités où l'utilisation des sacs de plastique à usage unique demeure permise. Du même coup, nous en avons profité pour élargir notre offre de sacs réutilisables entièrement recyclables et vendus à la caisse dans tous les magasins. Cette démarche a permis de réduire de façon significative l'utilisation des sacs de plastique au sein de notre réseau de magasins.

GRÂCE À NOS DIVERSES INITIATIVES, LA CONSOMMATION DE SACS DE PLASTIQUE DANS NOS MAGASINS A DIMINUÉ DE 55 % EN 2018 ET LE NOMBRE TOTAL DE SACS MIS EN CIRCULATION ÉTAIT INFÉRIEUR ANNÉE SUR ANNÉE DE 190 MILLIONS.

PARTICIPATION À DES PROGRAMMES DE GESTION RESPONSABLE

Dollarama est inscrite aux programmes de gestion responsable dans toutes les provinces les ayant mis en place. Par l'entremise de ces programmes, nous assumons un certain pourcentage des coûts nets de la collecte sélective municipale selon le type et la quantité de matériaux vendus par Dollarama.

Nous participons également à divers programmes provinciaux qui perçoivent des écofrais sur certains produits pour contribuer aux efforts de récupération et de recyclage connexes.

Limiter les déchets liés aux produits et aux aliments

Nous gérons les stocks de nos magasins de façon efficace pour nous assurer d'avoir toujours une quantité suffisante de produits afin de satisfaire les attentes des clients, tout en nous efforçant de limiter les pertes.

À l'exception d'un nombre limité d'articles dont nous pourrions devoir nous débarrasser en raison de leur caractère saisonnier, de façon générale nous ne jetons la marchandise que lorsqu'elle est endommagée ou expirée et, exceptionnellement, lorsqu'elle ne répond pas aux normes de qualité ou de sécurité. Notre politique stipule que ces articles doivent être détruits par le personnel du magasin avant d'en disposer de façon sécuritaire. Contrairement aux épiceries et aux détaillants qui vendent des produits réfrigérés ou ayant une durée de conservation courte, nos déchets alimentaires sont limités, à la fois en raison de la nature des produits que nous vendons, mais aussi de leur taux élevé de rotation.

Toutes ces initiatives, petites et grandes, ont une incidence positive sur l'environnement. Au fur et à mesure que notre réseau s'étend, nous continuons à explorer de nouvelles méthodes et à ajouter des mesures pour réduire notre consommation énergétique et notre empreinte carbone et pour mieux gérer les déchets produits par nos activités.

Réduire l'utilisation du papier

Au cours des dernières années, Dollarama a fait de nombreux investissements en technologie qui ont non seulement amélioré l'efficacité de ses activités, mais aussi drastiquement réduit sa dépendance au papier.

Un exemple probant de la démarche d'élimination du papier est l'utilisation accrue des appareils portables munis d'applications mobiles exclusives permettant aux employés de magasin d'effectuer certaines tâches. Ces appareils portables sont grandement utilisés dans nos magasins depuis 2016, et ont mené à l'élimination de l'équivalent de 30 pages de papier par jour, par magasin. Par exemple, auparavant, l'inventaire des stocks se faisait sur papier. Les employés devaient envoyer au siège social des milliers de pages par télécopieur, chaque jour. De même, toutes les communications envoyées par le siège social aux magasins sont maintenant affichées sur des appareils en magasin, soit sur les terminaux de points de vente, soit sur les appareils portables, plutôt que d'être systématiquement imprimées. Et nous continuons à chercher de nouvelles façons d'éliminer davantage l'utilisation du papier en magasin.

**L'UTILISATION DES****APPAREILS PORTABLES POUR EFFECTUER DES TÂCHES EN MAGASIN**

A RÉDUIT L'UTILISATION DE CE QUI, AUJOURD'HUI AVEC PLUS DE 1 200 MAGASINS, REPRÉSENTERAIT PRÈS DE 13 MILLIONS DE PAGES DE PAPIER, ANNUELLEMENT.

En 2015, Dollarama a mis en place un portail de gestion de la paie afin que les employés qui ne travaillent pas en magasin puissent accéder à une version électronique de leurs talons de paie. Ce faisant, nous avons aussi réduit l'utilisation de papier puisque nous n'avons plus à envoyer par la poste les renseignements liés à la paie. De plus, Dollarama ne produit pas ni ne distribue de circulaires publicitaires ou promotionnelles, évitant ainsi la consommation d'une quantité importante de papier.

En 2019, Dollarama a adopté les procédures de notification et d'accès permises par les lois canadiennes en valeurs mobilières pour l'envoi aux actionnaires de tous les documents de sollicitation de procurations avant la tenue de l'assemblée annuelle des actionnaires. En vertu de ces procédures, les actionnaires ne reçoivent qu'un avis de convocation, un avis concernant la disponibilité des documents de sollicitation de procurations, ainsi qu'un formulaire d'instructions de vote, et sont invités à consulter les documents en ligne. Les copies papier sont fournies sur demande seulement, ce qui permet de réduire le nombre d'exemplaires imprimés et les envois postaux de plus de 85 %.

SÉCURITÉ ET CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES

Nous utilisons des systèmes de technologie de l'information pour assurer le fonctionnement efficace de nos activités et nous prenons la sécurité des données très au sérieux. L'investissement annuel et l'importance que nous accordons à l'intégrité de nos systèmes sont proportionnels à la nature essentielle de cette infrastructure.

Nous n'emmagasinons pas les données des clients, comme les renseignements des titulaires de cartes de paiement ou d'autres renseignements permettant d'identifier une personne, dans nos systèmes en magasin. Pour ce qui est des ventes en ligne, nous devons enregistrer certains renseignements personnels dans notre site web transactionnel, comme les noms et les adresses. Cependant, les renseignements sur les cartes de paiement ne sont pas conservés par Dollarama et sont plutôt traités par des fournisseurs tiers.

Nous recueillons et conservons des renseignements confidentiels et exclusifs liés à notre entreprise et à nos activités, notamment ceux de nos fournisseurs et de nos employés. Ces données sont conservées et traitées dans nos installations et dans des installations appartenant à des tiers.

**À CE JOUR,
DOLLARAMA N'A JAMAIS
SUBI D'ATTEINTE À
LA PROTECTION DES
DONNÉES
ENTRAÎNANT LA DIVULGATION DE
RENSEIGNEMENTS PERSONNELS
OU DE RENSEIGNEMENTS EXCLUSIFS
ET SIGNIFICATIFS SUR L'ENTREPRISE.**

Dollarama est fermement engagée à assurer la confidentialité et la sécurité des données personnelles de ses clients, ainsi que de ses propres renseignements confidentiels. L'équipe des technologies de l'information de Dollarama, avec l'aide d'experts externes, continue de travailler au quotidien pour assurer l'intégrité de tous les systèmes.

RENSEIGNEMENTS ADDITIONNELS

À PROPOS DE CE RAPPORT

Dollarama est une société canadienne inscrite en bourse. Les enjeux importants pour notre entreprise sont présentés dans nos documents d'information continue accessibles sur le site web www.sedar.com, sous notre profil d'entreprise, ainsi que dans la section « Relations avec les investisseurs » de notre site web à www.dollarama.com. Nous vous invitons à lire ce rapport en conjonction avec les documents déposés par la société auprès des autorités de réglementation.

Les données contenues dans ce rapport traitent de l'ensemble de nos activités, détenues et exploitées par Dollarama, et représentent les données annuelles les plus récentes. À l'exception des renseignements financiers extraits de nos états financiers annuels audités, les données contenues dans ce rapport ne sont pas auditées. Les références aux années 2018, 2019 ou 2020 concernent les exercices clos les 28 janvier 2018, 3 février 2019 et 2 février 2020, respectivement, sauf indication contraire.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur ce rapport ou pour partager vos commentaires, nous vous invitons à communiquer avec **Josée Kouri, vice-présidente, Affaires juridiques, et secrétaire corporatif**, à l'adresse corporatesecretary@dollarama.com.

ÉNONCÉS PROSPECTIFS

Le présent rapport contient certains énoncés prospectifs portant sur nos intentions, nos attentes et nos projets actuels et futurs, nos résultats, notre degré d'activité, notre rendement, nos objectifs, nos réalisations ou d'autres événements ou faits nouveaux à venir. Les énoncés prospectifs sont fondés sur les plus récentes informations à notre disposition, ainsi que sur des estimations et des hypothèses basées sur des facteurs que la direction estime pertinents et raisonnables dans les circonstances. Cependant, rien ne garantit que ces estimations et ces hypothèses s'avéreront exactes. Plusieurs facteurs pourraient faire en sorte que les résultats, le degré d'activité, les réalisations ou le rendement réels, ou les événements ou faits futurs, diffèrent de manière significative de ceux exprimés de façon implicite ou explicite dans les énoncés prospectifs.

Ces facteurs comprennent notamment l'incapacité de maintenir une gamme de produits et de nous réapprovisionner en marchandises, l'augmentation des coûts ou l'interruption du flux de marchandises importées, l'incapacité de maintenir notre image de marque et notre réputation, l'acceptation par le marché des marques maison, la concurrence dans le secteur de la vente au détail, la conjoncture générale de l'économie, le départ de hauts dirigeants, l'incapacité d'attirer et de conserver des employés compétents, les interruptions des systèmes de technologies de l'information, l'incapacité de protéger les systèmes contre les attaques informatiques, les conditions météorologiques défavorables, les catastrophes naturelles, les changements climatiques et les perturbations géopolitiques, les réclamations en responsabilité du fait des produits et les rappels de produits, les litiges, ainsi que la conformité sur les plans réglementaire et environnemental. Cette liste de facteurs susceptibles d'avoir une incidence sur nous n'est pas exhaustive; toutefois, ces facteurs devraient être étudiés attentivement. Pour obtenir des renseignements plus exhaustifs concernant les facteurs de risque, veuillez consulter le rapport de gestion de Dollarama pour l'exercice terminé le 3 février 2019, ainsi que les rapports de gestion trimestriels ultérieurs pour tout changement apporté à ces facteurs de risque, le cas échéant. Ces documents peuvent être consultés sur le site web www.sedar.com, sous notre profil d'entreprise, ainsi que dans la section « Relations avec les investisseurs » de notre site web à www.dollarama.com.

Par conséquent, les lecteurs ne devraient pas se fier indûment aux énoncés prospectifs formulés dans le présent rapport. De plus, sauf indication contraire, les énoncés prospectifs contenus dans ce rapport sont formulés en date du présent rapport, et nous n'avons pas l'intention et nous déclinons toute obligation d'actualiser ou de réviser ces énoncés prospectifs à la lumière de nouveaux éléments d'information ou d'événements futurs ou pour quelque autre motif, sauf si nous y sommes tenus en vertu de la loi.