

SERVIR NOS CLIENTS EN FAISANT ŒUVRE UTILE



DOLLARAMA



OFFRIR DES PRODUITS ESSENTIELS D'USAGE COURANT À PRIX ABORDABLES ET PLUS ENCORE

Dollarama est un détaillant à bas prix reconnu au Canada proposant un vaste éventail de produits de consommation courante, de marchandises générales et d'articles saisonniers à prix abordables, grâce à son équipe diversifiée et dynamique composée de plus de 24 000 personnes. Nos produits offerts à des prix fixes d'au plus 4,00 \$ plaisent à tous les groupes démographiques, quel que soit leur niveau de revenus. Les magasins exploités par Dollarama partout au Canada offrent à sa clientèle une gamme d'articles à prix attrayants dans des magasins bien situés, que ce soit dans des régions métropolitaines, dans des villes de taille moyenne ou dans des petites villes. Un assortiment de produits est également offert, à la caisse seulement, par l'entremise de notre magasin en ligne.

Sur la scène internationale, Dollarama détient une participation majoritaire dans Dollarcity, un détaillant à bas prix latino-américain en pleine croissance qui compte plus de 3 000 employés. Dollarcity offre un éventail de produits de consommation courante, de marchandises générales et d'articles saisonniers similaires à ceux offerts par Dollarama, à des bas prix fixes en devises locales dans ses 264 magasins situés en Colombie, au Salvador et au Guatemala.

Dollarama est résolue à gérer ses activités et ses ressources de façon responsable et à servir ses clients en faisant œuvre utile afin de créer une valeur durable à long terme pour toutes ses parties prenantes.

UNE RAISON D'ÊTRE CLAIRE

Fournir aux Canadiens de tous les horizons une valeur et une qualité supérieures pour chaque dollar dépensé, ainsi que la proximité et l'accessibilité à des produits essentiels d'usage courant à prix abordables qui répondent à leurs besoins et surpassent leurs attentes.

DES VALEURS FORTES

- ENTREPRENEURIALE
- CENTRÉE SUR LES CLIENTS
- AXÉE SUR LA VALEUR
- PASSIONNÉE
- AGILE ET ORIENTÉE SUR LES SOLUTIONS

CHIFFRES CLÉS



+ 4 G \$
de revenus
en 2020

+ 24 000
employés au
Canada

6 000
produits d'usage
courant et saisonniers

1 356
magasins
Dollarama à la
fin de l'exercice

14 M
pieds carrés d'espace
commercial et
2,16 M de pieds carrés
de surface pour le
centre de distribution
et les entrepôts

+ 700
fournisseurs canadiens
de produits et de
services et + de
800 fournisseurs
étrangers

+ 5 M
de clients
magasinent
hebdomadairement
chez Dollarama, en
magasin ou en ligne

80 %
des ménages
canadiens vivent
à moins de
10 kilomètres d'un
magasin Dollarama

+ 3 000
employés de
magasin promus à
de nouveaux postes au
sein de l'organisation
en 2020

ENGAGÉS À ÊTRE UN DÉTAILLANT RESPONSABLE ET À BÂTIR UNE ENTREPRISE DURABLE

À titre de détaillant canadien à bas prix de premier plan avec plus de 1 350 magasins d'un océan à l'autre, nous contribuons chaque jour à la croissance de l'économie canadienne. Durant la pandémie de COVID-19, notre rôle en tant que détaillant, employeur et partenaire d'affaires responsable a renforcé l'importance de notre raison d'être.

Des millions de Canadiens de tous les horizons ont pu compter sur leur magasin Dollarama local pour se procurer des produits essentiels d'usage courant, à la fois sécuritaires, pratiques et abordables. Notre promesse de valeur et notre sélection de produits ont été particulièrement cruciales pour nos clients en 2020 en cette période difficile.

Les familles et les collectivités à l'échelle du Canada ont profité de notre capacité à maintenir la plupart de nos magasins ouverts tout au long de la pandémie. Nos 23 300 employés de magasin pouvaient eux aussi compter sur un emploi, des conseils et du soutien constants. Des centaines de fournisseurs canadiens de produits et de services, et des centaines d'autres ailleurs dans le monde pouvaient aussi compter sur notre loyauté. Toutes les entreprises au Canada ont été mises à rude épreuve par la pandémie. Grâce à la force de notre équipe dévouée et passionnée et à la résilience de notre modèle d'affaires, nous nous sommes adaptés efficacement à cette nouvelle réalité et en sommes ressortis plus forts. La direction et le conseil d'administration sont heureux de la performance de Dollarama à tous les points de vue.

.....

Nous sommes impatients de continuer à progresser dans notre approche des facteurs ESG au cours des années à venir, tout en servant les Canadiens de tous les horizons et en faisant œuvre utile.

.....

Même si 2020 a été marquée par la pandémie, ce contexte sans précédent n'a pas empêché la direction et le conseil d'administration de faire des progrès dans nos démarches

de développement durable, en évaluant rigoureusement nos accomplissements et nos défis, et en fixant de nouveaux objectifs mesurables. Notre engagement à être un détaillant responsable et à bâtir une entreprise durable pour l'avenir demeure inébranlable.

Voici quelques faits saillants :

- > Améliorations majeures de nos programmes de perfectionnement et de rétention des talents en magasin menant à la réduction du taux de roulement et à l'augmentation des promotions internes.
- > Restructuration de notre programme de qualité et de conformité des produits avec l'engagement de nous dépasser, année après année.
- > Poursuite d'initiatives concrètes et mesurables pour réduire notre consommation énergétique et notre empreinte environnementale à l'échelle de nos activités.
- > Mise en œuvre complète de notre approche en trois volets en ce qui a trait à la conformité des fournisseurs, à l'amélioration de notre capacité à protéger les droits de la personne et, si possible, à exercer une influence positive sur notre chaîne d'approvisionnement élargie.
- > Amélioration de notre divulgation en conformité avec les normes ESG reconnues et les attentes des parties prenantes, et engagement clair en vue d'atteindre de nouveaux objectifs.

Au cours des deux dernières années, notre approche des facteurs ESG s'est élargie. Nous avons adopté une démarche plus intégrée et proactive qui vise non seulement à gérer les risques, mais aussi à créer de la valeur. Nous avons également amélioré nos cadres de gouvernance et de surveillance en la matière.

L'intégration accrue de pratiques de développement durable dans notre processus décisionnel nous a permis d'intensifier notre engagement sur les questions essentielles pour les activités, la direction et le conseil d'administration. Nous sommes fiers de nos progrès, mais nous savons que nous pouvons et que nous devons en faire plus. Nous sommes motivés à continuer de repousser nos limites pour répondre aux attentes de nos parties prenantes.



Stephen Gunn
Président du conseil



Neil Rossy
Président et
chef de la direction

BÂTIR UNE ENTREPRISE DURABLE DOTÉE D'UN CADRE ESG SOLIDE

Depuis notre dernier rapport, nous avons fait d'importants progrès en tant qu'organisation pour intégrer davantage les questions ESG dans nos stratégies commerciales et d'exploitation, ainsi que pour améliorer le suivi et la mesure des principaux indicateurs ESG.

Nous sommes heureux de partager nos réalisations dans ce deuxième rapport ESG, ainsi que nos nouveaux objectifs et les diverses initiatives connexes en cours. À ce titre, nous bénéficions d'un solide engagement à tous les échelons de l'organisation et du soutien total de la direction et du conseil d'administration dans nos efforts pour améliorer continuellement notre programme ESG et la divulgation à cet égard.

Certes, la pandémie de COVID-19 a eu une incidence sur l'avancement sur certains fronts en 2020, puisqu'un fort accent a été mis sur la santé et la sécurité des clients et des employés, mais la pandémie a aussi renforcé l'importance de bâtir une entreprise durable dotée d'un solide cadre ESG. Notre capacité à nous adapter et à prospérer malgré une crise économique et sanitaire à l'échelle mondiale témoigne de la résilience de notre entreprise et de l'agilité de notre équipe. Nous comptons mettre cette agilité à profit en bâtissant un avenir durable.

.....

« Nous continuerons à consolider notre approche en matière de développement durable par la poursuite d'objectifs mesurables et réalisables, guidés par notre cadre de gouvernance ESG solide. »

.....

Dans le présent rapport, nous avons adopté les normes de divulgation ESG du *Sustainability Accounting Standards Board* (SASB) axées sur les marchés des capitaux et adaptées à chaque secteur d'activités. Même si Dollarama s'inscrit dans la catégorie des détaillants et distributeurs de produits multilignes et spécialisés selon le *Sustainable Industry Classification System*^{MD} (SICSM^{MD}) du SASB, nous avons choisi d'inclure dans notre annexe de contenu SASB certains indicateurs associés à d'autres industries, pour refléter le modèle d'affaires unique de Dollarama et son engagement envers une divulgation accrue.

Bien conscients de l'importance des changements climatiques pour toutes les parties prenantes, nous nous sommes également engagés à définir une feuille de route afin de favoriser l'harmonisation et l'intégration des recommandations du Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques (GIFCC/TCFD) à l'avenir. La rétroaction de la part de nos parties prenantes confirme que nous ciblons les bons enjeux prioritaires.

Nous continuerons à consolider notre approche en matière de développement durable par la poursuite des cibles et des objectifs présentés dans ce rapport et en gardant le cap sur notre cadre de gouvernance solide présenté dans les pages suivantes. Notre programme ESG complet nous permettra de continuer à gérer tous les aspects de notre entreprise de façon responsable et transparente.

De l'attention que nous portons à nos employés jusqu'à notre offre de produits de qualité, en passant par la protection des droits de la personne dans notre chaîne d'approvisionnement et l'adaptation aux risques et aux occasions liés aux changements climatiques, nous traiterons les enjeux pertinents à notre entreprise et nous continuerons de présenter fièrement les progrès réalisés.



Josée Kouri
Première vice-présidente,
Affaires juridiques
Secrétaire corporatif

L'IMPORTANCE DE LA GOUVERNANCE ET DE LA REDDITION DE COMPTES ESG

Les questions ESG relèvent ultimement du conseil d'administration de Dollarama. Au cours des dernières années, elles ont été davantage intégrées au cœur de ses règles et de ses pratiques. La direction, quant à elle, veille au développement et à la mise en œuvre des stratégies ESG

et poursuit ses efforts pour améliorer la divulgation en la matière. Tant la direction que le conseil d'administration entretiennent un dialogue avec les parties prenantes sur une base continue pour comprendre et tenir compte de leurs attentes à l'égard des facteurs ESG.

CONSEIL D'ADMINISTRATION DE DOLLARAMA

- > Assure la surveillance de la stratégie d'entreprise, du cadre de gestion du risque d'entreprise, des politiques de gouvernance et de la gestion du capital humain
- > Intègre les questions ESG dans le mandat du conseil d'administration et dans les règles de ses comités
- > Assure un dialogue continu avec les diverses parties prenantes au sujet des questions ESG
- > S'assure que Dollarama procède à une divulgation ESG à la fois appropriée et en temps opportun

COMITÉ D'AUDIT

- > Surveille les principaux risques ESG associés aux activités et à la chaîne d'approvisionnement
- > Reçoit et évalue les rapports trimestriels soumis par la direction sur les risques et les occasions ESG
- > Évalue la pertinence et l'efficacité de la capacité de la direction à surveiller, à gérer et à atténuer les risques ESG
- > Examine la divulgation ESG

COMITÉ DES RESSOURCES HUMAINES ET DE LA RÉMUNÉRATION

- > Revoit les politiques et les pratiques concernant la gestion du capital humain, notamment du point de vue ESG
- > Cela comprend les questions liées à la culture d'entreprise, au recrutement, à la rétention, aux primes incitatives, à l'avancement, ainsi qu'aux pratiques visant à soutenir la diversité et l'inclusion dans le milieu de travail

COMITÉ DE NOMINATION ET DE GOUVERNANCE

- > Développe et améliore l'approche de Dollarama concernant les questions de gouvernance d'entreprise, y compris la diversité au sein du conseil d'administration
- > Évalue, développe, recommande et met en œuvre les politiques et les directives de gouvernance d'entreprise

COMITÉ DE DIRECTION (PRÉSIDÉ PAR LE PRÉSIDENT ET CHEF DE LA DIRECTION)

- > Cerne les risques et les occasions ESG
- > Assure le développement et la mise en œuvre des stratégies ESG en conformité avec les priorités de l'entreprise et les intérêts des parties prenantes de Dollarama
- > Présente au conseil d'administration et à ses comités les risques et les occasions ESG

PREMIÈRE VICE-PRÉSIDENTE, AFFAIRES JURIDIQUES, ET CHEF DE LA DIRECTION FINANCIÈRE (TOUS DEUX MEMBRES DU COMITÉ DE DIRECTION)

- > Engagent le dialogue avec les parties prenantes sur les enjeux ESG et fournissent de la rétroaction au comité de direction et au conseil d'administration
- > Communiquent et présentent les enjeux ESG, notamment en s'assurant d'une divulgation à la fois appropriée et en temps opportun

UN CADRE CLAIR ET DES ENJEUX PRIORITAIRES EN CONSTANTE ÉVOLUTION

En 2018 et 2019, Dollarama a entrepris de définir de façon officielle son cadre ESG et les enjeux prioritaires les plus pertinents pour son entreprise et ses parties prenantes. Pour ce faire, elle s'est fondée sur une évaluation du risque d'entreprise, ainsi que sur une évaluation exhaustive de l'importance relative des enjeux en matière ESG. Elle a également fait appel à des experts tiers spécialisés en matière ESG et à la rétroaction de diverses parties prenantes, notamment des actionnaires et des groupes de défense et de représentation des intérêts des actionnaires, des dirigeants et des employés, des clients et des partenaires d'affaires.

Au cours des deux dernières années, Dollarama a continué à améliorer sa collecte de données, à établir des objectifs réalisables et à bonifier sa divulgation ESG. Nous continuons d'appuyer nos décisions sur les évaluations annuelles du risque d'entreprise et le dialogue continu avec les parties prenantes pour nous assurer de demeurer en phase avec l'évolution des tendances ESG et des attentes des parties prenantes. Dollarama continuera de présenter ses progrès tous les deux ans. Dans le présent rapport ESG, Dollarama adopte les normes de divulgation ESG du *Sustainability Accounting Standards Board* (SASB) établies pour la catégorie des détaillants et distributeurs de produits multilignes et spécialisés. Elle utilise également d'autres indicateurs issus des normes du SASB applicables à d'autres secteurs d'activité qu'elle juge tout aussi pertinents pour son entreprise et ses activités. Les enjeux ESG prioritaires de Dollarama présentés dans ce rapport s'arriment aux enjeux relevés précédemment, mais ont été mieux définis et élargis davantage.

FAIRE LE SUIVI DE NOS OBJECTIFS

Nos objectifs et initiatives ESG, ainsi que leur état d'avancement, sont indiqués tout au long de ce rapport, caractérisés par l'un des niveaux suivants :

- ● ● **Atteint**
- ● ○ **En cours**
- ○ ○ **Nouveau**



NOS EMPLOYÉS

- Attraction, perfectionnement et rétention des talents
- Santé et sécurité
- Pratiques équitables en matière d'emploi
- Diversité et inclusion



NOS PRODUITS

- Sécurité et qualité des produits
- Emballage des produits et gestion du cycle de vie
- Service à la clientèle



NOTRE CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT

- Approvisionnement responsable
- Pratiques équitables en matière d'emploi
- Droits de la personne



NOS ACTIVITÉS

- Changements climatiques
- Gestion de l'énergie
- Gestion du recyclage et des déchets
- Sécurité des données et respect de la vie privée des clients

A photograph of two employees in a warehouse setting. Both are wearing light blue surgical masks. The employee on the left is a man with dark hair, wearing a dark polo shirt and a green apron, looking down at a green handheld device. The employee on the right is an older man with grey hair, wearing a blue polo shirt with a yellow stripe on the sleeve, also looking at a green handheld device. In the background, there are shelves filled with cardboard boxes. Some boxes are labeled 'MC 775' and 'DOLLARAMA'. A green semi-transparent banner is overlaid on the bottom half of the image, containing the main text.

PLUS FORTS GRÂCE À NOTRE **ÉQUIPE** DIVERSIFIÉE ET DYNAMIQUE

EMPLOYER DES CANADIENS D'UN OcéAN À L'AUTRE

En tant que détaillant à bas prix de premier plan au service des familles canadiennes, Dollarama procure des emplois sûrs à des milliers de gens partout au pays. Des grandes villes aux plus petites communautés en régions éloignées, nous offrons à des gens de tous les horizons, parcours et expériences un accès au marché du travail, à des horaires de travail flexibles qui répondent à leur divers besoins, ainsi qu'à des possibilités d'avancement professionnel intéressantes, le tout dans un environnement de travail stimulant.

À la fin de 2020, nous avions plus de 23 300 employés de magasin. Au fil des ans, nous avons ouvert entre 60 et 70 nouveaux magasins par année, ce qui a parallèlement fait augmenter nos besoins en dotation de personnel, en comptant environ 17 employés par magasin. Près de 40 % de nos employés de magasin occupent des postes à temps plein tandis que les autres occupent des postes à temps partiel. Notre réseau de magasins est soutenu par une équipe regroupant près de 850 employés œuvrant au sein de la gestion des opérations sur le terrain, de la distribution, des entrepôts et du siège social, dont un grand nombre est basé à Montréal.

Notre centre de distribution et nos entrepôts centralisés au Québec procurent également des possibilités d'emploi par l'entremise d'agences de placement qui pouvoient jusqu'à 1 500 postes en périodes de pointe. Nos besoins en dotation de personnel responsable de la logistique, qui fluctuent au cours de l'année, augmentent eux aussi au fil de la croissance de notre réseau de magasins.

23 300
employés de
magasin

850
employés œuvrant au sein de
la gestion des opérations sur le
terrain, de la distribution, des
entrepôts et du siège social

Jusqu'à 1 500
possibilités d'emploi par
l'entremise d'agences de
placement

ATTIRER ET RETENIR LES MEILLEURS TALENTS

Travailler dans le secteur du commerce de détail permet aux gens d'acquérir de l'expérience de travail et des compétences précieuses, qu'ils pourront utiliser pour faire progresser leur carrière dans ce même secteur ou dans d'autres secteurs de l'économie. Pour cette raison, le commerce de détail est depuis longtemps le point d'entrée sur le marché du travail pour un grand nombre de Canadiens et de nouveaux arrivants.

Nous recrutons activement à longueur d'année pour doter en personnel notre réseau grandissant de magasins et gérer le taux de roulement dans nos établissements, lequel est plus élevé pour les postes de premier échelon, une situation courante dans notre industrie. Nous travaillons également avec un nombre limité d'agences de placement vérifiées et réputées pour recruter et former de la main-d'œuvre pour soutenir nos activités de logistique. Le recours à de telles agences est une partie intégrante de notre modèle d'affaires, qui nous permet de répondre en continu aux besoins majeurs en personnel pour ces activités non automatisées, des besoins qui



fluctuent tout au long de l'année en fonction des volumes de vente, et pour pourvoir les postes qui font l'objet d'un taux de roulement régulier en raison du grand nombre de postes de premier échelon.

Notre approche de rémunération dans l'ensemble de nos activités est revue régulièrement pour nous assurer que tous les salaires reflètent la nature du travail requis et sont concurrentiels sur le marché, compte tenu de nos besoins élevés en main-d'œuvre. De plus, nous améliorons constamment nos programmes de formation et de perfectionnement pour favoriser la réussite de nos équipes et nous assurer de retenir les meilleurs talents. Nous le faisons tout en nous

assurant de la santé et du bien-être de tous, peu importe leur lieu de travail et leur statut d'employé ou de travailleur d'agence.

Au niveau des magasins, les taux de roulement diminuent de façon importante au fur et à mesure que les postes gagnent en responsabilités. Les gérants de magasin affichent d'ailleurs les taux les plus faibles, avec une ancienneté moyenne de plus de six ans. En 2020 et tout au long de la pandémie de COVID-19, nous nous sommes réjouis de pouvoir offrir à nos employés un emploi constant en tant que commerce essentiel et nous avons constaté une baisse marquée du taux de roulement volontaire dans l'ensemble des postes au sein des magasins.

Salaires horaires et avantages sociaux concurrentiels

Bien que les salaires horaires de départ pour les postes de premier échelon reflètent souvent les salaires minimums provinciaux, les employés peuvent rapidement accéder à des possibilités d'avancement professionnel et à une rémunération accrue. D'un poste d'employé à temps plein à un poste de gérant de magasin ou de gestionnaire de terrain, chaque étape comprend une rémunération et des responsabilités croissantes.

Aux salaires concurrentiels et aux horaires de travail flexibles s'ajoutent d'autres avantages sociaux, comme l'assurance collective et le régime de retraite. En effet, nous offrons aux employés admissibles un régime d'assurance collective concurrentiel comprenant diverses couvertures, allant du programme médical de base aux soins dentaires. De plus, nous offrons aux employés admissibles de participer à un régime de retraite à cotisations définies, dans lequel Dollarama verse des cotisations équivalentes à celles versées par les employés.

Bien que nos postes de premier échelon en magasin regroupent environ 65 % des employés de magasin, seulement 39 % d'entre eux gagnent le salaire minimum. En 2020, le salaire horaire moyen de nos employés de magasin était de 15,08 \$.

Dollarama maintient des taux de rémunération égaux entre les employés de logistique et les travailleurs d'agence qui accomplissent le même travail dans son centre de distribution et ses entrepôts. Aucun employé de logistique ou travailleur d'agence ne gagne moins de 15,00 \$ l'heure et les taux horaires se situent entre 15,00 \$ et 23,11 \$, selon le poste, l'ancienneté et l'emplacement, excluant les avantages

sociaux, le cas échéant, les primes de quarts de soir ou de nuit, et les primes saisonnières. Les salaires horaires de base plus élevés des employés de logistique par rapport à ceux des employés de magasin reflètent la nature différente de leur travail, l'évolution des conditions sur le marché, ainsi que les hausses de salaire permanentes pour les travailleurs d'agence mises en place en 2021.

Dollarama est résolue à assurer un salaire équitable à l'échelle des postes offerts. À ce titre et en tenant compte des facteurs comme le poste, l'ancienneté et l'emplacement, nous suivons étroitement les salaires horaires pour surveiller l'équité salariale entre les femmes et les hommes.

Objectif
Revoir et lancer un nouveau Programme d'aide aux employés

Atteint



La refonte a été effectuée en 2019 et le déploiement s'est déroulé de façon ponctuelle tout au long de la pandémie en 2020, jusqu'au lancement officiel à l'échelle de l'entreprise en 2021.

AIDER NOS EMPLOYÉS À PROGRESSER DANS LEUR CARRIÈRE

Chez Dollarama, nous sommes déterminés à offrir à nos employés des possibilités équitables de croissance et d'avancement professionnel au sein de l'entreprise. Nous investissons dans nos employés, et ce, à chaque étape et chaque échelon, en leur offrant des formations techniques et générales, des occasions d'apprentissage entre pairs, ainsi que des parcours de carrière et des évaluations de rendement structurés.

➔ **NOTRE RÉPONSE À LA COVID-19**

Dans le contexte de la COVID-19, à titre de commerce essentiel reconnu, les magasins Dollarama sont demeurés ouverts pour fournir aux Canadiens partout au pays un accès pratique à des produits essentiels d'usage courant à prix abordables. Cela a été rendu possible grâce à l'engagement et au dévouement de nos équipes dans les magasins, notre centre de distribution et nos entrepôts. Tout le monde s'est adapté rapidement aux changements majeurs afin d'offrir un environnement sécuritaire dans lequel travailler et magasiner. De plus, nos employés sont venus travailler tous les jours pour maintenir les tablettes bien garnies et servir les clients avec passion et dévouement.

Dans le but de reconnaître les efforts et les contributions de nos équipes, nous avons mis en place des mesures de rémunération spéciales tout au long de 2020 pour récompenser les employés de magasin d'un océan à l'autre et la main-d'œuvre dans la chaîne logistique à Montréal. Pour les employés de magasin, la mesure comprenait une hausse de salaire de 10 % pendant quatre mois, suivie d'une prime unique en guise de remerciement de 300 \$ versée aux employés à temps plein et de 200 \$ pour les employés à temps partiel. Les employés et les travailleurs de logistique ont également bénéficié de primes temporaires équivalentes et de primes saisonnières accrues.



Nous nous sommes également assurés que nos employés étaient en mesure de combler les écarts dans leurs revenus et avaient accès à des ressources de soutien appropriées lorsqu'ils ne pouvaient pas travailler en raison de situations liées à la COVID-19.

La nouvelle mouture de notre Programme d'aide aux employés (PAE) a été mise à la disposition des employés pour leur offrir un soutien additionnel, en fournissant un accès confidentiel à des ressources consacrées à la santé physique et mentale, et bien d'autres services destinés à traiter une gamme d'enjeux de nature professionnelle ou personnelle.

Au cours des dernières années, nous avons élargi nos programmes de formation et de perfectionnement et mis à profit notre utilisation croissante des technologies en magasin pour nous assurer que les employés profitent d'une gamme variée de formations et d'occasions d'accompagnement. Ces outils offrent des occasions d'apprentissage aux employés en développement, tout en permettant aux gérants de magasin et aux gestionnaires de terrain de développer leurs propres compétences de leadership. Nous avons créé des postes visant à préparer les employés à assumer de plus grandes responsabilités afin qu'ils soient soutenus adéquatement lors de chaque étape de leur développement professionnel.

Une autre composante clé du développement de nos talents est l'évaluation du rendement. Tous les employés de magasin ayant des responsabilités de gestion prennent part à des évaluations de rendement annuelles réalisées par leur gestionnaire afin d'établir des objectifs, d'obtenir de la rétroaction et d'en donner.

Formations des employés de magasin

Les formations commencent dès que les employés entrent dans leurs nouvelles fonctions, peu importe leur poste, afin de s'assurer qu'ils comprennent les activités générales du magasin, les tâches à accomplir dans un quart de travail typique, les normes de santé et de sécurité, de même que les attentes en matière de service à la clientèle.

Puis, des programmes de formation plus exhaustifs sont fournis pour les postes ayant des responsabilités de gestion en magasin. Ces formations sont données par les assistants-gérants de magasin ou les gérants de magasin. Leurs contenus stratégiques et techniques

aident les nouveaux employés ou les employés récemment promus à occuper avec succès leurs nouvelles fonctions. Afin de fournir des mesures incitatives supplémentaires et de nous assurer du succès et de l'intérêt porté aux séances de formation, nous offrons des heures de formation payées à la fois pour les participants et pour les formateurs, et ce, au-delà de la banque d'heures attribuées aux opérations des magasins.

Les assistants-gérants et les gérants de magasin sont formés par des responsables de la formation certifiés, soit les gérants de magasin les plus performants provenant de partout au pays qui ont développé des compétences de formation et d'accompagnement en suivant notre programme de certification. À l'heure actuelle, nous avons plus de 200 responsables de la formation certifiés au Canada, qui reçoivent les participants à leurs magasins ou se déplacent dans d'autres magasins pour former et accompagner les nouveaux gestionnaires.

Nos programmes de formation sont soutenus par une application développée au sein de l'entreprise et lancée en 2020. Celle-ci est accessible sur les appareils portatifs utilisés par les employés de magasin dans le cadre de leurs activités quotidiennes. L'application utilise une approche de formation ludique pour faciliter l'intégration du personnel, à l'aide d'un programme dédié à chaque poste en magasin. Elle offre un équilibre entre l'apprentissage autonome et les formations dirigées par un formateur. Le programme qui est actuellement destiné aux postes ayant des responsabilités de gestion en magasin sera élargi et notre objectif est de développer et de lancer un programme pour l'ensemble des employés de magasin en 2022. Nous avons également intégré une nouvelle fonction de formation express qui cible



des sujets spéciaux, de nouvelles procédures ou des cours de perfectionnement. Cette option permettra de poursuivre les apprentissages après la formation d'intégration dans tous les postes.

Ce ne sont que quelques exemples des nombreux programmes de formation et de perfectionnement qui aident à fournir un cadre solide pour nos employés de magasin afin de les aider à développer des compétences techniques et générales, et de leur permettre de progresser et de s'épanouir chez Dollarama.

Objectif
Développement et lancement de l'application de formation pour les employés de magasin en 2022

Nouveau



Promouvoir des employés au sein de l'entreprise

L'apprentissage en milieu de travail est aussi une composante très importante du

perfectionnement des talents. Pour nous assurer que les employés ayant un fort potentiel et ceux souhaitant faire progresser leurs carrières dans le commerce de détail sont en mesure de croître, nous avons créé des postes en magasin servant de tremplin vers des postes dotés de responsabilités de gestion.

En 2018, nous avons créé le poste de chef d'équipe, conçu précisément pour les promotions internes. Ce dernier fait le pont entre un poste de premier échelon et un poste doté de responsabilités de gestion dans le magasin. Plus de 450 employés de magasin y ont été promus en 2020 avant d'assumer des responsabilités de gestion plus officielles. En 2020, plus de 3 000 employés de magasins ont été promus à des postes assortis de plus grandes responsabilités.

Nous cherchons aussi à combler l'écart entre les postes de gestion en magasin et sur le terrain. Un gérant de magasin n'est responsable que d'un emplacement, alors que le superviseur peut être responsable de 7 à 18 magasins, selon la région couverte.

Puisque les responsabilités et la portée géographique augmentent de façon exponentielle entre ces deux postes, nous avons réalisé qu'il pouvait être plus difficile de promouvoir un employé interne au poste de superviseur. En 2018, nous avons créé un poste de « superviseur en formation » pour offrir aux gérants de magasin très performants des responsabilités accrues, similaires à celles des superviseurs, mais à plus petite échelle. Cela leur permet d'apprendre et d'acquérir les compétences requises afin de les préparer pour un passage réussi à l'échelon suivant. La participation au programme de superviseur en formation a plus que doublé depuis sa création et plus de la moitié des candidats ont depuis été promu à des postes permanents de superviseurs. Plus précisément, neuf des candidats au programme de superviseur en

formation ont été promu à des postes de superviseurs. Cela a eu pour effet de diminuer de façon importante le nombre d'embauches externes pour les postes de gestion sur le terrain.

Former nos gestionnaires

Au cours des trois dernières années, nous avons développé, piloté et déployé un programme exhaustif de gestion appelé « Guide, progrès, succès » (GPS). Fondé sur les principes de supervision active, de formation et d'accompagnement, le programme fournit aux gestionnaires un cadre pour devenir plus efficaces. Il établit des attentes claires et normalisées, et procure des outils pour apprendre à établir des priorités, à fixer des objectifs et à suivre les résultats. Il aide également les gestionnaires à donner du

renforcement percutant et positif, ce qui se traduit par des équipes motivées en magasin, guidées par des objectifs clairs, et travaillant pour des leaders forts.

Bâti sur le principe « former les formateurs », le programme devait d'abord être enseigné aux cadres et aux gestionnaires de terrain, afin qu'ils puissent à leur tour former les gestionnaires en magasin. À la fin de 2020, 92 % des superviseurs avaient été formés et avaient ensuite déployé le programme dans près de 85 % de nos magasins. Nous avons l'intention de compléter le déploiement du programme GPS dans tous les magasins en 2021.

Comme le déploiement tire à sa fin, notre objectif en 2021 et dans les années suivantes est de s'assurer de la durabilité du programme en favorisant un engagement continu et en fixant des objectifs concrets.

ASSURER LA SANTÉ ET LE BIEN-ÊTRE DE TOUS LES COLLÈGUES

Nous veillons à nous assurer que notre équipe ne perd pas de vue l'objectif commun qui consiste à maintenir un environnement de travail sécuritaire, en adoptant des routines de travail constantes et en plaçant la santé et la sécurité au cœur de chacune des activités quotidiennes. L'équipe de gestion 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. Notre objectif consiste à se conformer en tout temps aux procédures d'exploitation établies, ainsi qu'aux normes de santé et de sécurité énoncées dans nos manuels et nos divers programmes de formation propres à un établissement et à éliminer, ou à tout le moins à réduire, les dangers afin de prévenir les blessures en milieu de travail.

Dans les magasins, qui représentent l'environnement de travail de la plus grande partie de notre effectif, la formation en santé et sécurité est axé sur la réception de marchandises, la manutention des chariots et des boîtes, la manipulation sécuritaire des couteaux à lame rétractable, l'empilement des boîtes et l'utilisation d'échelles. La prévention commence par une formation obligatoire pour tous les nouveaux employés, à laquelle s'ajoutent des formations de mise à niveau régulières pour l'ensemble des employés de magasin, quel que soit leur poste.



➔ GUIDE, PROGRÈS, SUCCÈS

« Le programme GPS met à profit les meilleures pratiques de toutes les régions, en offrant un accompagnement et de la formation qui améliorent les compétences de leadership et de gestion de tous les membres de l'équipe des opérations, moi y compris. Il ne s'agit pas de travailler plus fort, mais de travailler mieux et de façon plus judicieuse. »

- Johanne Choinière
Chef de l'exploitation

Objectifs

Augmenter le nombre de promotions des postes en magasin vers ceux sur le terrain grâce au programme de superviseur en formation

Atteint



La participation au programme de superviseur en formation a plus que doublé depuis sa création, avec plus de la moitié des candidats promu à des postes de superviseurs depuis 2018.

Compléter le déploiement du programme GPS dans tous les magasins en 2021

En cours



Objectif

Réduire la fréquence et la gravité des blessures entraînant des arrêts de travail

En cours





Notre objectif est de réduire la fréquence et la gravité des blessures entraînant des arrêts de travail, principalement liées à la manipulation de la marchandise, à l'utilisation de couteaux à lame rétractable et d'échelles, à la chute d'objets, ou encore au risque de glisser ou de trébucher. Au début de 2021, nous avons eu le plaisir de lancer une nouvelle vidéo de formation obligatoire en santé et sécurité, accompagnée d'un questionnaire pour les employés. Ces démarches s'inscrivent dans nos efforts de mettre à profit la technologie et les outils utilisés par nos employés dans leurs tâches quotidiennes afin de les sensibiliser à l'importance de la santé et de la sécurité.

Dans notre centre de distribution et nos entrepôts, nous veillons avant tout à nous assurer que nos équipes travaillent dans un environnement de travail sécuritaire et structuré, en suivant des procédures établies qui permettent de maintenir l'efficacité opérationnelle. 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 et chaque travailleur doit suivre une formation en santé et sécurité. 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, en mesure de traiter des incidents mineurs. Les mêmes exigences de formation sur la sécurité, les procédures et les politiques strictes s'appliquent à tous les travailleurs, qu'ils soient employés ou travailleurs d'agence.

➔ PROTOCOLE DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ COVID-19

Au début de la pandémie, Dollarama a agi rapidement pour mettre en place de nouveaux protocoles de sécurité liés à la COVID-19, en plus de travailler étroitement avec les autorités de santé publique pour s'assurer que les bonnes mesures étaient instaurées et mises à jour au fil de l'évolution des directives. Des heures ont été ajoutées au budget d'heures d'opération des magasins afin de déployer ces mesures, lesquelles devraient demeurer en vigueur encore un certain temps.

Mesures dans les magasins

- > Respect des règles d'hygiène de base, d'étiquette respiratoire, de distanciation physique et d'auto-isolément, conformément aux directives des autorités de santé publique
- > Lavage des mains obligatoire à l'entrée des magasins et ajout d'un employé à l'accueil, au besoin
- > Application de protocoles stricts de nettoyage et de désinfection fréquents, en mettant l'accent sur les surfaces touchées plus fréquemment
- > Port d'équipement de protection personnelle pour tous les employés et les clients, y compris le port du masque
- > Installation d'écrans protecteurs en plexiglas à toutes les caisses
- > Installation de marqueurs de distanciation dans les files d'attente et de flèches directionnelles dans les allées
- > Imposition de limites quant au nombre de clients en magasin et contrôle de l'achalandage
- > Affichage et diffusion en magasin des mesures de sécurité et de distanciation physique applicables aux clients et aux employés
- > Appel aux clients pour utiliser la fonction de paiement sans contact avec leur carte de débit ou de crédit
- > Application de protocoles stricts lors d'un cas potentiel ou confirmé de COVID-19

Mesures dans le centre de distribution et les entrepôts

- > Respect des règles d'hygiène de base, d'étiquette respiratoire, de distanciation physique et d'auto-isolément, conformément aux directives des autorités de santé publique
- > Contrôle de la température et de l'état de santé à l'entrée de chaque établissement
- > Application de protocoles stricts de nettoyage et de désinfection fréquents, y compris la désinfection de l'équipement utilisé par les travailleurs avant le début de chaque quart
- > Port obligatoire d'équipement de protection personnelle pour tous les travailleurs et les visiteurs, y compris le port du masque
- > Installation de stations de désinfection à divers endroits dans les établissements
- > Échelonnement des pauses-repas et des heures de début et de fin des quarts de travail, entre autres mesures, pour favoriser la distanciation physique
- > Affichage des mesures de sécurité et de distanciation physique partout dans les établissements, applicables à tous les travailleurs
- > Application de protocoles stricts lors d'un cas potentiel ou confirmé de COVID-19

UN MILIEU DE TRAVAIL DIVERSIFIÉ ET INCLUSIF

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.

La discrimination fondée sur la race, la couleur, le genre, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge (sauf dans la mesure permise 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 et sur lesquelles tous les employés sont formés. Il revient aux gestionnaires 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.

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 et candidats qualifiés, y compris aux échelons les plus élevés. Les femmes représentent la grande majorité des employés des magasins et sont aussi bien représentées au siège social. Cependant, elles sont considérablement sous-représentées au centre de distribution et dans

Employés de magasin
76 % Femmes
24 % Hommes



Employés des entrepôts et du centre de distribution
4 % Femmes
96 % Hommes



Gérants de magasin
72 % Femmes
28 % Hommes



Gérants des entrepôts et du centre de distribution
25 % Femmes
75 % Hommes



les entrepôts. Le recrutement des femmes à ces postes de la chaîne logistique demeure un défi pour l'ensemble de l'industrie.

Au niveau du conseil d'administration, Dollarama a adopté en 2018 une Politique sur la diversité au sein du conseil. Conformément à son engagement à accroître la diversité des genres au sein du conseil d'administration, elle a modifié la politique en 2021 dans le but de s'assurer que chaque genre soit représenté à hauteur d'un minimum de 30 %. En outre, le conseil d'administration vise à maintenir la diversité au-delà de ce seuil à l'avenir. Après l'élection des neuf candidats en nomination dans la circulaire de sollicitation de procurations de la direction présentée en avril 2021, le conseil d'administration aura

Hauts dirigeants
33 % Femmes
67 % Hommes



Employés du siège social
49 % Femmes
51 % Hommes



trois femmes parmi les sept administrateurs indépendants (43 %) et trois administratrices sur un total de neuf membres (33 %).

Objectif

Maintenir un minimum de 30 % de femmes au conseil d'administration

Atteint



33 % des membres du conseil d'administration seront des femmes à la suite de l'assemblée annuelle des actionnaires de 2021.

Diversité raciale et ethnique

Notre main-d'œuvre représente pleinement la diversité des communautés au sein desquelles nous exerçons nos activités, ce qui témoigne

HONORÉE PAR THE GLOBE AND MAIL



Au début de 2021 et pour une deuxième année consécutive, Dollarama a été nommée par le journal *The Globe and Mail* parmi les entreprises canadiennes qui se démarquent par son nombre de femmes à des postes de haute direction, dans le répertoire « Women Lead Here ». Les chercheurs du magazine *Report on Business* du journal ont évalué les équipes de direction de centaines d'entreprises canadiennes de premier plan pour ensuite réduire cette liste aux 71 entreprises ayant affiché des nombres importants de femmes à des postes de haute direction.

de notre volonté d'inclusion au sein de notre effectif. Pour l'heure, et à l'exception du conseil d'administration et des postes de haute direction, Dollarama n'effectue pas un suivi officiel de la représentation des groupes raciaux et ethniques au sein de son effectif. En date du présent rapport, aucun haut dirigeant ne s'identifie comme une personne ayant un handicap ou faisant partie d'une minorité visible ou d'un peuple autochtone². Une candidate au poste d'administrateur en nomination dans la circulaire de sollicitation de procurations de la direction présentée en avril 2021 s'identifie comme membre d'une minorité visible. Dollarama évalue de quelles façons elle pourrait améliorer le suivi et potentiellement la divulgation de la représentation de ces groupes au sein de l'ensemble de ses employés.

1) Contrairement aux autres pourcentages de diversité des genres illustrés sur la présente page, la diversité du conseil d'administration est présentée en date du 9 juin 2021.

2) Groupes désignés selon la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* (Canada)



COMPORTEMENT ÉTHIQUE

Dollarama tient à mener ses affaires dans le respect des normes éthiques et juridiques les plus élevées, et exige de ses employés le même engagement. Notre Code de conduite et d'éthique, qui s'applique aux administrateurs, à la direction et aux employés, énonce les consignes à suivre pour préserver l'intégrité, la réputation, l'honnêteté, l'objectivité et l'impartialité de Dollarama. Il offre aussi des méthodes de dénonciation par lesquelles des préoccupations liées au travail et des infractions apparentes au Code peuvent être signalées sur une base confidentielle.

Objectif

Lancer une nouvelle version plus complète du Code de conduite et d'éthique qui s'appliquera aux administrateurs, à la direction et à tous les employés en 2022

Nouveau



En 2021, Dollarama a entrepris une refonte et un élargissement de son Code, de sorte que celui-ci traitera plus en détail d'enjeux importants comme les droits de la personne,

la diversité et l'inclusion. Notre objectif est d'avoir un Code plus englobant, mais aussi applicable d'un point de vue pratique aux tâches quotidiennes des employés, quels que soient leur poste, leur environnement de travail et leur région. Nous voulons qu'ils disposent des bons outils pour gérer les problèmes d'ordre éthique, qu'il s'agisse de conduite individuelle ou de pratiques commerciales. Nous prévoyons de lancer notre nouveau Code, ainsi qu'une campagne de communication et de mobilisation des employés en 2022.

RETOMBÉES SUR LA COMMUNAUTÉ

Chaque magasin Dollarama génère des retombées économiques et sociales positives dans la communauté en fournissant des emplois et un lieu pratique où acheter des produits essentiels d'usage courant et saisonniers à des prix abordables. D'un seul magasin en 1992 à plus de 1 350 à la fin de 2020, nous sommes devenus la destination de magasinage par excellence de millions de Canadiens de tous les horizons, un fait renforcé par la pandémie de COVID-19.

Comme entreprise, nous sommes un employeur de taille à l'échelle nationale, avec plus de 24 000 salariés directs. Nos activités créent des milliers d'emplois indirects liés aux ouvertures et aux rénovations de nos magasins, à la fabrication et la distribution de nos produits, ainsi qu'aux services professionnels retenus en appui à nos activités sur le terrain et au siège social.

VALEUR ÉCONOMIQUE DIRECTE CRÉÉE PAR LES ACTIVITÉS DE DOLLARAMA

Partie prenante	Valeur générée	2018	2020
Clients	Ventes	3,5 G\$	4,0 G\$
Valeur distribuée			
Fournisseurs de biens et de services ¹	Produits et services achetés	2,2 G\$	2,5 G\$
Employés	Salaires et avantages sociaux versés ²	459,1 M\$	599,8 M\$
Employés, clients et communautés	Investissements directs liés à la COVID-19 ³	-	84,0 M\$
Actionnaires	Capital total versé aux actionnaires	584,4 M\$	141,8 M\$
Fournisseurs de capital	Intérêts versés aux créanciers	45,6 M\$	46,8 M\$
Communautés	Taxes payées	777,6 M\$	876,2 M\$
Communautés	Frais versés aux programmes de gestion responsable; Ecofrais perçus et versés	11,2 M\$	13,6 M\$

1 Comprend les dépenses en capital, les coûts des marchandises et les frais de transport, les paiements aux propriétaires d'immeuble, les services publics, les coûts de recyclage et de gestion des déchets, les coûts d'entretien, les coûts liés aux autres fournisseurs de services, ainsi que les honoraires professionnels.

2 Exclut la prime unique et les hausses salariales temporaires liées à la COVID-19.

3 Les coûts directs liés à la COVID-19 comprennent une prime unique et des hausses salariales temporaires, ainsi que des heures de travail additionnelles en magasin et d'autres coûts associés à la mise en place et à l'application de mesures de santé et de sécurité relatives à la COVID-19 pour l'ensemble de nos activités.



DES **PRODUITS** SÉCURITAIRES ET DE QUALITÉ

PRODUITS ESSENTIELS D'USAGE COURANT ET PLUS ENCORE

Dollarama propose une vaste gamme de produits essentiels d'usage courant à des bas prix fixes pouvant aller de 0,82 \$ à 4,00 \$ l'unité. Notre offre de marchandises générales, de produits de consommation courante et de produits saisonniers de qualité se compose de marques nationales reconnues et de marques privées.

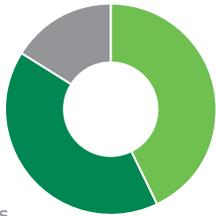
Ventilation des produits de Dollarama (basée sur la valeur au détail)

2018

Marchandises générales
43 %

Produits de consommation courante
41 %

Produits saisonniers
16 %



2020

Marchandises générales
42 %

Produits de consommation courante
44 %

Produits saisonniers
14 %



Offrant en moyenne 6 000 produits actifs à la fois, nous ajustons continuellement notre assortiment de produits saisonniers et autres que nous renouvelons à un rythme de 25 % à 30 % par année pour répondre aux besoins de nos clients. Bien que Dollarama ait été et demeure une destination pour l'achat de marchandises générales et d'articles saisonniers, la demande de produits de consommation courante (comme les produits ménagers et alimentaires, les produits de nettoyage, de santé et d'hygiène, et les produits pour animaux) a augmenté dans le contexte de la pandémie de COVID-19, comme en témoignent les légers changements constatés à la ventilation des produits au cours des deux dernières années.

LA CONFORMITÉ DES PRODUITS SOUS L'ANGLE DU CYCLE DE VIE

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 vérifications de l'emballage et de l'étiquetage, des pratiques de livraison et d'entreposage, ou encore de la surveillance post-commercialisation des produits.

Cet engagement en matière de sécurité et de qualité des produits fait partie intégrante des processus et des pratiques d'achat de notre équipe d'approvisionnement, et la sécurité des produits est surveillée activement par notre équipe de la conformité des produits. En pleine croissance, celle-ci suit l'évolution des lignes directrices et des règlements sur les produits de consommation et veille à ce que le personnel de tous les services jouant un rôle dans le cycle de vie d'un produit soit formé au sujet des exigences de conformité.



Au cours des deux dernières années, Dollarama a revu son approche de conformité en mettant sur pied une équipe distincte, indépendante des groupes de l'approvisionnement et de l'importation, pour surveiller la conformité des produits et des fournisseurs de notre chaîne d'approvisionnement élargie, équipe qui relève des Affaires juridiques.

L'équipe de la conformité des produits collabore étroitement avec l'équipe de l'approvisionnement afin de veiller à ce que les acheteurs soient formés sur les dernières exigences (éléments techniques, tests et permis) applicables aux catégories de produits sous leur responsabilité. De plus, elle surveille et revoit au besoin nos processus pour assurer leur efficacité et les améliorer au fil de l'évolution des exigences et des pratiques exemplaires.

Les acheteurs sont ainsi à même de respecter les exigences de conformité tout en se concentrant sur l'approvisionnement en produits abordables qui répondront aux attentes de qualité des clients.

Objectif
Restructurer le programme de conformité de façon à améliorer l'efficacité et la surveillance de la conformité des produits et des fournisseurs

Atteint
●●●
Une nouvelle directrice de la conformité a été engagée en 2019 et est épaulée par une équipe grandissante de spécialistes de la conformité des produits.



Le respect des attentes relatives aux produits commence dès la fabrication, surtout dans les catégories de produits à risque élevé. 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 chacune de ces exigences, tout en nous adaptant à leur évolution.

L'équipe de la conformité des produits communique avec Santé Canada, l'Agence canadienne d'inspection des aliments et Environnement Canada, que ce soit de façon proactive, pour suivre l'évolution des règlements et lignes directrices, ou en réaction à des inspections ou à des enquêtes sur des produits. Elle continue de prendre des mesures pour améliorer nos processus et nos contrôles afin que les produits que nous nous procurons respectent ou dépassent les exigences canadiennes, en constante évolution, ainsi que nos propres critères.

UNE APPROCHE DE LA SÉCURITÉ ET DE LA QUALITÉ BASÉE SUR LES RISQUES

Certaines catégories de produits comportent un risque plus élevé en cas de non-conformité, puisqu'elles peuvent représenter des dangers

pour la santé et la sécurité. Gérant la conformité des produits en fonction des risques, nous avons mis au point des programmes et des procédures de contrôle pour des catégories précises (p. ex., jouets et autres produits pour enfants, batteries et produits électroniques, certains accessoires et produits de santé et de beauté, produits alimentaires, instruments médicaux, médicaments en vente libre et produits de santé naturels). Nous examinons continuellement toutes les catégories de produits et suivons l'évolution des règlements et des cadres applicables pour renforcer ou améliorer au besoin les programmes de conformité en place.

Stratégies d'atténuation des dangers liés aux produits chimiques

L'une des grandes priorités de l'équipe de la conformité des produits consiste à s'assurer que les jouets n'ont pas une teneur en produits chimiques supérieure aux seuils permis et réussissent tous les autres tests de contrôle des produits chimiques et des métaux lourds.

Les produits de consommation et les jouets qui contiennent du caoutchouc, du plastique ou des liquides font l'objet de tests et de contrôles systématiques, y compris des tests effectués par des tiers, afin de contrôler la présence ou la teneur, selon les seuils permis, de certains produits chimiques ou métaux lourds qui sont considérés comme dangereux pour la santé humaine ou l'environnement et qui sont interdits ou contrôlés par les organismes de réglementation. Cela comprend notamment le contrôle de la présence de phtalates, lesquels sont souvent utilisés dans les plastiques pour les assouplir et augmenter leur flexibilité.

L'équipe de la conformité des produits veille à renforcer notre programme de gestion des

risques, qui s'applique à tous les produits chimiques interdits ou d'usage restreint, pour améliorer nos procédures de conformité.

Les équipes de l'approvisionnement et de la conformité des produits cherchent aussi à augmenter les tests pour rendre nos produits exempts de certains produits chimiques ou métaux lourds, même lorsque leur présence est permise en deçà d'un certain seuil. Il s'agit notamment d'éliminer le risque de présence de paraffines chlorées à chaînes courtes dans nos produits de plastique. Utilisées comme lubrifiants et fluides de refroidissement dans le formage et la coupe des métaux et comme plastifiants et ignifugeants dans la production de plastiques, ces paraffines sont bioaccumulables et jugées toxiques pour les organismes aquatiques. Nous collaborons activement avec nos fournisseurs et les fabricants de produits à l'atteinte de cet objectif.

Objectifs

Éliminer le risque de présence de paraffines chlorées à chaînes courtes dans nos produits de plastique en exigeant des fabricants qu'ils utilisent d'autres matériaux et qu'ils adoptent de nouvelles techniques, lorsque possible, pour réduire au minimum l'incidence de ces produits sur l'environnement

Nouveau



Harmoniser les programmes de conformité de Dollarama et de Dollarcity de sorte que les produits respectent systématiquement les exigences de tous les marchés de distribution

Nouveau



Augmentation des tests de contrôle des jouets

Au cours des deux dernières années, l'équipe de la conformité des produits s'est penchée sur les exigences de certification et de contrôle applicables à un vaste éventail de produits et a augmenté le nombre et la fréquence des tests de contrôle des produits, ce qui faisait partie de nos objectifs de 2018.

Objectif

Augmenter le nombre et la fréquence des tests de contrôle des jouets

Atteint



Les tests de contrôle des produits ont doublé depuis 2019.

Puisque nous mettons des produits en vente sur de nouveaux territoires par l'entremise de nos magasins Dollarcity, nous devons nous assurer de respecter les normes en vigueur dans l'ensemble des marchés. En 2020 et avant l'entrée de Dollarcity sur le marché péruvien, un exercice intensif de tests de jouets a eu lieu afin d'assurer la conformité aux règlements stricts du pays sur les produits de consommation importés. Moins de 1 % des jouets testés ont dû faire l'objet d'une enquête plus poussée au Canada, et seulement 0,2 % des cas ont nécessité une mesure réglementaire.

En 2021, l'objectif de l'équipe de la conformité des produits sera de renforcer l'harmonisation des pratiques et programmes de conformité entre le Canada et la liste grandissante de pays où Dollarcity est active afin de simplifier les processus, de mettre à profit les pratiques exemplaires de chaque organisation et d'harmoniser les approches en matière de gestion des risques.



Sécurité des produits alimentaires

Même si nous ne vendons pas de biens périssables nécessitant d'être réfrigérés ou ayant une durée de conservation limitée, l'alimentation est un secteur prioritaire en matière de sécurité des produits. En 2019, un nouveau cadre réglementaire a été instauré par l'entrée en vigueur de la *Loi sur la salubrité des aliments au Canada* et du *Règlement sur la salubrité des aliments au Canada*. Le moment était bien choisi pour revoir et améliorer le plan de contrôle des aliments de Dollarama en vue du resserrement du cadre légal et réglementaire. Nous avons aussi conçu une formation améliorée à l'intention des acheteurs, ainsi que des maillons de notre chaîne d'approvisionnement, pour inclure les pratiques d'entreposage et de manipulation des produits.

Autres priorités

Dollarama veille aussi à évaluer de façon proactive son offre de produits comme le veut le programme de surveillance continue des produits de consommation de Santé Canada, lequel peut viser de temps à autre certaines catégories de produits. Ces activités constituent une couche de vérification supplémentaire. Dans ses récents examens menés à l'échelle de l'industrie, Santé Canada s'est intéressée, entre autres, aux veilleuses à brancher, aux articles avec pile bouton, aux broches à barbecue en métal, aux jeux de lumières décoratifs et aux chargeurs USB. Cette information nous aide à nous concentrer sur des catégories de produits précises qui peuvent être associées à des problèmes à l'échelle de l'industrie, et ainsi à nous conformer avant l'entrée en vigueur de lignes directrices ou de règlements révisés.

En 2021, l'équipe de la conformité des produits instaurera des programmes ciblés pour améliorer et renforcer les tests de contrôle des appareils électroniques, des produits à piles ou à batterie, de l'inflammabilité des tissus et des broches à barbecue en métal, similaires à l'exercice intensif de tests de jouets auquel elle s'était prêtée en 2020.

Objectif

Instaurer de nouveaux programmes ciblés de tests de produits, dans l'esprit de la surveillance continue des produits de consommation par Santé Canada

Nouveau



MESURES DE PROTECTION ET PROCÉDURES ROBUSTES EN MATIÈRE DE RAPPELS DE PRODUITS

Consciente qu'il n'est pas toujours possible de repérer un problème spécifique à un produit en amont ou de garantir que tous les produits seront fabriqués conformément aux spécifications, Dollarama a normalisé ses procédures de rappel afin que les produits visés soient retirés rapidement et efficacement des tablettes de ses magasins, s'il y a lieu.

Ce processus s'appuie sur des protocoles normalisés pour l'élimination sécuritaire des produits visés et des mécanismes de communication permettant de faire un suivi sur le traitement et l'efficacité du rappel. Afin d'accroître davantage la sécurité, nous bloquons systématiquement la vente de tout produit faisant l'objet d'un rappel réglementaire, ce qui empêche la transaction à la caisse.

Jouets

En 2018, des jouets en plastique vendus par Dollarama ont fait l'objet d'une série de rappels liés à la présence de niveaux de phtalates plus élevés que permis. À la suite de ces rappels, nous avons augmenté le nombre de produits testés. Depuis, nous avons eu un seul rappel de jouets en 2019, lié à un risque d'étouffement, et nous n'en avons eu aucun en 2020.

Médicaments en vente libre et produits de santé naturels

En 2019, un fournisseur et détenteur d'une autorisation de mise sur le marché a demandé à Dollarama de rappeler un antiacide en vente libre contenant de la ranitidine, à la suite d'une directive sectorielle par laquelle Santé Canada a fait cesser la distribution de ce type de médicament au pays, le temps d'évaluer le risque de l'impureté détectée. Depuis, la vente de ces produits au Canada a repris, en vertu de nouvelles lignes directrices.

Objectif

Améliorer l'accès aux informations relatives aux rappels pour les consommateurs

Atteint



Les informations sur les rappels sont systématiquement affichées sur le site Web de Dollarama depuis la fin de 2019.

Le contexte de la pandémie de COVID-19 a fait augmenter considérablement la demande de produits de protection et de désinfection, dont certains sont qualifiés de produits de santé naturels, et cette catégorie s'est naturellement retrouvée dans la mire de Santé Canada.

En 2020, un désinfectant pour les mains acheté auprès d'un fournisseur canadien titulaire d'une licence pour les produits de santé naturels a donné lieu à un rappel. Santé Canada a également conclu que le fournisseur

avait commis diverses infractions aux bonnes pratiques de fabrication. Par conséquent, Dollarama a immédiatement mis fin à sa relation commerciale avec ce fournisseur et a revu ses contrôles quant à l'approvisionnement

en produits de santé naturels auprès de titulaires de licence canadiens. Pour assurer une meilleure surveillance de ces produits, en 2020, Dollarama est devenue elle-même importatrice et titulaire de licence pour les produits de santé naturels et les instruments médicaux, lui permettant ainsi de se procurer directement ces produits très demandés à des prix abordables pour les clients. De plus, Dollarama assujettit dorénavant tous ses fournisseurs canadiens de produits de santé naturels à des exigences de vérification diligente similaires à celles applicables aux produits importés directement.

Produits alimentaires

Au cours des trois dernières années, Dollarama a rappelé deux produits alimentaires de marques externes; les deux rappels faisaient suite à un signalement de réaction de type allergique à un allergène non déclaré. En 2020, Dollarama a fait l'objet de plus de 25 enquêtes en inspection des aliments menées soit dans le cours normal des activités des agences fédérales ou provinciales d'inspection des aliments, soit à la suite d'une plainte sur un produit. Toutes ces enquêtes ont eu lieu rapidement et de façon satisfaisante. Une seule s'est soldée par un rappel réglementaire.

GESTION DU CYCLE DE VIE ET EMBALLAGE DES PRODUITS

La réduction de l'emballage des produits est un principe au cœur de notre modèle de rentabilité. De plus, l'emballage de produits contribue directement à l'efficacité des transports. En mettant un nombre plus élevé d'articles dans un emballage individuel, une caisse ou une palette, puis dans un conteneur, nous pouvons ainsi réduire le nombre de conteneurs ou de camions nécessaires.

Objectif

Veiller à ce que tous les emballages de produits de marque privée faits de matières recyclables soient clairement étiquetés

Nouveau



Dollarama conçoit l'emballage d'un grand nombre de produits vendus dans ses magasins sous ses marques privées. Elle procède actuellement à un examen de tous ses emballages de produits afin que ceux dont l'emballage est fait de matières recyclables soient clairement étiquetés et faciles à repérer pour les clients, de façon à encourager les flux de recyclage qui conviennent. Cette initiative permanente rendra Dollarama plus à même de mesurer et de suivre le pourcentage de ses produits dont l'emballage est recyclable. Dollarama continue de privilégier autant que possible le recours à des matières recyclables pour tous les emballages de produits qu'elle conçoit, lorsque ces matières sont offertes.

Une proportion considérable des produits que nous vendons appartiennent à des marques nationales. Nombre des fabricants qui nous approvisionnent se sont dotés de programmes pour réduire au minimum leurs emballages, les fabriquer à partir de matières recyclées ou renouvelables et les rendre recyclables, réutilisables ou compostables.

Certains des produits de marque nationale que nous tenons en stock sont certifiés conformes à des normes de durabilité environnementale ou sociale par un organisme tiers. Puisque nous vendons à la fois des marques privées, des marques de tiers et des marques

→ RAPPELS	2018	2019	2020
Rappels de jouets			
N ^{bre} de rappels	5	1	0
N ^{bre} d'unités	715 988	3 825	-
% des ventes de la catégorie	0,3	< 0,1	-
Rappels de produits alimentaires			
N ^{bre} de rappels	1	0	1 ²
N ^{bre} d'unités	5 201	-	23 299
% des ventes de la catégorie	< 0,1	-	< 0,1
Rappels de produits de santé naturels et de médicaments			
N ^{bre} de rappels	0	1	1 ³
N ^{bre} d'unités	-	s.o. ¹	11 740
% des ventes de la catégorie	-	s.o.	< 0,1
Autres rappels de produits			
N ^{bre} de rappels	0	0	1 ⁴
N ^{bre} d'unités	-	-	34 968
% des ventes de la catégorie	-	-	0,4
Rappels – Total			
N ^{bre} de rappels	6	2	3

1 Rappel d'un antiacide contenant de la ranitidine – quantités rappelées non représentatives
 2 Rappel d'une boisson au riz de marque OKF en raison de la présence non déclarée de lait
 3 Rappel par Bio Life Sciences Corp. du désinfectant pour les mains Dailyshield en raison de la présence de méthanol
 4 Rappel par Danson Décor Inc. d'un mini jeu de lumières extérieur en raison d'un risque de choc électrique

nationales, et que jusqu'à 30 % de notre assortiment de produits peut varier d'une année à l'autre, il reste difficile de mesurer ces informations.

Nous continuons d'étudier des moyens d'améliorer la mesure et la divulgation relativement à nos marques privées et d'élaborer des stratégies pour réduire l'empreinte environnementale de nos produits et emballages.

PARTICIPATION À DES PROGRAMMES DE GESTION RESPONSABLE

Soucieuse du cycle de vie des produits qu'elle vend, 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 pourcentage grandissant des coûts nets de la collecte sélective selon le type et la quantité de matériaux que nous importons ou vendons. Des écofrais ou des frais de gestion environnementale sont perçus, s'il y a lieu, et remis à des organismes à but non lucratif dirigés par l'industrie qui gèrent des programmes de recyclage réglementés partout au Canada, dans l'esprit du travail de récupération et de recyclage connexe. Notre participation à ces types de programmes a augmenté au cours des deux dernières années. En 2018, nous avons versé plus de 11,2 millions de dollars en frais de participation à des programmes de gestion responsable et en écofrais. En 2020, cette contribution s'est élevée à 13,6 millions.



SERVICE À LA CLIENTÈLE PROACTIF ET EFFICACE

Bien que nous ayons une politique qui ne permet « aucun échange ni remboursement », vu les faibles prix des produits que nous vendons, celle-ci exclut les produits qui ne respectent pas les normes raisonnables de qualité auxquelles s'attendent nos clients ou qui sont déclarés défectueux malgré les contrôles de qualité en place.



Nous avons une équipe de service à la clientèle avec qui les clients peuvent communiquer au sujet de leur expérience de magasinage ou de leur utilisation des produits. Elle est assistée par l'équipe de la conformité des produits dans le cadre de la surveillance post-commercialisation de nos produits. Nous veillons ainsi à ce que du personnel qualifié fasse systématiquement un suivi, évalue l'ensemble des commentaires et des réclamations quant à la qualité ou à la performance des produits et fasse enquête en cas d'allégations touchant la sécurité.

Nous nous informons régulièrement auprès de notre clientèle pour mieux comprendre leurs besoins et leur expérience de magasinage. Nous tenons toujours compte de sa rétroaction dans nos pratiques d'achat et de marchandage. Ces précieux commentaires contribuent aussi à notre prise de décisions lorsque vient le temps de renouveler notre offre de produits chaque année.



UNE CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT ROBUSTE ET FLEXIBLE

APPROVISIONNEMENT RESPONSABLE

Dollarama possède une robuste plateforme d'importation et d'approvisionnement direct, résultat de décennies de travail attentif. Nous considérons que notre chaîne d'approvisionnement et nos capacités d'approvisionnement mondial sont un grand avantage concurrentiel grâce auquel nous pouvons proposer aux consommateurs des produits intéressants et abordables dans tous les rayons et à toutes les saisons.

Bien que l'abordabilité soit la marque de commerce de Dollarama, la réussite de notre entreprise témoigne du fait que notre stratégie d'approvisionnement est loin de se résumer aux prix offerts. Par exemple, les millions de Canadiens qui se rendent chaque semaine dans nos magasins s'attendent à des produits sécuritaires et de qualité, et nos équipes de l'approvisionnement et de la conformité des produits savent qu'il faut respecter ces critères. Nous renforçons continuellement notre surveillance de la chaîne d'approvisionnement pour assurer un suivi officiel des enjeux sociaux, environnementaux et de gouvernance importants pour nos actionnaires, nos employés, nos clients, les gouvernements et les autres parties prenantes.

Aujourd'hui, nous surveillons de près notre chaîne d'approvisionnement selon une approche de conformité des fournisseurs en trois volets : notre Code de conduite des fournisseurs, notre Questionnaire sur la conformité à l'intention des fournisseurs et notre Programme d'audit social. Se renforçant et se façonnant les uns les autres, ces volets sont autant d'occasions de superviser, de dialoguer et d'agir.

Nous sommes résolus à ne faire affaire qu'avec des fournisseurs fiables qui gèrent leurs activités de façon responsable d'un point de vue social et environnemental. Et, dans la mesure du possible, nous exerçons une influence positive.

Un bassin de fournisseurs diversifié et flexible

Nous tenons des registres de tous nos fournisseurs, qu'il s'agisse de produits que Dollarama achète directement et dont elle est l'importatrice officielle, de produits achetés localement ou de produits achetés auprès d'autres importateurs. En 2020, nous avons acheté des produits auprès de quelque 1 350 fournisseurs distincts.

Nos dix principaux fournisseurs représentent environ 25 % du total de nos achats, nos vingt-cinq plus grands fournisseurs représentent un peu plus de 40 % de nos achats, et aucun fournisseur ne nous procure plus de 4 % de l'ensemble de nos achats. Nous importons une part importante de notre gamme de produits directement de la Chine, mais notre stratégie d'approvisionnement comprend également des produits importés de plus de 25 pays, partout dans le monde.

Nos achats se rattachent essentiellement à des bons de commande, et non à des contrats à long terme, ce qui nous donne plus de flexibilité lorsqu'il faut mettre fin à une relation si les normes ne sont pas respectées



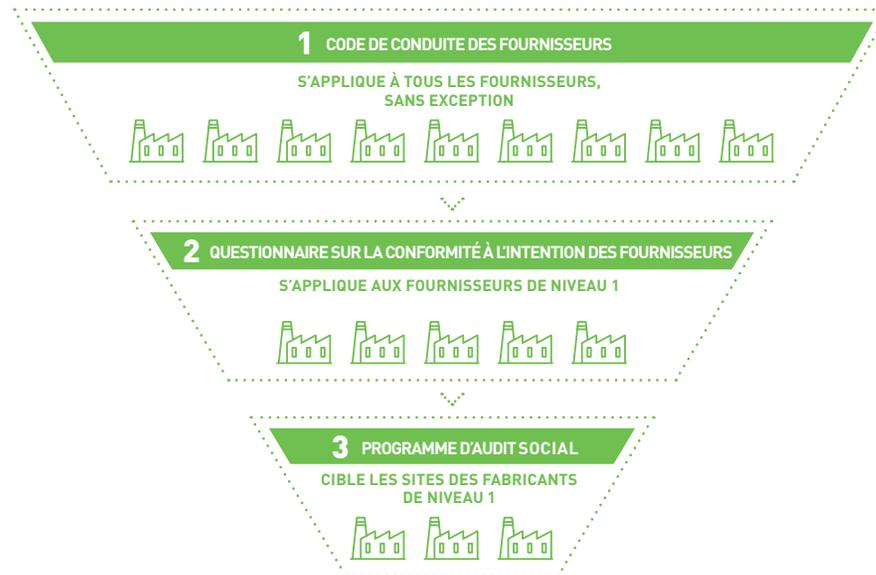
ou si une solution satisfaisante n'est pas trouvée rapidement. La diversité de notre bassin de fournisseurs et de nos méthodes d'approvisionnement vient aussi réduire la dépendance de la chaîne d'approvisionnement et les perturbations potentielles.

Surveillance des risques sociaux et environnementaux au sein de la chaîne d'approvisionnement

Nous proposons un vaste éventail de produits, dans des catégories qui ont chacune leurs profils de risques environnementaux et sociaux, selon la nature du produit et le pays de fabrication. Nos équipes de la conformité des produits et des affaires juridiques surveillent les enjeux sociaux et environnementaux émergents qui ont trait à la catégorie ou au pays de fabrication de certains produits. Depuis la publication de notre dernier rapport, en 2019, le profil de risques sociaux et environnementaux de notre offre globale de produits est demeuré stable.

Les produits pour lesquels nous nous approvisionnons à la source appartiennent en bonne partie aux catégories des produits chimiques, du caoutchouc et du plastique. Ces produits, de même que les produits alimentaires, qui représentent aussi une proportion importante de nos achats, sont reconnus comme présentant des profils de risques sociaux plus faibles selon des facteurs tels les procédés et l'origine.

Notre programme de conformité des fournisseurs en trois volets



D'après les mêmes critères, l'électronique et les vêtements comportent les profils de risques sociaux les plus élevés de nos catégories de produits. La majeure partie vient de la Chine. Cela dit, ces deux catégories représentaient ensemble moins de 4 % de nos dépenses totales en approvisionnement pour 2020.

D'un point de vue environnemental, ce sont les produits alimentaires qui ont l'impact potentiel le plus élevé. Les produits ménagers et les produits de soins personnels ont eux aussi des profils de risques environnementaux élevés, mais une grande partie de ceux que nous tenons en stock sont des produits de marques nationales et ne sont pas achetés directement par Dollarama ou commandés à des fabricants.

PROTECTION DES DROITS DE LA PERSONNE

Il est primordial que toutes les personnes formant notre chaîne d'approvisionnement élargie soient traitées avec dignité et respect. Chaque fournisseur potentiel passe par le processus de sélection rigoureux de Dollarama et doit attester sa conformité à notre Code de conduite des fournisseurs avant que nous n'établissions une relation commerciale avec lui.

Nos attentes quant aux droits de la personne et aux conditions de travail raisonnables sont clairement définies dans notre Code de conduite des fournisseurs. Elles s'appliquent à nos fournisseurs, aux structures de leur chaîne d'approvisionnement et à leurs partenaires commerciaux, que le fournisseur soit ou non le fabricant du produit, ce qui doit être indiqué avec transparence à Dollarama.

Parallèlement à la publication du présent rapport, nous avons lancé un Code de conduite des fournisseurs revu et amélioré, dans lequel nous avons rehaussé et détaillé les normes d'engagement avec les fournisseurs pour nous assurer de tenir compte de tous les risques liés aux droits de la personne au sein de notre chaîne d'approvisionnement et des enjeux ESG clés qui ont émergé ces dernières années. Ce nouveau code est en phase avec les normes des Principes directeurs pour les entreprises multinationales de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), qui s'appuient d'ailleurs sur les Principes directeurs relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme et le cadre de référence « Protéger, respecter et réparer » des Nations Unies.

Le travail forcé, le travail des mineurs, les pratiques disciplinaires injustes, la discrimination et les autres pratiques de travail illégales ne sont pas tolérés dans notre chaîne d'approvisionnement. Nous estimons que chacun mérite un environnement de travail sûr, salubre et sain, un horaire de travail et des heures supplémentaires raisonnables, ainsi qu'un salaire et des avantages sociaux respectant au minimum les lois et règlements locaux.

Tous les fournisseurs de Dollarama ont attesté leur conformité à notre ancien Code de conduite des fournisseurs, et nous nous attendons d'ici octobre 2021 à une adhésion complète au nouveau code. Les fournisseurs devront également attester leur conformité au nouveau code au moins une fois par année, plutôt qu'aux deux ans comme auparavant.

NORMES EN MILIEU DE TRAVAIL ET NORMES DE TOLÉRANCE ZÉRO PRÉCONISÉES DANS NOTRE NOUVEAU CODE DE CONDUITE DES FOURNISSEURS

- > Environnement de travail sécuritaire, salubre et sain combiné à une formation interne régulière sur la sécurité au travail
- > Tolérance zéro pour le travail forcé et le travail des mineurs
- > Tolérance zéro pour le recours à des agences qui facturent des frais de recrutement ou déduisent illégalement des frais de la paie des employés
- > Protection des jeunes travailleurs
- > Pratiques disciplinaires justes
- > Absence de discrimination
- > Horaire de travail et heures supplémentaires raisonnables
- > Salaires et avantages sociaux respectant au minimum les lois du pays d'activité



Bien que la majorité des produits vendus dans les magasins Dollarcity soient achetés par l'intermédiaire de Dollarama et soient assujettis à notre programme de conformité des fournisseurs, Dollarcity fait aussi affaire directement avec des fournisseurs locaux et étrangers. Notre intention est que Dollarcity adopte un code de conduite équivalent et l'applique à ses fournisseurs directs, situés principalement dans des pays d'Amérique centrale et d'Amérique latine, et ce, d'ici la fin de 2022. Sur ces marchés, la corruption constitue un enjeu de taille, et il en est déjà question dans un programme de conformité instauré par Dollarcity.

Dialogue avec les fournisseurs sur le travail et les droits de la personne

En plus d'énoncer nos attentes quant aux conditions d'emploi et de travail, nous exigeons

Objectifs

Procéder à une mise à jour complète du Code de conduite des fournisseurs

Atteint



Le nouveau Code de conduite des fournisseurs s'applique à toutes les commandes faites à compter de juin 2021. Tous les fournisseurs actuels doivent confirmer leur engagement à le respecter d'ici octobre 2021.

Déployer un Code de conduite des fournisseurs équivalent pour les fournisseurs directs de Dollarcity d'ici 2023

Nouveau



de tous les fournisseurs qu'ils tiennent des registres complets et exacts, qu'ils fournissent à Dollarama ou à son mandataire désigné un accès raisonnable aux installations, aux registres et aux travailleurs à des fins d'inspection ou d'audit, et qu'ils collaborent avec Dollarama ou son mandataire désigné à la résolution des problèmes.

Depuis 2019, notre équipe grandissante de conformité des produits nous aide à nous renseigner sur les fabricants auprès desquels nous nous approvisionnons directement en marchandises, c'est-à-dire les fabricants de niveau 1, à discuter avec eux de leurs pratiques sociales et environnementales et, au besoin, à les influencer positivement. Selon un certain nombre de facteurs déterminants, les fabricants de niveau 1 se voient attribuer une cote de risque, qui établit automatiquement s'ils doivent participer ou non à notre Programme d'audit social.

En premier lieu, une proportion importante de fournisseurs de niveau 1, sélectionnée selon des facteurs comme le pays de fabrication et le volume d'approvisionnement annuel, ont l'obligation de répondre à notre Questionnaire sur la conformité à l'intention des fournisseurs. Ce dernier a pour but de vérifier si un tiers accrédité a récemment mené un audit social ou délivré une certification validant ou attestant que les politiques et pratiques du milieu de travail respectent les attentes de notre Code de conduite des fournisseurs.

À la lumière d'un examen attentif des documents fournis par les fournisseurs de niveau 1 dans le cadre de leur participation au

Questionnaire sur la conformité à l'intention des fournisseurs, notre équipe de la conformité des produits ajuste leur cote de risque et établit si d'autres mesures s'imposent. Il peut s'agir, par exemple, de demander un complément d'information, d'organiser un audit par un tiers ou de prendre des mesures correctives si une lacune importante est relevée. Les fabricants qui respectent nos attentes d'après un audit social récent n'ont aucune autre mesure à prendre jusqu'à ce qu'un nouvel audit social doive avoir lieu selon le calendrier de notre Programme d'audit social, soit au moins tous les trois ans.

UN PROGRAMME D'AUDIT SOCIAL CIBLÉ

Dans le cadre de notre travail de longue date en matière de surveillance de la sécurité des produits, les auditeurs externes accrédités et les acheteurs de Dollarama procèdent régulièrement à des visites en personne dans les installations des fournisseurs, des audits précis étant nécessaires pour assurer la conformité des produits sur le plan de la sécurité. Ces audits permettent de vérifier les pratiques sociales et environnementales des fournisseurs, mais tel n'est pas leur but. Instauré en 2019, le Programme d'audit social de Dollarama est appuyé par le Code de conduite des fournisseurs et le Questionnaire sur la conformité à l'intention des fournisseurs, et est indépendant de nos audits continus axés sur la sécurité et la qualité des produits. Ce programme administré par notre équipe de la conformité des produits, sous la direction des Affaires juridiques, porte principalement sur la surveillance des pratiques sociales et environnementales des sites de nos fabricants de niveau 1.



Certains de ces derniers sont visés par un audit social sur la base de facteurs comme la nature du produit, le pays de fabrication, le volume d'achat annuel, les résultats au Questionnaire sur la conformité à l'intention des fournisseurs, la cote de risque (du fabricant) ainsi que la disponibilité et l'état d'un audit social récent qui a été effectué par un tiers accrédité et a été jugé équivalent par Dollarama. Par exemple, tous les fabricants de niveau 1 qui représentent une part importante du volume d'achat et qui sont actifs en Chine sont assujettis à des audits sociaux réalisés par un organisme externe accrédité sur une base régulière.

Objectif
Déployer le Programme d'audit social conçu en 2019

En cours



Le déploiement du Programme d'audit social a débuté comme prévu à la fin de l'année civile 2019, mais la pandémie de COVID-19 a interrompu les audits par des tiers en 2020. Les audits ont repris au début de 2021.

Si cela est requis aux termes du Questionnaire de conformité à l'intention des fournisseur ou de l'audit par le tiers, nous travaillons avec nos fournisseurs afin d'élaborer un plan de mesures correctives pour les aider à améliorer leurs pratiques. Nous tenons à exercer autant que possible une influence positive, mais nous n'hésitons pas à mettre fin sur-le-champ à une relation commerciale avec un fournisseur qui fait preuve de négligence grave ou commet un acte illicite, comme le non-respect d'une norme de tolérance zéro énoncée dans le Code de conduite des fournisseurs, ou un fournisseur qui ne veut pas ou ne peut pas remédier à une situation de non-conformité dans un délai raisonnable.

Dollarama assujettit notamment ses fournisseurs à une politique de tolérance zéro relativement au travail forcé, au travail des mineurs ainsi qu'à la conformité en matière d'importation, de sanctions et de lutte contre la corruption.

Intégration au programme de conformité des fournisseurs

Depuis deux ans, l'équipe de la conformité des produits travaille à intégrer les fournisseurs de niveau 1 actuels et potentiels dans notre programme de conformité des fournisseurs en trois volets afin de pouvoir se renseigner suffisamment sur leurs pratiques sociales et environnementales. Tous les fournisseurs de niveau 1 actuels qui devaient participer à notre Questionnaire de conformité à l'intention des

fournisseurs l'ont fait avant la fin de 2020, tandis que le déploiement des audits sociaux requis a été reporté, en partie à cause de la pandémie de COVID-19.

Dès 2021, tous les nouveaux fournisseurs de niveau 1 sont tenus de répondre au Questionnaire de conformité à l'intention des fournisseurs, pour les besoins des nouvelles commandes et du maintien de notre programme de conformité des fournisseurs. Nous poursuivrons le dialogue avec les fournisseurs pour nous assurer que leurs sites de fabrication font l'objet d'audits sociaux réguliers, ainsi que de surveiller et d'examiner attentivement leurs activités et d'intervenir s'il y a lieu.

RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE

Les changements climatiques sont un enjeu mondial, et notre approche en trois volets de conformité des fournisseurs est conçue pour surveiller leur performance environnementale. Nous nous efforçons de faire affaire avec des fournisseurs qui utilisent les ressources, les matières et l'énergie de façon efficace et responsable et qui veillent à réduire au minimum l'incidence de leurs activités sur l'environnement.

Nous nous attendons au minimum à ce que nos fournisseurs respectent les lois et règlements locaux en matière d'environnement. Les pratiques qui entraînent le déversement illégal d'effluents, de substances toxiques ou de déchets sont strictement interdites par le Code de conduite des fournisseurs.

La collecte de documents dans le cadre de notre Questionnaire de conformité à l'intention des fournisseurs nous permet de vérifier la

conformité des fournisseurs de niveau 1 et de repérer d'éventuels problèmes, tandis que nos audits en personne et nos audits sociaux par des tiers permettent de vérifier les conditions lors d'inspections sur place.

Nous donnons à nos fournisseurs l'occasion de prendre des mesures correctives rapidement pour respecter nos attentes et nous les aidons à s'améliorer. Comme dans le cas des enjeux sociaux, nous avons pour politique de ne pas faire affaire avec un fournisseur qui ne veut pas ou ne peut pas remédier rapidement et adéquatement à une situation de non-conformité sur le plan environnemental.

Objectifs

Veiller à ce que les fabricants de niveau 1 concernés fassent l'objet d'audits sociaux accrédités au moins tous les trois ans

Nouveau



Améliorer la divulgation entourant les résultats des audits sociaux des fabricants de niveau 1

Nouveau



LIGNE DE DÉNONCIATION



Dollarama a plusieurs canaux de communication pour les questions et les commentaires ayant trait à son programme de conformité des fournisseurs ainsi qu'une ligne de dénonciation permettant à quiconque estime que le Code de conduite des fournisseurs a été enfreint de signaler le problème en toute confidentialité.

Questions d'ordre général : vendorcode@dollarama.com

Questions de nature confidentielle : ethics@dollarama.com

Nous sommes soucieux de l'intégrité de notre chaîne d'approvisionnement et tenons à favoriser la transparence et la confiance. L'équipe des Affaires juridiques de Dollarama veille à administrer les canaux de communication en question et à gérer objectivement les cas rapportés, à faire enquête et à trouver rapidement des solutions.

GESTION RESPONSABLE DE NOS **ACTIVITÉS**



GESTION DE NOTRE EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE

Afin de gérer nos activités et nos ressources de façon écoresponsable, nous cherchons continuellement des moyens d'améliorer l'efficacité énergétique de nos magasins et autres établissements, compte tenu de notre expansion. Nous travaillons également à

promouvoir la réutilisation, à faire augmenter les taux de recyclage et de détournement, et à produire globalement moins de déchets dans l'ensemble de nos activités.

La quasi-totalité de nos émissions de gaz à effet de serre (GES) de portées 1 et 2 résulte de la consommation d'énergie – surtout

électrique – de notre réseau de magasins au Canada et de nos bureaux corporatifs, de notre centre de distribution et de nos entrepôts dans la région de Montréal. Par conséquent, nos émissions directes et indirectes sont limitées comparativement à celles de secteurs à plus forte consommation d'énergie.

De 2018 à 2020, la superficie de notre réseau de détail a augmenté de 11 %, et nos émissions de GES totales, d'environ 10 %.

Toute l'électricité que nous consommons provient de réseaux de distribution et est achetée auprès d'entreprises de services publics. Environ 82 % de cette électricité est de source non émettrice de GES, et 54 %, de source renouvelable. Plus de la moitié de l'énergie renouvelable que nous consommons est de l'hydroélectricité produite dans la province de Québec, où se trouvent nos bureaux corporatifs, nos activités de logistique et quelque 30 % de nos magasins.

Les émissions de GES générées par la fabrication et le transport de nos produits par des tiers sont dites de portée 3. À l'heure actuelle, nous ne mesurons pas la totalité des émissions de portée 3 chaque année, mais nous continuons de faire des démarches pour mieux connaître notre empreinte carbone en amont comme en aval, y compris le transport de produits par des tiers, la fabrication de produits dans notre chaîne d'approvisionnement élargie et les déplacements d'affaires.

UN ACCENT ACCRU SUR LES RISQUES ET OCCASIONS LIÉS AUX CHANGEMENTS CLIMATIQUES

Les changements climatiques présentent des risques pour notre planète, ses habitants

et ses entreprises, tant d'un point de vue physique qu'à l'égard de la réglementation future. La gouvernance des occasions et des risques liés au climat est désormais un élément officiel des règles de notre comité d'audit et s'inscrit dans ses démarches continues d'évaluation du risque d'entreprise.

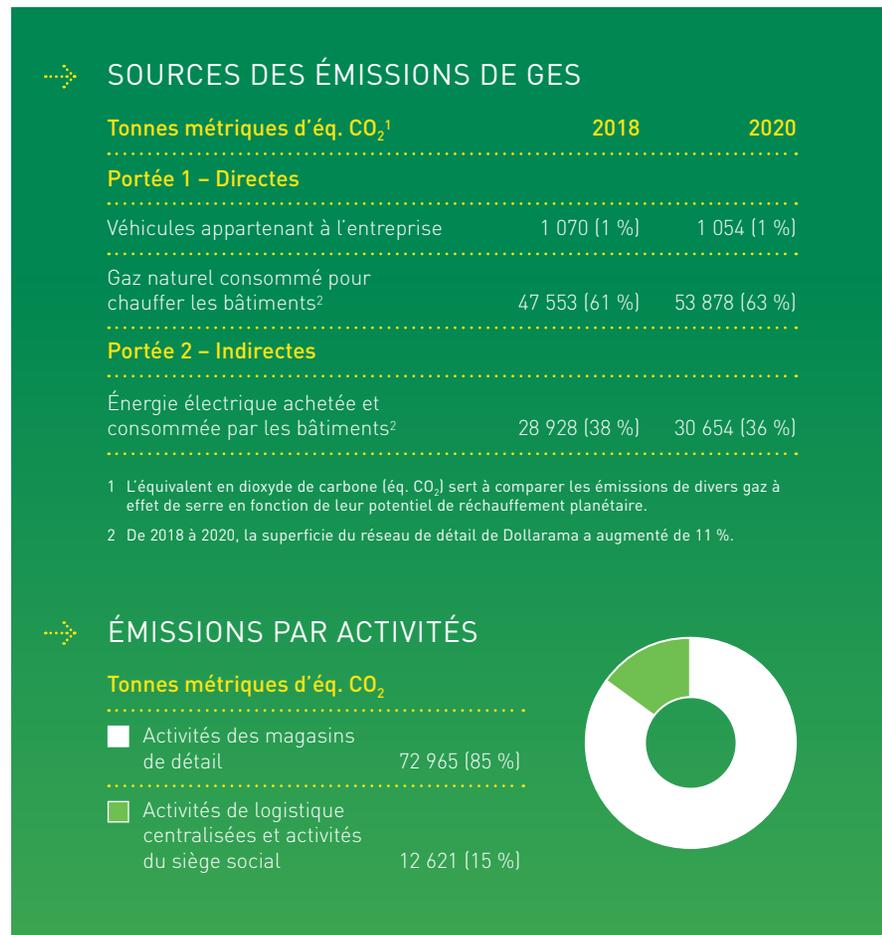
Pour mieux connaître et évaluer les implications plus larges des changements climatiques, dont les risques physiques et de transition et les occasions connexes, nous nous apprêtons à établir une feuille de route et une approche en vue de nous aligner sur les recommandations du Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques (GIFCC/TCFD). Dans le cadre de notre action climatique, nous évaluerons les effets potentiels de divers scénarios sur nos affaires et les mesures d'adaptation ou d'atténuation des risques connexes et chercherons à saisir de nouvelles occasions. Nous visons ultimement à ce que Dollarama puisse s'adapter et continuer de prospérer dans divers scénarios de changement climatique. Cette feuille de route nous permettra d'améliorer au besoin la divulgation en la matière.

Objectifs
Améliorer la visibilité et les capacités de mesure des émissions de portée 3

Nouveau
● ○ ○

Dresser une feuille de route pour l'harmonisation avec le GIFCC/TCFD

Nouveau
● ○ ○



GAGNER EN EFFICIENCE AU FIL DE NOTRE CROISSANCE

La réduction de la consommation énergétique dans notre réseau croissant de magasins constitue une occasion à saisir. Nous cherchons constamment à prioriser des composantes techniques écoénergétiques lorsque nous ouvrons de nouveaux magasins et rénovons des succursales existantes, d'autant plus qu'une efficacité énergétique supérieure est souvent synonyme de réduction des coûts. L'éclairage de même que le chauffage, la ventilation et la climatisation représentent ensemble plus de 90 % de la consommation énergétique de nos magasins et, par conséquent, une part importante des secteurs ciblés pour l'accroissement de l'efficacité.

Objectif

Remplacer tous les luminaires en magasin et les enseignes extérieures au néon par un éclairage DEL

En cours



45 % de la chaîne fonctionne avec un éclairage intérieur DEL.

Éclairage écoénergétique DEL

Il y a plusieurs années, nous avons décidé d'éliminer systématiquement l'utilisation des ballasts pour prioriser l'éclairage écoénergétique DEL dans tous nos magasins au Canada. Depuis 2016, les éclairages sans ballast et la technologie DEL sont devenus la norme dans tous les nouveaux magasins, ainsi que lors des relocalisations et des rénovations majeures de magasins existants. Nous avons également un programme de rénovations étalé sur plusieurs années qui vise à remplacer graduellement l'éclairage dans tous les magasins ouverts avant 2017

même s'ils ne nécessitent pas d'autres rénovations. En 2019 et 2020, nous avons procédé aux remplacements de l'éclairage dans 280 magasins. Nous prévoyons le faire dans 250 autres magasins existants en 2021. À ce jour, près de 45 % de la chaîne fonctionne avec un éclairage intérieur DEL.

L'éclairage DEL est également devenu la norme pour nos enseignes extérieures emblématiques. Nous prévoyons de remplacer l'éclairage au néon des enseignes extérieures de magasins contrôlées et gérées par Dollarama à l'échelle du Canada d'ici la fin de 2021.

Optimiser la gestion du chauffage et de l'énergie dans les magasins

Le chauffage, la ventilation et la climatisation représentent 50 % de la consommation énergétique dans les magasins. Nous travaillons activement pour trouver des façons d'améliorer la gestion et d'optimiser notre consommation énergétique.

En 2019, nous avons entrepris de moderniser nos systèmes de gestion énergétique existants afin de bénéficier des plus récentes technologies et d'ainsi contrôler et suivre plus efficacement notre consommation énergétique pour, éventuellement, la réduire. De tels systèmes aident à allonger la durée de vie de certains équipements de chauffage, de ventilation et de climatisation, et nous permettent de réduire la consommation d'énergie lorsqu'elle est moins nécessaire. Nous avons commencé par cibler des magasins dans lesquels ces systèmes ne sont pas contrôlés par le propriétaire de l'édifice et dont nous sommes responsables, ce qui représente environ 50 % de notre réseau. Nous avons consulté des experts techniques afin de trouver la meilleure solution pour réduire de façon concrète notre consommation et nos coûts.

UN GESTE ÉCOLOGIQUE QUI BRILLE DANS LE NOIR !

Il y a plusieurs années, le Code national du bâtiment du Canada a commencé à délaisser les enseignes rouges traditionnelles de sortie de secours qui indiquent « Exit » ou « Sortie », au profit des enseignes vertes, qui affichent plutôt le pictogramme international de l'« homme qui court ». Nous procédons de plus en plus à ce changement à l'échelle de la chaîne. Quelle que soit sa couleur, l'enseigne de sortie doit demeurer visible en tout temps – spécialement lorsque les lumières sont éteintes. L'équipe de l'entretien des magasins de Dollarama a fait l'essai d'une enseigne qui ne requiert pas de piles, d'électricité, ni d'ampoule pour éclairer, car elle brille dans le noir !

En comptant 6 à 7 enseignes de l'« homme qui court » dans chacun de nos 1 356 magasins, les retombées d'un tel projet ne sont pas négligeables. Par exemple, la conversion dans 1 400 magasins nous permettrait de réduire de 72 tonnes nos émissions de GES. Quel bel exemple pour démontrer que lorsque vient le temps d'améliorer notre efficacité énergétique, chaque idée vaut la peine d'être explorée !



Nous avons commencé à déployer nos nouveaux systèmes de gestion énergétique au début de 2020 et avons réussi en moins d'un an à les installer dans plus de 250 magasins. Nous prévoyons d'avoir couvert l'ensemble des magasins admissibles d'ici le milieu de 2021. Nous croyons pouvoir réduire la consommation énergétique totale en magasin d'environ 15 % à 25 % dans toutes les succursales dans lesquelles nous avons installé les nouveaux contrôles.

Compte tenu du niveau d'efficacité attendu de cette initiative, nous avons augmenté sa portée pour inclure les contrôles des enseignes extérieures en plus des systèmes de chauffage, de ventilation et de climatisation, lorsque c'est possible. Nous évaluons également la possibilité de mettre en place des contrôles ou une technologie équivalente dans les magasins au sein desquels ces systèmes sont contrôlés par les propriétaires.

Objectifs

Remplacer les systèmes de gestion énergétique dans les magasins à l'échelle du réseau pour accroître l'efficacité énergétique

En cours



Installation de nouveaux systèmes de gestion énergétique dans plus de 250 magasins au sein desquels Dollarama contrôle les systèmes de chauffage, de ventilation et de climatisation. Les magasins restants seront convertis en 2021.

Installation de nouveaux systèmes de gestion énergétique dans les magasins contrôlés par les propriétaires

Nouveau





RÉSEAU EFFICACE DE DISTRIBUTION ET D'ENTREPOSAGE

Les besoins en éclairage et en chauffage, ventilation et climatisation représentent une part importante de la consommation énergétique dans nos établissements d'entreposage et de distribution. De l'énergie additionnelle est aussi consommée pour alimenter l'équipement mécanique comme les convoyeurs et les stations de chargement mobiles de la flotte des activités logistiques.

Lorsque nous construisons, agrandissons ou rénovons nos installations, nous investissons en vue d'améliorer la performance et l'efficacité énergétique, tout en nous assurant de fournir aux employés un environnement de travail lumineux, propre et toujours tempéré. En 2018, nous avons complété l'agrandissement de notre centre de distribution à l'aide des mêmes principes d'énergie durable que pour la construction de notre entrepôt de 500 000 pieds carrés en 2016 et de notre siège social en 2007. Dans tous les cas, nous avons suivi plusieurs lignes

directrices tirées du système d'évaluation LEED (*Leadership in Energy & Environmental Design*), afin d'optimiser l'efficacité énergétique et la qualité de l'environnement intérieur.

Lorsque nous avons agrandi notre centre de distribution, nous avons également amélioré l'efficacité énergétique de la partie existante de l'immeuble, notamment les systèmes de chauffage et de ventilation, en plus d'installer des luminaires DEL dans l'ancienne et la nouvelle section.

Notre entrepôt le plus récent et le plus gros, bâti en 2016, est entièrement muni d'éclairage 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 gestion de l'eau, des contrôles électroniques sont utilisés pour limiter la consommation à l'intérieur de l'immeuble. De plus, le site utilise 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 2020, Dollarama a terminé la conversion de toutes ses activités de logistique (entrepôts et centre de distribution) à l'éclairage DEL afin de réduire davantage la consommation énergétique.

Les flottes de chariots élévateurs et de transpalettes dans l'ensemble de nos activités d'entreposage utilisent le « biberonnage », un système qui améliore la flexibilité du chargement, ce qui non seulement augmente la productivité, mais aussi la durée de vie des batteries. Mise en place en 2016, cette méthode plus efficace est désormais utilisée par plus de 65 % de la flotte.

Objectif
Convertir tous les entrepôts et le centre de distribution à l'éclairage DEL

Atteint
● ● ●
Tous les établissements de logistique sont désormais munis d'éclairages DEL depuis 2020.

Réduire au minimum notre dépendance au transport autoroutier

Chaque jour, des marchandises sont expédiées des installations de nos fournisseurs vers nos entrepôts, notre centre de distribution et nos magasins situés partout au 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.



Notre objectif est de privilégier le plus possible le transport ferroviaire pour limiter notre dépendance au transport par camion sur de longues distances. Nous avons ainsi nettement réduit les émissions de GES produites par nos transporteurs indépendants au fil des ans. À l'heure actuelle, la quasi-totalité des marchandises expédiées sur de longues distances de Montréal jusqu'aux principaux centres urbains, de l'ouest de l'Ontario jusqu'à la côte du Pacifique, et certaines régions des Maritimes, voyage par transport ferroviaire. De ces terminaux, la marchandise est ensuite livrée par camion aux magasins régionaux en utilisant les meilleures routes pour économiser du carburant. À titre d'illustration, un seul train-bloc permet d'éviter 300 camions sur les routes et est quatre fois plus économique en essence que les camions. Grâce à cette mesure, en 2020, l'utilisation des voies ferrées a permis d'éliminer plus de 8 600 trajets de camion à remorque.

Nous travaillons également en étroite collaboration avec les transporteurs ferroviaires pour optimiser l'utilisation des conteneurs afin de nous assurer qu'ils ne voyagent pas vides. Comme les conteneurs provenant de la côte ouest sont vidés à Montréal, nous nous assurons de remplir au maximum ces conteneurs avec de nouvelles marchandises à distribuer à travers notre réseau avant de les renvoyer au transporteur.



RÉUTILISATION RÉUSSIE

La réutilisation et la réduction des déchets sont des pratiques bien ancrées dans nos activités depuis les débuts de notre entreprise. Chaque jour, nous réduisons la quantité de déchets envoyés dans les sites d'enfouissement en leur trouvant une nouvelle vie. Par exemple, nous réutilisons des boîtes en carton pour transporter des produits à nos magasins ainsi que pour traiter les commandes en ligne, ce qui nous permet d'éviter d'acheter de nouveaux emballages.

Ce même principe de « réutilisation » s'applique aux palettes de bois utilisées dans nos entrepôts et notre centre de distribution pour l'envoi de la marchandise aux magasins. En 2020, nous avons continué à prioriser la réutilisation et la réparation des palettes pour éviter autant que possible d'en racheter de nouvelles. Nous avons également acheté des palettes recyclées par l'intermédiaire d'un tiers pour éviter le plus possible d'introduire de nouvelles palettes dans le système.

AUGMENTER LES TAUX DE RECYCLAGE ET DE RÉACHEMINEMENT DES DÉCHETS

Améliorer les taux de recyclage du carton et du plastique est une priorité constante dans l'ensemble de nos activités. 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.

Taux de réacheminement

Tonnes métriques, à moins d'indication contraire

Année civile 2019 Année civile 2020

31 391 **34 057**

Réacheminement total des magasins Réacheminement total des magasins

1 410 **1 872**

Réacheminement total des activités de logistique Réacheminement total des activités de logistique

87 404 **98 674**

Réduction d'envois aux sites d'enfouissement, en verges cubes Réduction d'envois aux sites d'enfouissement, en verges cubes

Notre centre de distribution et nos entrepôts sont munis d'une technologie de compacteurs et de presses à balles. De plus, nous introduisons graduellement des presses à balles pour le carton et le plastique dans les magasins. En 2019, nous avons installé 60 presses à balles dans nos magasins, amenant le nombre total de magasins munis de cette technologie à près de 260. L'évolution de l'industrie mondiale du recyclage a eu des répercussions sur le rendement du capital investi de ce projet, ce qui a limité les installations de presses à balles à environ 10 magasins en 2020. Nous cherchons également à améliorer l'efficacité de la collecte du recyclage dans l'ensemble de notre réseau de magasins pour trouver de nouvelles façons de consolider la collecte et de maximiser les mesures incitatives pour les collecteurs tiers de balles et de palettes.

Les activités dans l'arrière-boutique de nos magasins s'adaptent constamment

aux processus de recyclage des différentes municipalités au Canada, notamment la mise en œuvre de processus pour le recyclage de divers plastiques, de l'aluminium, ainsi que des matières organiques.

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.

UN ACCENT CONTINU SUR LA CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES ET LA CYBERSÉCURITÉ

Les systèmes de technologie de l'information sont essentiels pour assurer le fonctionnement efficace de nos activités. C'est pourquoi nous prenons la cybersécurité et la sécurité des données très au sérieux. Nous sommes fermement engagés à assurer la confidentialité et la sécurité des données personnelles de nos clients, ainsi que de nos propres renseignements confidentiels. Notre excellent service des technologies de l'information et son équipe dédiée à la cybersécurité, avec l'aide d'experts externes, continuent de travailler au quotidien pour assurer l'intégrité de nos infrastructures et de nos systèmes de TI.

L'investissement annuel et l'importance que nous accordons à l'intégrité de nos systèmes sont proportionnels à la nature essentielle de cette infrastructure, dont l'importance a été démontrée encore plus lorsque la pandémie de COVID-19 a forcé une grande partie des employés de notre bureau corporatif à travailler de la maison. À ce jour, Dollarama n'a jamais subi de violation de données causant la divulgation de renseignements personnels ou de renseignements exclusifs et significatifs sur l'entreprise.

Nous n'emmagasinons pas les données des clients dans nos systèmes en magasin, comme les renseignements des titulaires de cartes de paiement ou d'autres renseignements permettant d'identifier une personne. 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. La même règle s'applique à notre toute nouvelle application mobile.



Au siège social, 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 sur place et dans des installations appartenant à des tiers. La pandémie de COVID-19 a mis à l'épreuve notre infrastructure TI. Or, nous avons été rassurés de constater sa solidité et nous avons pu noter des points à améliorer. Au cours des deux dernières années, nous avons notamment sensibilisé les employés et les fournisseurs au sujet des menaces de cybersécurité, comme l'ingénierie sociale et l'hameçonnage. Nous nous assurons également que notre cybersécurité et nos plans de continuité des affaires demeurent adéquats et qu'ils sont mis à l'épreuve à l'aide de simulations de crise.

À PROPOS DE CE RAPPORT

Dans notre Rapport ESG 2021, nous présentons un aperçu complet de notre approche à l'égard des enjeux ESG, qui sont à la fois pertinents pour notre entreprise et nos parties prenantes. Nous en avons profité pour harmoniser nos méthodes de divulgation avec les normes du SASB propres à notre industrie. Nous présentons également nos progrès depuis notre dernier rapport, et nous introduisons de nouveaux objectifs mesurables. Le suivi de nos objectifs et notre annexe du contenu SASB sont présentés dans les « Annexes ESG » à la fin de ce rapport.

Ce rapport fournit aux lecteurs un aperçu complet d'un éventail d'enjeux ESG concernant Dollarama. Cependant, en tant que société canadienne cotée en bourse, nous sommes tenus de présenter tous les enjeux considérés comme étant importants pour notre entreprise dans nos documents d'information continue. Ces documents sont accessibles sur le site Web www.sedar.com, sous notre profil d'entreprise, ainsi que dans la section relative aux Relations avec les investisseurs de notre site Web à www.dollarama.com. À ce titre, nous vous invitons à lire ce rapport en parallèle avec les documents déposés par la société auprès des autorités de réglementation.

Les données contenues dans ce rapport et dans l'annexe du contenu SASB traitent de l'ensemble de nos activités, entièrement détenues et exploitées par Dollarama, et représentent les données annuelles les plus récentes. Dollarama détient également une participation de 50,1 % dans Dollarcity, un détaillant latino-américain à bas prix. Malgré les références à Dollarcity dans ce rapport, nous ne tenons pas compte de ses activités dans les données non financières divulguées dans ce rapport ou dans l'annexe du contenu SASB.

Les références à une année spécifique désignent l'exercice financier correspondant de Dollarama. Par exemple, les références à l'année 2020 concernent l'exercice financier commencé le 2 février 2020 et clos le 31 janvier 2021, désigné « exercice 2021 » dans les documents déposés auprès des autorités de réglementation. À l'exception des renseignements financiers extraits de nos états financiers annuels audités, les données contenues dans ce rapport ne sont pas auditées.

Veillez noter que certaines photos utilisées dans ce rapport ont été prises avant la mise en œuvre des mesures de santé et de sécurité liées à la COVID-19 dans l'ensemble de nos établissements ou à différents moments durant la pandémie de COVID-19. Par conséquent, il est possible qu'elles ne reflètent pas les mesures de santé publique en place au moment de la publication de ce rapport.



COORDONNÉES

Affaires juridiques, réglementation et conformité

Josée Kouri, Première vice-présidente,
Affaires juridiques, et secrétaire corporatif
corporatesecretary@dollarama.com

Relations avec les investisseurs

J.P. Towner, Chef de la direction financière
jp.towner@dollarama.com

Ligne de dénonciation (confidentielle)
ethics@dollarama.com

FAIRE LE SUIVI DE NOS OBJECTIFS ET DE NOS INITIATIVES

●●● Atteint
●●○ En cours
●○○ Nouveau

ENJEU PRIORITAIRE	OBJECTIF	ÉTAT	COMMENTAIRES
NOS EMPLOYÉS			
Attraction, perfectionnement et rétention des talents	Augmenter le nombre de promotions des postes en magasin vers ceux sur le terrain grâce au programme de superviseur en formation	●●●	La participation au programme de superviseur en formation a plus que doublé depuis sa création, avec plus de la moitié des candidats promus à des postes de superviseurs depuis 2018.
	Compléter le déploiement du programme GPS dans tous les magasins en 2021	●●○	
	Développement et lancement de l'application de formation pour les employés de magasin en 2022	●○○	
Santé et sécurité	Revoir et lancer un nouveau Programme d'aide aux employés	●●●	La refonte a été effectuée en 2019 et le déploiement s'est déroulé de façon ponctuelle tout au long de la pandémie en 2020, jusqu'au lancement officiel à l'échelle de l'entreprise en 2021.
	Réduire la fréquence et la gravité des blessures entraînant des arrêts de travail	●●○	
Pratiques équitables en matière d'emploi / Diversité et inclusion	Maintenir un minimum de 30 % de femmes au conseil d'administration.	●●●	33 % des membres du conseil d'administration seront des femmes à la suite de l'assemblée annuelle des actionnaires de 2021.
	Lancer une nouvelle version plus complète du Code de conduite et d'éthique qui s'appliquera aux administrateurs, à la direction et à tous les employés en 2022	●○○	
NOS PRODUITS			
Sécurité et qualité des produits	Restructurer le programme de conformité de façon à améliorer l'efficacité et la surveillance de la conformité des produits et des fournisseurs	●●●	Une nouvelle directrice de la conformité a été engagée en 2019 et est épaulée par une équipe grandissante de spécialistes de la conformité des produits.
	Améliorer l'accès aux informations relatives aux rappels pour les consommateurs	●●●	Les informations sur les rappels sont systématiquement affichées sur le site Web de Dollarama depuis la fin de 2019.
	Augmenter le nombre et la fréquence des tests de contrôle des jouets	●●●	Les tests de contrôle des produits ont doublé depuis 2019.
	Éliminer le risque de présence de paraffines chlorées à chaînes courtes dans nos produits de plastique en exigeant des fabricants qu'ils utilisent d'autres matériaux et qu'ils adoptent de nouvelles techniques, lorsque possible, pour réduire au minimum l'incidence de ces produits sur l'environnement	●○○	

FAIRE LE SUIVI DE NOS OBJECTIFS ET DE NOS INITIATIVES (SUITE)

●●● Atteint
●●○ En cours
●○○ Nouveau

ENJEU PRIORITAIRE	OBJECTIF	ÉTAT	COMMENTAIRES
Sécurité et qualité des produits (suite)	Harmoniser les programmes de conformité de Dollarama et de Dollarcity de sorte que les produits respectent systématiquement les exigences de tous les marchés de distribution	●○○	
	Instaurer de nouveaux programmes ciblés de tests de produits, dans l'esprit de la surveillance continue des produits de consommation par Santé Canada	●○○	
Emballage des produits et gestion du cycle de vie	Veiller à ce que tous les emballages de produits de marque privée faits de matières recyclables soient clairement étiquetés	●○○	
NOTRE CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT			
Approvisionnement responsable	Procéder à une mise à jour complète du Code de conduite des fournisseurs	●●●	Le nouveau Code de conduite des fournisseurs s'applique à toutes les commandes faites à compter de juin 2021. Tous les fournisseurs actuels doivent confirmer leur engagement à le respecter d'ici octobre 2021.
	Déployer un Code de conduite des fournisseurs équivalent pour les fournisseurs directs de Dollarcity d'ici 2023	●○○	
Pratiques équitables en matière d'emploi / Droits de la personne	Déployer le Programme d'audit social conçu en 2019	●●○	Le déploiement du Programme d'audit social a débuté comme prévu à la fin de l'année civile 2019, mais la pandémie de COVID-19 a interrompu les audits par des tiers en 2020. Les audits ont repris au début de 2021.
	Veiller à ce que les fabricants de niveau 1 concernés fassent l'objet d'audits sociaux accrédités au moins tous les trois ans	●○○	
	Améliorer la divulgation entourant les résultats des audits sociaux des fabricants de niveau 1	●○○	

FAIRE LE SUIVI DE NOS OBJECTIFS ET DE NOS INITIATIVES (SUITE)

●●● Atteint
●●○ En cours
●○○ Nouveau

ENJEU PRIORITAIRE	OBJECTIF	ÉTAT	COMMENTAIRES
NOS ACTIVITÉS			
Changements climatiques	Améliorer la visibilité et les capacités de mesure des émissions de portée 3	●○○	
	Dresser une feuille de route pour l'harmonisation avec le GIFCC/TCFD	●○○	
Gestion de l'énergie	Convertir tous les entrepôts et le centre de distribution à l'éclairage DEL	●●●	Tous les établissements de logistique sont désormais munis d'éclairages DEL depuis 2020.
	Remplacer tous les luminaires en magasin et les enseignes extérieures au néon par un éclairage DEL	●●○	45 % de la chaîne fonctionne avec un éclairage intérieur.
	Remplacer les systèmes de gestion énergétique dans les magasins à l'échelle du réseau pour accroître l'efficacité énergétique	●●○	Installation de nouveaux systèmes de gestion énergétique dans plus de 250 magasins au sein desquels Dollarama contrôle les systèmes de chauffage, de ventilation et de climatisation. Les magasins restants seront convertis en 2021.
	Installation de nouveaux systèmes de gestion énergétique dans les magasins contrôlés par les propriétaires	●○○	



ANNEXE DU CONTENU SASB

Le présent rapport a été préparé conformément à la norme sectorielle des détaillants et distributeurs de produits multilignes et spécialisés, soit celle du secteur principal attribué à Dollarama par le SASB selon le *Sustainable Industry Classification System*^{MD} (SICS^{MD}), et à des indicateurs tirés d'autres normes du SASB se rapportant à nos activités (détaillants et distributeurs de produits alimentaires; jouets et articles de sport; produits domestiques et personnels; vêtements, accessoires et chaussures; distributeurs de médicaments). Toutes les données fournies concernent l'ensemble des activités de Dollarama, et non un secteur d'activité ou une catégorie de produits en particulier, et excluent Dollarcity. Sauf indication contraire, les informations présentées se rapportent à l'exercice financier clos le 31 janvier 2021 (« 2020 »). Dans certains cas, des indicateurs ont été inclus, mais les données n'ont pas encore été agrégées ou quantifiées ou ne sont pas divulguées par Dollarama pour le moment. Les indicateurs suggérés dans une norme qui n'a pas été jugée applicable ont été exclus. Dollarama est résolue à continuer d'améliorer la qualité de sa divulgation ESG.

SUJET	MESURE COMPTABLE	CATÉGORIE	CODE	DONNÉES DE DOLLARAMA	SOURCE/RENSEIGNEMENTS ADDITIONNELS
DÉTAILLANTS ET DISTRIBUTEURS DE PRODUITS MULTILIGNES ET SPÉCIALISÉS					
Gestion de l'énergie dans la vente au détail et la distribution	(1) Énergie totale consommée (2) Pourcentage en électricité du réseau (3) Pourcentage en énergie renouvelable	Quantitatif	CG-MR-130a.1	(1) 85 586 tonnes métriques d'éq. CO ₂ À l'heure actuelle, cette information n'est pas calculée en gigajoules. (2) 36 % (3) Cette information n'a pas été agrégée ou quantifiée par Dollarama pour le moment.	Sources des émissions de GES, p. 27
Sécurité des données	Description de l'approche visant à identifier les risques de sécurité des données, et à y répondre	Discussion et analyse	CG-MR-230a.1		Un accent continu sur la confidentialité des données et la cybersécurité, p. 30
Sécurité des données	(1) Nombre de violations de données; (2) Pourcentage impliquant des informations nominatives (PII); (3) Nombre de clients touchés	Quantitatif	CG-MR-230a.2	(1) En 2019 et en 2020, Dollarama n'a connu aucune violation de données significative. (2) 0 % (3) Aucun	Un accent continu sur la confidentialité des données et la cybersécurité, p. 30
Pratiques de travail	(1) Rémunération horaire moyenne, par région (2) Pourcentage des employés en magasin, en entrepôt et en centre de distribution gagnant le salaire minimum, par région	Quantitatif	CG-MR-310a.1	(1) Employés en magasin : 15,08 \$ l'heure (primes et avantages sociaux non compris) Employés de la chaîne logistique (entrepôts et centre de distribution) : 22,60 \$ l'heure (primes et avantages sociaux non compris) (2) Employés en magasin : 39 % Employés de la chaîne logistique : 0 %	Attirer et retenir les meilleurs talents, p. 9
Pratiques de travail	(1) Taux de roulement volontaire des employés en magasin (2) Taux de roulement involontaire des employés en magasin	Quantitatif	CG-MR-310a.2	(1) Cette information n'est pas divulguée par Dollarama. (2) Cette information n'est pas divulguée par Dollarama.	Engagés à être un détaillant responsable et à bâtir une entreprise durable, p. 3 Attirer et retenir les meilleurs talents, p. 8

ANNEXE DU CONTENU SASB (SUITE)

SUJET	MESURE COMPTABLE	CATÉGORIE	CODE	DONNÉES DE DOLLARAMA	SOURCE/RENSEIGNEMENTS ADDITIONNELS
Pratiques de travail	Montant total des pertes financières à la suite de procédures judiciaires associées aux infractions au droit du travail	Quantitatif	CG-MR-310a.3	Cette information n'est pas divulguée par Dollarama.	
Diversité et inclusion des collaborateurs	Pourcentage de représentation des sexes et des groupes raciaux/ethniques pour (1) la direction et (2) l'ensemble des autres employés	Quantitatif	CG-MR-330a.1	(1) Direction : 40 % de femmes 60 % d'hommes Pour les fins de cette annexe du contenu SASB, Dollarama a établi que la « direction » se composait de ses hauts dirigeants, premiers vice-présidents, directeurs principaux, directeurs, directeurs des opérations et superviseurs. La représentation des genres donnée à la p. 13 applique une définition plus large de la « direction ». (2) Ensemble des autres employés : 75 % de femmes 25 % d'hommes La représentation des groupes raciaux/ethniques chez la direction et l'ensemble des autres employés n'est pas agrégée ou quantifiée par Dollarama pour le moment.	Un milieu de travail diversifié et inclusif, p. 13
Diversité et inclusion des collaborateurs	Montant total des pertes financières dues aux procédures judiciaires associées à la discrimination dans l'emploi	Quantitatif	CG-MR-330a.2	Cette information n'est pas divulguée par Dollarama.	
Approvisionnement, emballage et commercialisation des produits	Recettes provenant des produits certifiés par un organisme tiers selon des normes de durabilité environnementale et/ou sociale	Quantitatif	CG-MR-410a.1	Cette information n'est pas divulguée par Dollarama.	
Approvisionnement, emballage et commercialisation des produits	Présentation des processus d'évaluation et de gestion des risques et/ou des dangers associés aux produits chimiques contenus dans les produits	Discussion et analyse	CG-MR-410a.2		Une approche de la sécurité et de la qualité basée sur les risques, p. 17
Approvisionnement, emballage et commercialisation des produits	Discussion sur les stratégies de réduction des répercussions environnementales des emballages	Discussion et analyse	CG-MR-410a.3		Gestion du cycle de vie et emballage des produits, p. 19 Augmenter les taux de recyclage et de réacheminement des déchets, p. 30

ANNEXE DU CONTENU SASB (SUITE)

SUJET	MESURE COMPTABLE	CATÉGORIE	CODE	DONNÉES DE DOLLARAMA	SOURCE/RENSEIGNEMENTS ADDITIONNELS
DÉTAILLANTS ET DISTRIBUTEURS DE PRODUITS ALIMENTAIRES					
Sécurité alimentaire	(1) Nombre de rappels (2) Nombre d'unités rappelées (3) Pourcentage des unités rappelées qui sont des produits vendus sous la marque du distributeur	Quantitatif	FB-FR-250a.2	(1) 2019 : Aucun 2020 : 1 (2) 2019 : Aucun 2020 : 23 299 unités (3) 2019 : Aucun rappel de produits alimentaires en 2019 2020 : 0 %	Mesures de protection et procédures robustes en matière de rappels de produits, pp. 18-19 Rappels, p. 19
Étiquetage et commercialisation des produits	Nombre d'incidents de non-conformité aux codes de commercialisation et/ou d'étiquetage de l'industrie ou de la réglementation	Quantitatif	FB-FR-270a.1	2019 : Aucun incident ayant donné lieu à un rappel 2020 : 1 incident ayant donné lieu à un rappel	Mesures de protection et procédures robustes en matière de rappels de produits, pp. 18-19
Étiquetage et commercialisation des produits	Montant total des pertes financières à la suite de procédures judiciaires associées à des pratiques de commercialisation et/ou d'étiquetage	Quantitatif	FB-FR-270a.2	Cette information n'est pas divulguée par Dollarama.	
Pratiques de travail	Pourcentage de la population active couverte par une convention collective	Quantitatif	FB-FR-310a.2	0 %	Notice annuelle de 2021, p. 19
Gestion des répercussions environnementales et sociales dans la chaîne d'approvisionnement	Discussion sur la stratégie de gestion des risques environnementaux et sociaux au sein de la chaîne d'approvisionnement, y compris pour le bien-être animal	Discussion et analyse	FB-FR-430a.3		Approvisionnement responsable, p. 22 Protection des droits de la personne, pp. 22-24 Un programme d'audit social ciblé, p. 24 Responsabilité environnementale, p. 25
JOUETS ET ARTICLES DE SPORT					
Dangers chimiques et pour la sécurité des produits	(1) Nombre de rappels (2) Nombre total d'unités rappelées	Quantitatif	CG-TS-250a.1	1) 2019 : 1 2020 : Aucun (2) 2019 : 3 825 unités 2020 : Aucun rappels de jouets en 2020	Mesures de protection et procédures robustes en matière de rappels de produits, pp. 18-19 Rappels, p. 19
Dangers chimiques et pour la sécurité des produits	Montant total des pertes financières résultant de procédures judiciaires liées à la sécurité des produits	Quantitatif	CG-TS-250a.3	Cette information n'est pas divulguée par Dollarama.	
Dangers chimiques et pour la sécurité des produits	Discussion sur les processus visant à évaluer et à gérer les risques et/ou les dangers associés aux produits chimiques contenus dans les produits	Discussion et analyse	CG-TS-250a.4		Une approche de la sécurité et de la qualité basée sur les risques, p. 17

ANNEXE DU CONTENU SASB (SUITE)

SUJET	MESURE COMPTABLE	CATÉGORIE	CODE	DONNÉES DE DOLLARAMA	SOURCE/RENSEIGNEMENTS ADDITIONNELS
PRODUITS DOMESTIQUES ET PERSONNELS					
Gestion du cycle de vie de l'emballage	(1) Poids total des emballages (2) Pourcentage d'emballages composés de matières recyclées et/ou renouvelables (3) Pourcentage d'emballages recyclables, réutilisables et/ou compostables	Quantitatif	CG-HP-410a.1	(1) Cette donnée n'est actuellement calculée que dans certaines provinces, dans le contexte de notre participation à des programmes de gestion responsable. (2) Cette information n'a pas été agrégée ou quantifiée par Dollarama pour le moment. (3) Cette donnée n'est actuellement calculée que dans certaines provinces, dans le contexte de notre participation à des programmes de gestion responsable.	Gestion du cycle de vie et emballage des produits, pp. 19-20 Participation à des programmes de gestion responsable, p. 20 Augmenter les taux de recyclage et de réacheminement des déchets, p. 30
VÊTEMENTS, ACCESSOIRES ET CHAUSSURES					
Conditions de travail dans la chaîne d'approvisionnement	(1) Pourcentage d'installations de fournisseurs de niveau 1 ayant fait l'objet d'un audit selon un code de conduite au travail (2) Pourcentage d'installations de fournisseurs de niveau supérieur au niveau 1 ayant fait l'objet d'un audit selon un code de conduite au travail (3) Pourcentage du nombre total d'audits réalisés par un auditeur tiers	Quantitatif	CG-AA-430b.1	Le système de classification Dollarama identifie actuellement tous les fournisseurs auprès desquels elle s'approvisionne directement – fabricants et intermédiaires – comme des fournisseurs de niveau 1. Dollarama procède présentement à un processus visant à segmenter les fabricants et les intermédiaires afin de que son Programme d'audit social cible les fabricants de niveau 1. En 2019 et en 2020, Dollarama a reçu et examiné 152 rapports d'audit produits par des auditeurs tiers.	Un programme d'audit social ciblé, p. 24
Conditions de travail dans la chaîne d'approvisionnement	Taux de non-conformité prioritaire et taux de mesures correctives associés aux audits du code de conduite au travail des fournisseurs	Quantitatif	CG-AA-430b.2	Aux termes d'un audit social mené par un tiers à la fin de 2020, Dollarama a mis fin à sa relation commerciale avec un fournisseur au début de 2021 en raison de l'incapacité du fournisseur à mettre en oeuvre un plan de mesures correctives dans le délai imparti.	
Conditions de travail dans la chaîne d'approvisionnement	(1) Description des risques liés au travail les plus importants au sein de la chaîne d'approvisionnement (2) Description des risques liés à l'environnement, à la santé et à la sécurité les plus importants au sein de la chaîne d'approvisionnement	Discussion et analyse	CG-AA-430b.3		Approvisionnement responsable, p. 22 Protection des droits de la personne, pp. 23-24 Un programme d'audit social ciblé, pp. 24-25 Responsabilité environnementale, p. 25

ANNEXE DU CONTENU SASB (SUITE)

SUJET	MESURE COMPTABLE	CATÉGORIE	CODE	DONNÉES DE DOLLARAMA	SOURCE/RENSEIGNEMENTS ADDITIONNELS
DISTRIBUTEURS DE MÉDICAMENTS					
Intégrité de la chaîne d'approvisionnement des médicaments	(1) Nombre de rappels de médicaments émis (2) Nombre total d'unités rappelées (3) Pourcentage de produits vendus sous la marque du distributeur	Quantitatif	HC-DR-250a.2	(1) 2019 : 1 rappel de médicaments 2020 : 1 rappel de produits de santé naturels (2) 2019 : Quantités rappelées non représentatives 2020 : 11 740 unités (3) 2019 : 100 % 2020 : 0 %	Mesures de protection et procédures robustes en matière de rappels de produits, pp. 18-19 Rappels, p. 19

MESURE D'ACTIVITÉ	CATÉGORIE	CODE	DONNÉES DE DOLLARAMA	SOURCE/RENSEIGNEMENTS ADDITIONNELS
DÉTAILLANTS ET DISTRIBUTEURS DE PRODUITS MULTILIGNES ET SPÉCIALISÉS				
Nombre (1) de points de vente au détail et (2) de centres de distribution	Quantitatif	CG-MR-000.A	(1) 1 356 points de vente au détail (2) 6 entrepôts et 1 centre de distribution	Offrir des produits essentiels d'usage courant à prix abordables et plus encore, p. 2 Notice annuelle de 2021, pp. 4, 11 et 18
Surface totale (1) de l'espace de vente et (2) des centres de distribution	Quantitatif	CG-MR-000.B	(1) Espace de vente : 14 000 779 pieds carrés (2) Entrepôts : 1 668 230 pieds carrés Centre de distribution : 495 686 pieds carrés	Offrir des produits essentiels d'usage courant à prix abordables et plus encore, p. 2 Notice annuelle de 2021, p. 18

VÊTEMENTS, ACCESSOIRES ET CHAUSSURES				
Nombre de (1) fournisseurs de niveau 1 et (2) de fournisseurs de niveau supérieur au niveau 1	Quantitatif	CG-AA-000.A	Le système de classification Dollarama identifie actuellement tous les fournisseurs auprès desquels elle s'approvisionne directement – fabricants et intermédiaires – comme des fournisseurs de niveau 1. Dollarama procède présentement à un processus visant à segmenter les fabricants et les intermédiaires afin de que son Programme d'audit social cible les fabricants de niveau 1.	Protection des droits de la personne, pp. 23-24

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 notre 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 privées, 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 pandémies et les épidémies, les tremblements de terre et autres catastrophes naturelles, les changements climatiques, les perturbations géopolitiques et l'agitation politique dans un pays étranger, les réclamations en responsabilité du fait des produits et les rappels de produits, les litiges, la conformité sur les plans réglementaire et environnemental et l'activisme des actionnaires. 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 clos le 31 janvier 2021, ainsi que les rapports de gestion trimestriels ultérieurs pour tous changements apportés à ces facteurs de risque, le cas échéant. Ces documents sont accessibles sur les sites Web www.sedar.com et 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 la direction n'a pas l'intention et décline 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 elle y est tenue en vertu de la loi.

DOLLARAMA **\$1**
plus