



Rapport sur le développement durable 2020

Table des matières

1 Notre entreprise

- 2 Message de la présidente du Conseil d'administration
- 3 Message du président-directeur général
- 4 À propos du présent rapport
- 5 Aperçu de Postes Canada
- 6 Objectifs de développement durable des Nations Unies
- 7 Gouvernance selon les critères ESG
- 8 Leadership et gouvernance
- 9 Investissement responsable
- 9 Contexte réglementaire
- 10 Remerciements à nos employés
- 10 Marque la plus digne de confiance
- 11 Approvisionnement responsable
- 12 Groupe dédié aux solutions de courrier écoresponsable
- 12 Innovation

13 Nos employés

- 13 Sécurité
- 14 Pensez sécurité, rentrez sain et sauf
- 14 Règles de sécurité
- 14 Lutte contre les comportements agressifs
- 14 Attentif, alerte et avisé
- 15 Sécurité routière
- 16 Bien-être
- 16 Engagement des employés
- 16 Bottes à embout d'acier
- 17 Diversité et inclusion des employés
- 20 Relations du travail

21 Notre planète

- 21 Objectifs de développement durable
- 22 Action pour le climat
- 24 Parc de véhicules plus écologique
- 25 Véhicules hybrides mis en service au Canada en 2020
- 25 Projets pilotes de vélos cargos électriques et de recharge des véhicules électriques
- 26 Énergie renouvelable et efficacité énergétique
- 27 Risque climatique
- 27 Congestion urbaine et villes durables
- 28 Produits et services durables
- 28 Développement durable de la vente au détail
- 29 Zéro déchet
- 31 Comité sur l'environnement

32 Nos collectivités

- 32 L'accessibilité à Postes Canada
- 34 Programme de mesures d'adaptation pour la livraison
- 35 Affaires avec les Autochtones et le Nord
- 36 Sécurité du courrier
- 37 Fondation communautaire
- 38 Aperçu des organisations soutenues par la Fondation communautaire en 2020
- 39 Programme de lettres au père Noël

40 Nos clients

- 40 Protection des renseignements personnels
- 41 Accès à l'information
- 41 Langues officielles

42 Index des normes de la GRI



La Fondation communautaire de Postes Canada rend la collecte de fonds plus amusante grâce à un timbre-poste philanthropique choisi par notre personnel de première ligne.

Le timbre de 2020, conçu par Subplot Design Inc. et illustré par Isabelle Arsenault, met en scène une communauté diverse (et adorable) d'animaux qui vivent paisiblement dans un arbre bien touffu. Cette belle image nous rappelle que, malgré nos différences, nous avons le pouvoir de nous unir dans un enrichissement mutuel.



Votre opinion est importante pour nous

Par l'intermédiaire de notre Rapport sur le développement durable, Postes Canada divulgue le rendement environnemental, social et de gouvernance à toutes ses parties prenantes.

Nous vous invitons à nous faire part de vos commentaires et de vos questions sur nos initiatives et nos progrès.

Vous pouvez communiquer avec nous à l'adresse ESG@postescanada.ca.

Points saillants de 2020

Diminution de

31 % 

du taux de fréquence totale de blessures

40 % 
des membres de la haute direction sont des femmes

60 000 \$ 
en bourses d'études remises aux étudiants autochtones et aux étudiants vivant avec un handicap

CRÉATION
DU GROUPE



Sustainable Mail Group

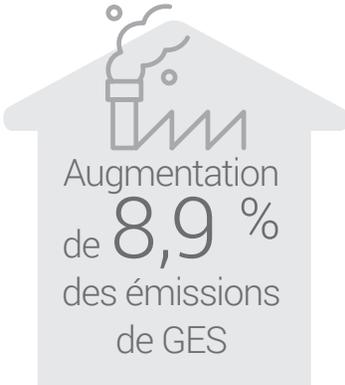
Groupe dédié aux solutions de courrier écoresponsable

221 M \$

investis dans les énergies renouvelables 

73 % 
de nos déchets sont détournés des sites d'enfouissement

Ajout de 
353 véhicules hybrides à notre parc de véhicules


Augmentation de 8,9 % des émissions de GES


Envoi de plus de 1M d'articles pour les personnes aveugles

1,3M \$ 
en subventions distribuées à 118 organismes communautaires



Postes Canada est déclarée
MARQUE LA PLUS DIGNE DE
CONFIANCE du Canada

Message de la présidente du Conseil d'administration

Au nom du Conseil d'administration, je suis heureuse de présenter aux Canadiens le Rapport sur le développement durable de 2020 de Postes Canada. Ce rapport exhaustif porte sur notre engagement à l'égard du rendement environnemental, social et de gouvernance (ESG) et sur les progrès réalisés en la matière. Je suis fière du travail accompli par Postes Canada et je me réjouis à l'idée de voir nos progrès s'accélérer.

Je crois que ce que fait Postes Canada est vraiment important pour les Canadiens. La taille de notre effectif est un premier facteur déterminant : en accordant la priorité à la sécurité nous améliorons la vie des employés et de leur famille. Assurément, tout au long de la pandémie, notre personnel, nos agents négociateurs et nos dirigeants ont fait de la sécurité des employés et des collectivités qu'ils desservent une priorité absolue. En devenant un employeur plus inclusif, et en investissant davantage dans les ressources et la formation, nous exerçons une influence positive sur l'ensemble de la société canadienne. La taille de notre réseau et de notre parc de véhicules est un autre exemple : quand nous réduisons notre empreinte environnementale, nous contribuons de façon significative au développement durable.

Ce que nous faisons est d'une importance cruciale pour une autre raison. Nous sommes le service postal national. Nous desservons toutes les collectivités. Nous relient tous les Canadiens depuis des siècles et ils ont le sentiment que Postes Canada leur appartient. Les Canadiens ont des valeurs profondes et s'attendent à ce que nous soyons à la hauteur pour leur offrir un service fiable et digne de confiance. C'est pourquoi nous plaçons la population au premier plan et nous agissons concrètement pour protéger la planète grâce à de nouvelles stratégies et à de nouvelles façons de prendre des décisions.

Par exemple, nous avons mis en place un Comité du Conseil d'administration maintenant entièrement axé sur les enjeux ESG. Par ailleurs, notre Régime de retraite intègre les critères ESG à sa stratégie de placement et son processus décisionnel, tout en mettant l'accent sur le rendement des actifs pour les participants au régime. De telles étapes nous permettent de contribuer à une transformation globale des priorités de la Société, comme en témoignent les approches fondées sur les facteurs ESG et les rapports connexes.

Je me réjouis de voir que nos syndicats ont joué un rôle important dans l'adoption des principes ESG et de continuer à collaborer avec eux. Il ne s'agit plus de poursuivre nos activités comme avant, mais de le faire dans une perspective plus globale. Il s'agit, pour nous et d'autres entreprises, de reconnaître notre rôle dans la transition vers un avenir à faibles émissions de carbone, par exemple. Il s'agit de reconnaître l'importance de créer un milieu de travail non seulement sécuritaire, mais également équitable, diversifié et inclusif.

Bien sûr, l'ambition de faire mieux dans ces domaines s'accompagne d'une plus grande responsabilité. Les Canadiens que nous servons le méritent pleinement. Nos clients commerciaux se soucient eux aussi de la planète et de la population. Ils nous questionnent de plus en plus sur nos initiatives dans ces domaines. Je suis fière de nos progrès récents, et le Conseil d'administration et moi-même nous attendons à ce que Postes Canada ait chaque année plus de réussites à partager avec les Canadiens et les clients.

Je suis reconnaissante que le Conseil d'administration, les cadres supérieurs et les employés coordonnent leur action sur ces questions essentielles. Je suis également reconnaissante que nos agents négociateurs collaborent avec l'équipe de direction.

Ensemble, nous faisons de Postes Canada un chef de file dans ces domaines et un modèle dont les Canadiens peuvent être fiers.



S. Sanatani

Suromitra Sanatani, LL. B., IAS.A
Présidente du Conseil d'administration

Message du président-directeur général

Nous ne faisons que commencer et nous nous engageons à faire de grands progrès

Les Canadiens ont un lien particulier avec leur service postal. Ce lien est dû à notre présence à l'échelle du pays, à nos employés et au rôle essentiel que nous jouons. Nous relient les gens, nous mettons entre leurs mains les articles qu'ils veulent et dont ils ont besoin, et nous aidons les entreprises à croître.

Nous sommes conscients du rôle vital que nous jouons chaque jour, car la force de notre relation avec les Canadiens ne se limite pas à la livraison. Les Canadiens veulent que leur service postal fasse les bons choix, notamment quand il est question de sécurité, de réduction de l'empreinte écologique et d'inclusion en milieu de travail. Nos employés y sont également très sensibles.

Ce rapport présente les progrès que nous réalisons en ce qui a trait à nos responsabilités environnementales, sociales et de gouvernance (ESG). Nous mettons en place des stratégies, nous investissons, nous créons un élan positif – et ce n'est qu'un début.

Commençons par notre priorité absolue : la sécurité. Pendant la pandémie de COVID-19, nous avons travaillé fort pour préserver la sécurité de nos employés et des collectivités que nous servons, même si cela devait affecter le service. Nous avons suivi les directives de l'Agence de la santé publique du Canada et travaillé en étroite collaboration avec les autorités de santé publique locales. Je suis extrêmement reconnaissant envers nos chefs d'équipe de première ligne et nos employés des Opérations. Ils ont continué de mettre l'accent sur la sécurité malgré le nombre sans précédent de nouveaux protocoles et procédés que nous avons dû adopter, et ce, dans des délais très courts. Ils ont également réussi à faire un travail incroyable pour réduire le nombre de blessures chez nos employés. Afin de faire encore baisser les chiffres, nous sommes maintenant à élaborer une stratégie de sécurité que nous voulons pluriannuelle.

Nous assurons la livraison à toutes les adresses d'un vaste pays, ce qui signifie que nous avons une incidence considérable sur l'environnement. Nous devons contribuer au développement durable et nous avons bien l'intention de le faire.



Doug Ettinger
Président-directeur général, Postes Canada

Notre nouveau Plan d'action environnemental s'articule autour de ces objectifs : action pour le climat, zéro déchet, livraison écoresponsable et mobilisation de nos employés. Nos initiatives pour faire de Postes Canada une entreprise plus écoresponsable ont déjà commencé : nous modernisons notre parc de véhicules en faisant l'acquisition de modèles hybrides à faibles émissions de carbone ou à zéro émission, et nous avons conçu une grande installation de tri prête pour la carboneutralité. Notre transition vers un avenir carboneutre est amorcée. Plus important encore, nous allons de l'avant en partenariat avec nos agents négociateurs.

La force de Postes Canada réside dans le réseau de personnes incroyables qui se consacrent chaque jour à servir nos clients et nos collectivités. Il est donc important que nous fassions tout notre possible pour être un employeur de choix accueillant qui offre un environnement diversifié et inclusif. Au début de 2020, nous avons formé un Comité national mixte sur l'équité et la diversité avec les présidents nationaux de toutes les unités de négociation. De plus, nous avons lancé conjointement un Plan d'action contre le racisme. Nous investissons des ressources, nous formons et soutenons notre personnel, et nous renforçons la représentation des employés racisés.

Je suis également extrêmement fier que nous ayons été la première société d'État à lancer une stratégie de réconciliation avec les communautés autochtones et du Nord. Cette stratégie va nous pousser à prendre des mesures concrètes pour renouveler notre relation de longue date avec ces communautés. Elle comprend des initiatives visant à améliorer les services postaux, à augmenter l'approvisionnement auprès des entreprises appartenant à des Autochtones, et à améliorer l'emploi et le maintien en poste des Autochtones.

Dans tous ces domaines, beaucoup de travail nous attend, mais nous nous engageons à faire de grands progrès. Notre responsabilité envers le pays est loin de se limiter aux articles que nous livrons. Je me réjouis de notre capacité à nous démarquer et à faire preuve de leadership qui aidera à renforcer les collectivités que nous servons et le pays dont nous sommes si fiers.



Les Canadiens veulent que leur service postal fasse les bons choix, notamment quand il est question de sécurité, de réduction de l'empreinte écologique et d'inclusion en milieu de travail.

À propos du présent rapport



Importance relative

Le Rapport sur le développement durable de 2020 est fondé sur une évaluation préliminaire de l'importance relative effectuée au cours de la dernière année. Il a été préparé conformément aux critères essentiels des normes de la Global Reporting Initiative (GRI).

En s'appuyant sur l'expertise d'une tierce partie, Postes Canada a mené une évaluation provisoire de l'importance relative pour valider nos priorités environnementales, sociales et de gouvernance (ESG). Lors des évaluations subséquentes de l'importance relative, nous avons l'intention de travailler directement avec les différentes parties prenantes.

Pour comprendre comment chaque sujet pourrait avoir une incidence sur notre entreprise, l'environnement et les Canadiens, nous avons analysé les principaux cadres liés aux critères ESG et effectué une analyse comparative avec des pairs. Sur la base des résultats obtenus, nous avons élaboré une liste de 29 sujets liés aux critères ESG. Nous avons ensuite utilisé une approche structurée – y compris des sondages et des ateliers avec nos cadres supérieurs – pour classer les préoccupations des différentes parties prenantes et les répercussions sur l'entreprise selon une grille d'importance relative.

Notre évaluation tient compte à la fois de l'importance d'un sujet pour les groupes d'intérêt de Postes Canada et de l'importance des répercussions potentielles de ce sujet sur le plan commercial, économique, social et environnemental.

Les sujets liés aux facteurs ESG identifiés comme étant les plus pertinents pour Postes Canada sont les suivants :

1. Environnement
2. Capital social
3. Capital humain
4. Modèle d'entreprise et innovation
5. Leadership et gouvernance

Les principaux sujets ont été regroupés en cinq thèmes clés qui déterminent le contenu, la structure et la portée de nos rapports : **nos employés, nos collectivités, notre entreprise, nos clients et notre planète.**

Les principales parties prenantes Postes Canada sont, sans ordre particulier :

- Population canadienne
- Collectivités
- Agents négociateurs
- Gouvernements et organismes de réglementation
- Partenaires et fournisseurs
- Employés
- Clients commerciaux
- Communauté financière
- Conseil d'administration

Nous avons hâte de les faire participer directement à notre processus d'évaluation de l'importance relative de 2021.



Aperçu de Postes Canada

6,3 MILLIARDS
D'ARTICLES de
courrier, de colis et
de messages livrés



Plus de

68 000
EMPLOYÉS
à temps plein et à
temps partiel, y
compris des employés
cadres, temporaires,
occasionnels et
nommés pour une
période déterminée

389 MILLIONS
de colis



21
établissements
de traitement



6 026
bureaux de
poste



474
postes de
facteurs



Plus de
3,3 MILLIARDS
d'articles
Marketing direct



21 713
boîtes aux lettres
publiques



Plus de
16,7M d'adresses desservies
dans les régions urbaines, rurales
et éloignées dans tout le Canada



Plus de
22 500 itinéraires
de livraison dans des
secteurs urbains, ruraux et de
courriers des services postaux



Objectifs de développement durable des Nations Unies

Objectif	Cible(s)	Notre contribution
	3.6 D'ici à 2020, diminuer de moitié à l'échelle mondiale le nombre de décès et de blessures dus à des accidents de la route.	Tout au long de 2020, nous avons mis l'accent sur le renforcement de notre culture de sécurité, l'amélioration de la collaboration avec nos agents négociateurs, la réduction du nombre de blessures et la prévention des incidents de harcèlement et de violence en milieu de travail.
	5.5 Garantir la participation entière et effective des femmes et leur accès en toute égalité aux fonctions de direction à tous les niveaux de décision, dans la vie politique, économique et publique.	Nous reconnaissons la relation entre la diversité des sexes et le rendement de la Société et nous cherchons à diversifier notre effectif grâce à notre stratégie en matière de diversité et d'inclusion. À l'heure actuelle, 44 % des membres de notre Conseil d'administration (y compris la présidente) et 40 % de nos cadres supérieurs sont des femmes.
	7.2 D'ici à 2030, accroître nettement la part de l'énergie renouvelable dans le bouquet énergétique mondial.	Nous avons installé un mur solaire thermique afin de mettre en place un système de chauffage à ventilation passive dans l'un de nos principaux immeubles du siège social, nous avons conclu des ententes d'achat d'énergie renouvelable et nous construisons une installation zéro carbone hautement écoénergétique dotée de panneaux solaires photovoltaïques et d'un système de chauffage, de ventilation et de conditionnement d'air (CVCA) à haute efficacité.
	8.8 Défendre les droits des travailleurs, promouvoir la sécurité sur le lieu de travail et assurer la protection de tous les travailleurs, y compris les migrants, en particulier les femmes, et ceux qui ont un emploi précaire.	Nous demeurons déterminés à élaborer des procédés qui améliorent les relations avec nos syndicats, qui représentent environ 95 % de nos employés, et à faciliter leur mise en œuvre. En 2020, il était de la plus haute importance que Postes Canada continue à coordonner les plans d'action existants avec tous les agents négociateurs de manière ouverte et franche afin d'appuyer la sécurité des employés et les services aux Canadiens pendant la pandémie de COVID-19.
	9.4 D'ici à 2030, moderniser l'infrastructure et adapter les industries afin de les rendre durables, par une utilisation plus rationnelle des ressources et un recours accru aux technologies et procédés industriels propres et respectueux de l'environnement, chaque pays agissant dans la mesure de ses moyens.	Nous nous sommes efforcés de rendre nos systèmes de transport plus durables à long terme en augmentant le nombre de véhicules hybrides de notre parc, qui est passé de 379 en 2019 à 732 en 2020. Ce nombre devrait augmenter encore alors que nous travaillons à concrétiser notre vision de carboneutralité d'ici 2050.
	12.5 D'ici à 2030, réduire considérablement la production de déchets par la prévention, la réduction, le recyclage et la réutilisation.	Nous nous sommes fixé un objectif de zéro déchet pour 2030 et avons détourné des sites d'enfouissement 73 % de nos déchets en 2020.
	12.5 D'ici à 2030, réduire considérablement la production de déchets par la prévention, la réduction, le recyclage et la réutilisation.	En 2020, Postes Canada a approuvé une stratégie d'approvisionnement liée aux facteurs ESG qui intégrera les principes ESG dans tous les aspects de nos procédés d'approvisionnement et garantira que notre approvisionnement est effectué de manière éthique, respectueuse de l'environnement et socialement responsable.
	13.2 Incorporer des mesures relatives aux changements climatiques dans les politiques, les stratégies et la planification nationales.	En tant que société d'État, nous nous employons à harmoniser notre stratégie avec celle de notre actionnaire, le gouvernement du Canada, en nous engageant à atteindre la carboneutralité d'ici 2050, en divulguant nos émissions chaque année et en adoptant les recommandations du Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques (GIFCC) (ou Task Force on Climate-related Financial Disclosures [TCFD]). En 2020, nous avons mené notre première évaluation des risques climatiques conformément aux critères établis par le GIFCC. Ce faisant, nous cherchons à comprendre et à gérer les risques et les occasions liés aux changements climatiques pour la Société et la collectivité.

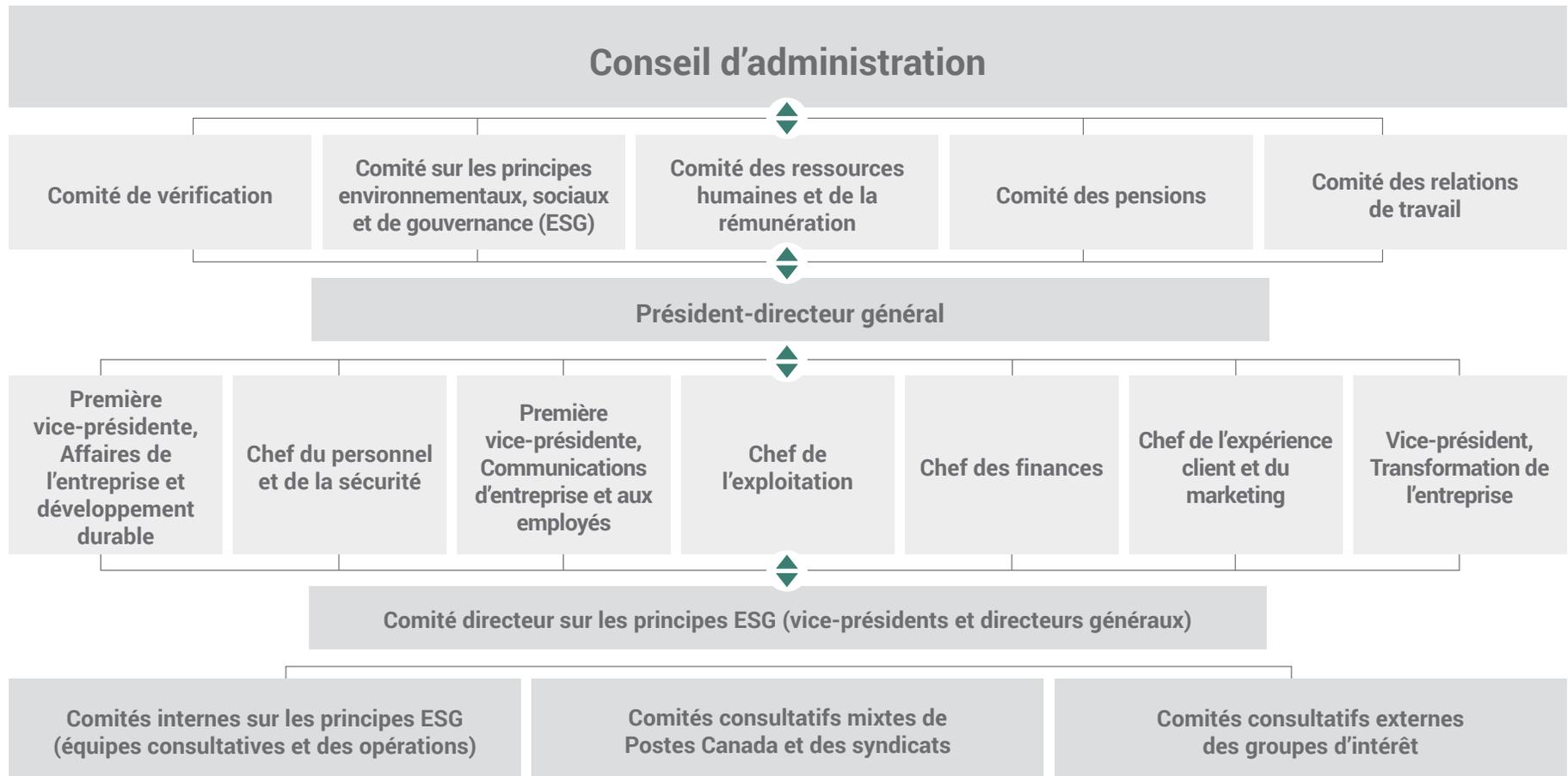


La livraison du courrier, d'articles de publipostage et des colis au Canada et partout dans le monde a une incidence importante et s'accompagne de responsabilités qui vont au-delà de la simple livraison. Nous avons intégré le développement durable à notre stratégie d'affaires et nous nous efforçons d'avoir une incidence positive sur toutes les collectivités que nous servons.

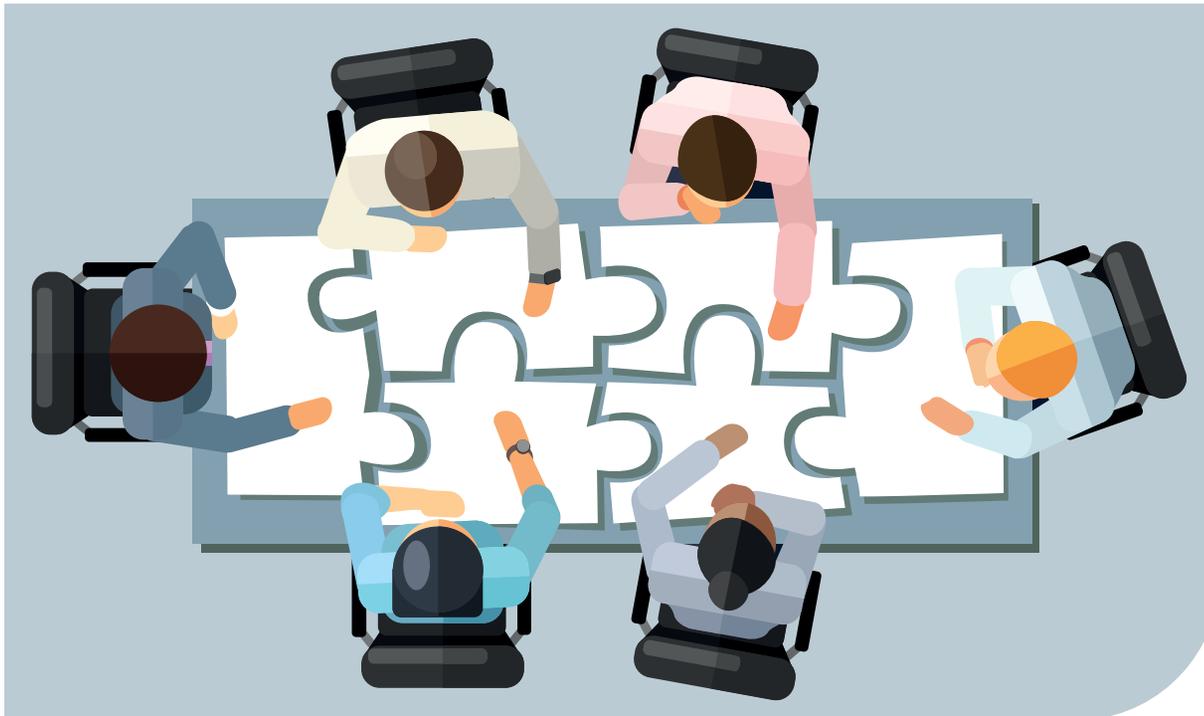
Les objectifs de développement durable (ODD) des Nations Unies (ONU) fournissent un plan directeur fondé sur 17 objectifs visant à engager la planète sur une voie durable jusqu'en 2030. Ils s'attaquent aux défis économiques, sociaux et environnementaux, notamment la pauvreté, les inégalités, les changements climatiques, la dégradation de l'environnement, la paix et la justice.

Nous nous sommes concentrés sur sept objectifs principaux sur lesquels nous avons une plus grande incidence et l'influence directe la plus forte afin de nous assurer d'apporter une contribution significative et transparente aux ODD. Dans le tableau à gauche, nous avons indiqué les différentes cibles pour lesquelles nous présenterons les progrès réalisés au cours des prochaines années, ainsi qu'un résumé des contributions apportées jusqu'à présent.

Gouvernance selon les critères ESG



Leadership et gouvernance



La Société dispose de plusieurs mécanismes pour évaluer et gérer les risques, les occasions, les programmes et les investissements en matière de développement durable. La première vice-présidente, Affaires de l'entreprise et développement durable, est responsable de l'évaluation et de la gestion des risques et des occasions liés au développement durable, y compris ceux liés au climat.

Le Conseil d'administration de Postes Canada et ses comités supervisent les initiatives environnementales, sociales et de gouvernance de la Société. Toutes les réunions du Conseil de 2020 ont eu lieu virtuellement en raison de la situation entourant la COVID-19.

Le Comité sur les principes environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) du Conseil d'administration est responsable de l'ensemble des questions liées aux principes ESG au niveau du Conseil. Il se concentre sur la gouvernance d'entreprise et supervise les politiques, les programmes, les pratiques, les procédures et le rendement en ce qui a trait au développement durable de la Société.

Le Comité est composé de la présidente du Conseil d'administration et de deux autres administrateurs.

La Société dispose de plusieurs mécanismes pour évaluer et gérer les risques, les occasions, les programmes et les investissements en matière de développement durable. La première vice-présidente, Affaires de l'entreprise et développement durable, est responsable de l'évaluation et de la gestion des risques et des occasions liés au développement durable, y compris ceux liés au climat. Son équipe supervise la façon dont nous établissons les priorités et harmonisons les questions de développement durable à l'échelle de l'entreprise. Elle rend régulièrement compte de son rendement au Comité exécutif de la haute direction et au Conseil d'administration.

Le Comité directeur sur les principes ESG est un groupe interfonctionnel de cadres supérieurs responsable de la mise en œuvre des pratiques ESG à Postes Canada. Il nous aide à harmoniser nos stratégies, nos investissements et nos échéanciers intégrant les

principes ESG et à examiner les recommandations d'un certain nombre d'équipes consultatives et techniques, y compris l'équipe Développement durable et politique environnementale de Postes Canada.

Avant toute décision, la direction consulte les principales parties prenantes pour obtenir leur point de vue quant aux questions liées aux principes ESG. Nous entretenons un dialogue continu au moyen de réunions avec les groupes de travail internes, les comités mixtes et les comités consultatifs externes, y compris le Comité consultatif externe sur l'accessibilité. La haute direction reçoit également des conseils et des commentaires émanant de la consultation continue des parties prenantes et des initiatives de collaboration avec les comités mixtes syndicaux, ainsi que d'experts en la matière externes, dont des organismes sans but lucratif.

Investissement responsable

Le Régime de pension agréé de Postes Canada intègre les critères ESG à sa stratégie de placement tout en mettant l'accent sur le rendement des actifs pour ses participants.

En 2020, l'équipe chargée des placements de la caisse de retraite a jeté les bases d'une stratégie de placement responsable qui met l'accent sur trois principaux piliers :

- 1. Intégration** – Nous nous efforcerons d'intégrer les principes ESG à notre stratégie de placement, à notre analyse et à notre processus décisionnel.
- 2. Engagement** – Nous communiquerons avec les entreprises au sujet des principes ESG et nous nous attendons à ce que nos gestionnaires d'actifs communiquent également avec elles.
- 3. Sensibilisation** – Nous défendrons les politiques et les pratiques qui favorisent un avenir plus durable et inclusif.

Nous avons mis à jour notre Énoncé des politiques et des procédures de placement afin de préciser que les principes ESG seront intégrés à notre processus de placement pour favoriser la création de valeur à long terme. Tous les nouveaux mandats de placement sont maintenant assujettis à un processus de diligence raisonnable en matière de critères ESG.

Le volet à prestations déterminées (PD) du Régime de retraite a investi plus d'un milliard de dollars (ou 69 % de notre portefeuille de biens immobiliers commerciaux) dans des immeubles ayant la cote LEEDMC (Leadership in Energy and Environmental Design^{MD}) ou BOMA BEST (Business Owners and Managers Association). Dans notre portefeuille d'infrastructure, nous avons investi 221 millions de dollars dans les énergies renouvelables (18 % du portefeuille), dont 127 millions de dollars dans l'énergie éolienne, 43 millions de dollars dans l'énergie hydroélectrique, 37 millions de dollars dans l'énergie solaire et 14 millions de dollars dans la valorisation énergétique des déchets.

Notre Régime de retraite est aussi devenu signataire des Principes pour l'investissement responsable (PIR) des Nations Unies et est devenu membre de l'Association pour l'investissement responsable (AIR) du Canada. Par conséquent, nous faisons maintenant partie d'un réseau international d'investisseurs intégrant les facteurs ESG à leurs décisions en matière de détention d'actifs et de placement.

Pour 2021, l'équipe chargée des placements de la caisse de retraite a deux priorités stratégiques : i) élaborer une stratégie pour comprendre et gérer les risques liés aux changements climatiques dans le Régime de retraite, et ii) défendre la diversité, l'équité et l'inclusion parmi les entreprises de notre portefeuille et nos gestionnaires d'actifs. L'objectif de notre stratégie d'investissement responsable est de favoriser la santé et le rendement à long terme du Régime de retraite d'une manière qui cadre avec les objectifs de développement durable de Postes Canada.

« Les facteurs comme le changement climatique, la diversité et l'inclusion jouent un rôle de plus en plus important dans la façon dont les entreprises sont appréciées. Il est important pour nous d'être activement engagés sur ces enjeux, car ils auront non seulement une incidence sur le monde qui nous entoure, mais également sur le rendement des placements dont nous avons besoin pour notre caisse de retraite. »

Irshaad Ahmad, vice-président, Caisse de retraite, et directeur des placements

^{MD} Marque déposée du U.S. Green Building Council.

Contexte réglementaire

En tant que société d'État fédérale, Postes Canada est assujettie à des lois, à des règlements et au *Protocole du service postal canadien* lesquelles définissent nos services, guident nos décisions et permettent de maintenir nos normes élevées en matière de responsabilité d'entreprise. Nos services font aussi régulièrement l'objet d'une vérification afin de garantir que nous respectons nos obligations légales et notre engagement envers les Canadiens. Le *Protocole du service postal canadien* veille à ce que les services postaux demeurent universels, abordables, fiables, pratiques, sécuritaires et attentifs aux besoins des clients de Postes Canada. Aux termes de la *Loi sur la Société canadienne des postes* (la Loi), Postes Canada est tenue de fournir un service postal de grande qualité adapté aux besoins de la population du Canada, et ce, d'une manière sécurisée et financièrement autonome.

La Loi exige également que Postes Canada contribue à certains programmes de politique publique au nom du gouvernement du Canada, notamment notre programme relatif au courrier du gouvernement et notre programme d'envoi d'articles en franchise aux personnes aveugles. Les Canadiens aveugles et de nombreuses bibliothèques au pays, y compris celle de l'Institut national canadien pour les aveugles, expédient gratuitement des livres audio et d'autres types de documents au Canada et dans le monde. En 2020, nous avons livré plus d'un million d'articles utilisés par les personnes aveugles.

Notre service de documents de bibliothèque offre des tarifs d'affranchissement réduits pour les documents de bibliothèque admissibles échangés entre une bibliothèque et ses usagers, y compris les prêts interbibliothèques. Postes Canada ne reçoit ni crédit ni indemnisation de la part du gouvernement pour compenser ce tarif d'affranchissement réduit. En 2020, plus de 500 000 documents de bibliothèque ont été expédiés à ces tarifs d'affranchissement réduits.

De plus, nous offrons gratuitement la livraison des articles Poste-lettres^{MC} et Colis standard^{MC} aux membres des Forces armées canadiennes en déploiement à l'étranger durant la période des Fêtes. Depuis sa création en 2006, ce programme nous a permis de livrer plus de 158 000 colis et, en 2021, nous l'élargirons pour y inclure la livraison gratuite des articles Poste-lettres aux familles des militaires.



Remerciements à nos employés



Pendant la crise de la COVID-19, nos employés ont travaillé très fort pour servir les Canadiens. Nous voulions les remercier d'une façon qui représente Postes Canada et qui souligne leur contribution, tout en marquant cette période unique de l'histoire.

Nous avons donc créé un timbre spécial et une épinglette peinte à la main, juste pour nos employés. Le camion représente chaque employé de Postes Canada et son service aux Canadiens. En sillonnant les rues de nos collectivités, nos camions ont réconforté les gens durant une période où ils en avaient grand besoin. Durant la crise, l'arc-en-ciel est devenu un symbole mondial de solidarité, d'espoir et de résilience, des qualités que nos employés ont su si bien incarner.

Ensemble, le camion et l'arc-en-ciel représentent tout ce que nos employés ont accompli.



Marque la plus digne de confiance

Lorsque la situation exceptionnelle entourant la COVID-19 a commencé et que les magasins ayant pignon sur rue ont fermé, nous nous sommes rendu compte à quel point la livraison sécuritaire des commandes en ligne était essentielle pour les Canadiens. Des volumes de colis sans précédent et l'imposition de mesures de sécurité, comme la distanciation physique dans des installations qui n'ont pas été conçues pour cela, ont mis notre infrastructure et nos employés à l'épreuve. Nos employés ont relevé le défi avec brio, traitant et livrant plus de colis que jamais dans l'histoire de Postes Canada. Ils l'ont fait tout en veillant à la sécurité de leurs collègues, de nos clients et des Canadiens.

Plus tôt en 2020, la Gustavson School of Business de l'Université de Victoria a sondé les Canadiens pour savoir si la crise de la COVID-19 avait changé leur perception envers les grandes marques du pays. Une en particulier s'est démarquée : la nôtre! Postes Canada a obtenu les notes les plus élevées en matière de communication honnête et de souci du bien-être de la population. Il est très gratifiant de constater qu'en cette période difficile pour l'ensemble du pays, les Canadiens nous ont accordé une si grande confiance.

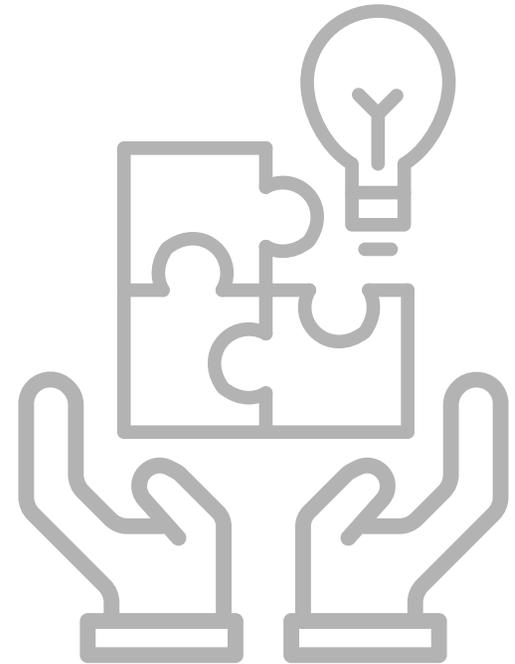


Approvisionnement responsable

Nous comprenons l'importance d'intégrer les critères ESG dans nos pratiques commerciales et de nous assurer que nos partenaires de la chaîne d'approvisionnement connaissent nos exigences en matière de développement durable. En 2020, nous avons travaillé avec une tierce partie pour comparer les aspects ESG de nos pratiques d'approvisionnement à ceux d'autres sociétés d'État, des pairs du secteur privé et des agences postales nationales. Cet exercice nous a aidés à déterminer les priorités et à établir une feuille de route pour l'approvisionnement responsable qui a été approuvée par le Conseil d'administration en 2020.

Nous nous concentrons pour le moment sur la diversité, l'accessibilité, les déchets et la gestion des risques liés aux critères ESG dans le but de réduire les émissions de gaz à effet de serre (GES) dans notre chaîne d'approvisionnement.

Le Conseil a également approuvé la première stratégie de réconciliation avec les communautés autochtones et du Nord de la Société. L'un de ses objectifs est d'accroître la participation des entreprises appartenant à des Autochtones dans notre processus d'approvisionnement. Nous avons officiellement établi un objectif consistant à acheter 5 % de biens et services auprès de fournisseurs ou de sous-traitants autochtones, conformément aux recommandations du Conseil canadien pour le commerce autochtone. Nous avons commencé à élaborer des politiques et des lignes directrices en prévision de la mise en œuvre d'un programme pleinement opérationnel en 2021.



Groupe dédié aux solutions de courrier écoresponsable

Cette année, Postes Canada a participé à la création du Sustainable Mail Group (SMG). Ce regroupement comprend des chefs de file du secteur du publipostage et vise à définir et à promouvoir le concept de courrier écoresponsable et un secteur postal soucieux de l'environnement.

Publipostage

Nous avons également créé et lancé le Prix du meilleur partenaire Marketing Intelliposte^{MC} pour l'environnement, qui récompense le leadership en matière de développement durable dans tous les aspects du marketing direct. Pour cette première année, le prix a été remis à Marketing Kitchen lors de la Conférence des partenaires de Postes Canada qui s'est tenue virtuellement en février 2021. La lauréate s'efforce d'éliminer 230 000 enveloppes en polyéthylène de ses produits postaux.

En 2021, nous calculerons le volume de plastique à usage unique utilisé pour toutes les catégories de courrier commercial afin de nous aider à mesurer nos progrès et nous prendrons des mesures supplémentaires pour utiliser des matériaux plus durables. Nous créerons également un centre de réseautage et d'information en ligne afin de partager les meilleures pratiques en matière de courrier écoresponsable avec le secteur.



Adopter une approche de leadership éclairé pour sensibiliser les clients et le secteur aux pratiques exemplaires de responsabilité environnementale pour les colis et le courrier.



Le Sustainable Mail Group a été créé à l'instigation de Postes Canada afin de promouvoir un système de courrier écoresponsable.

^{MC} Marque de commerce de la Société canadienne des postes.

Innovation

Nous menons continuellement des projets pilotes mettant de l'avant des innovations qui améliorent la sécurité et l'efficacité. Les progrès technologiques récents ont mené au développement et à la mise à l'essai de véhicules autoguidés pratiques et économiques pour la manutention du matériel. Des projets pilotes ont été menés à notre installation de tri de Toronto, où ces véhicules autonomes ont déplacé des monoteneurs (grandes cages en métal utilisées pour le transport des articles de courrier) et des palettes en utilisant des voies prédéterminées et des systèmes intelligents d'évitement des collisions. Les premiers résultats montrent un grand potentiel d'amélioration de la sécurité.



Les véhicules autoguidés parcourent nos installations, transportant du matériel lourd et contribuant à assurer la sécurité de nos employés.

Sécurité

Sécurité opérationnelle

Assurer la sécurité de nos employés est notre priorité absolue. Nous nous engageons à déterminer, à prévenir et à contrôler les dangers. Tout au long de 2020, nous avons mis l'accent sur le renforcement de notre culture de sécurité, l'amélioration de la collaboration avec nos agents négociateurs, la réduction du nombre de blessures, la prévention des incidents de harcèlement et de violence en milieu de travail et le remaniement du programme de sécurité routière. Avec l'apparition de la pandémie en début d'année, nous avons intensifié nos efforts pour protéger nos employés et les Canadiens contre la COVID-19. Nous avons mis en œuvre notre plan en cas de pandémie à la fin de janvier et avons fait appel à une équipe multifonctionnelle de recherche et d'intervention ayant le mandat d'assurer l'établissement de consignes et de directives exactes et concises pendant cette période d'incertitude.

Réponse à la COVID-19

Depuis le début de 2020, nous avons travaillé fort pour assurer la sécurité de nos employés pendant la pandémie. Nous avons suivi les directives de l'Agence de la santé publique du Canada et travaillé en étroite collaboration avec les équipes et les autorités de santé publique locales. Nous avons mis en œuvre et actualisé les protocoles de sécurité, et les avons appliqués de façon uniforme. Ces protocoles comprennent notamment la distanciation physique dans nos opérations, ce qui nous a amenés à réorganiser les centres de travail. Les masques ont été rendus obligatoires dans l'ensemble de notre réseau et fournis à tous les employés, et les efforts de nettoyage et de désinfection ont été augmentés. Nous avons exigé des employés qu'ils effectuent une auto-évaluation avant de se présenter au travail. Nous avons également modifié nos méthodes de livraison afin de réduire le contact avec les clients à la porte. En mars 2020, nous avons demandé aux employés cadres et administratifs qui le pouvaient de travailler à distance et ils ont continué de le faire en 2021.

Chaque fois que nous avons appris qu'une personne travaillant dans l'un de nos établissements avait contracté la COVID-19, nous avons agi rapidement et conformément aux directives des responsables de la santé publique. Nous avons informé nos syndicats et nos employés, et avons nettoyé et désinfecté l'équipement et les espaces, au besoin.

Analyse

Le Tableau de bord de la sécurité a été amélioré en 2020 et comporte désormais des données sur les collisions de véhicules automobiles. La violence en milieu de travail a été ajoutée au tableau de bord au début de 2021. Ce tableau est mis à jour chaque semaine et communiqué aux cadres supérieurs et aux chefs des Opérations.

Outils

Notre programme Pensez sécurité, rentrez sain et sauf demeure la principale source d'information en matière de sécurité pour nos employés, y compris les renseignements liés à la COVID-19.

Des règles de sécurité à l'échelle de l'entreprise ont été mises en place à la fin du troisième trimestre de 2020. D'autres outils continuent d'être utilisés, notamment :

- Outil d'évaluation du leadership en matière de sécurité;
- Programme de prévention des risques en milieu de travail;
- Outil d'évaluation des comités locaux mixtes sur la santé et la sécurité.



Tout au long de la pandémie, nous avons mis l'accent sur le renforcement de notre culture de sécurité. Ci-dessus, un employé de Postes Canada suit les mesures de sécurité appropriées.

Formation

Lorsque la pandémie s'est déclarée en mars 2020, il était impératif que Postes Canada offre à ses employés une formation sur la sécurité pour les protéger. Des protocoles de sécurité complets ont été définis dans le cadre d'une collaboration entre les équipes Santé et sécurité et Formation et perfectionnement, avec la participation du Comité national mixte sur la santé et la sécurité. Ces protocoles, qui respectaient les directives de l'Agence de la santé publique du Canada, portaient sur la désinfection, la distanciation physique et l'utilisation de l'équipement de protection individuel approprié dans les salles de classe, les bureaux de poste et les postes de facteurs, ainsi qu'aux emplacements des clients, dans les établissements et dans les véhicules. La mise en œuvre de ces protocoles nous a permis de former les agents de livraison, les employés chargés du traitement du courrier dans les établissements et les préposés à la vente au détail afin qu'ils puissent servir les Canadiens en toute sécurité alors que les volumes de colis atteignaient des niveaux sans précédent.

Pensez sécurité, rentrez sain et sauf

Accessible sur Intraposte (l'intranet de la Société), notre site Pensez sécurité, rentrez sain et sauf est la principale source d'information de nos employés en matière de sécurité. En 2020, nous l'avons remanié pour donner plus de visibilité à nos messages sur la COVID-19. Nous avons créé des dizaines d'aides à la discussion, d'outils de travail et de vidéos,

au fur et à mesure que de nouveaux procédés étaient mis en place pour assurer la sécurité de notre personnel. Nous avons ajouté une foire aux questions et des alertes aux chefs d'équipe en cas d'incidents graves en milieu de travail ou d'accidents évités de justesse, ainsi que des outils d'évaluation du leadership en matière de sécurité, de prévention des risques et d'évaluation des comités de sécurité. Outre les messages sur la COVID-19, nous avons créé plus de 70 vidéos de formation, guides et outils de travail pour le site.

Règles de sécurité

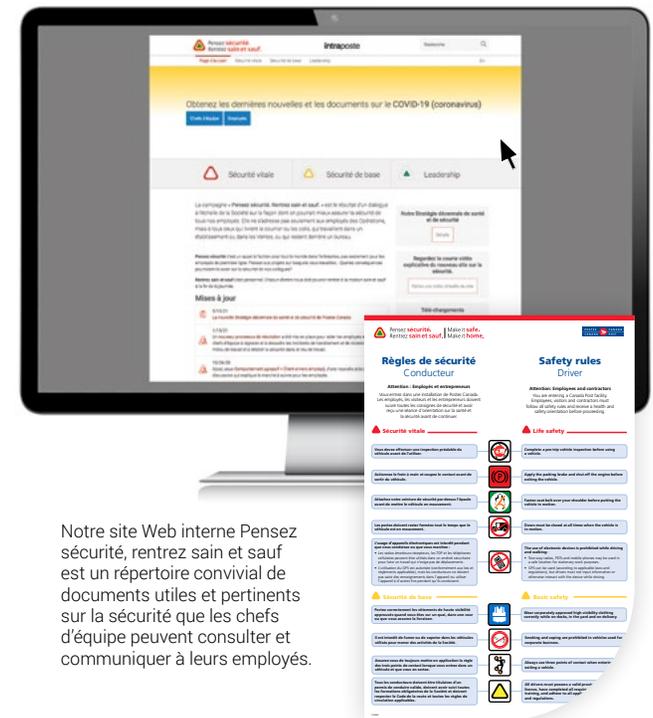
Nous avons également passé en revue les règles de sécurité à l'échelle de l'entreprise. Elles sont maintenant plus faciles à comprendre et fournissent des directives claires sur l'équipement de protection à porter, les procédures de sécurité à suivre et les comportements qui ne seront pas tolérés. La révision des règles de sécurité touche les établissements de traitement, la conduite, la livraison, la cour, l'ingénierie et la maintenance.

Lutte contre les comportements agressifs

Lorsque les comportements agressifs envers les employés de la vente au détail ont augmenté en octobre, nous avons lancé une campagne d'envergure pour freiner la tendance. Nous avons distribué une nouvelle Politique sur la prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail, élaboré une nouvelle formation obligatoire sur la prévention du harcèlement et de la violence et mis en œuvre un nouveau processus de signalement et de résolution des incidents.

Attentif, alerte et avisé

Préoccupée par les longues heures de travail des employés pour traiter les volumes élevés de courrier, la direction de Postes Canada a sollicité les comités locaux de santé et de sécurité au mois de juillet afin qu'ils trouvent des façons de combattre la fatigue et de rappeler à tous les dangers de l'épuisement. Au total, 87 équipes se sont portées volontaires pour participer au concours Attentif, alerte et avisé, qui a donné lieu à quatre nouvelles initiatives : les coins de reconnaissance des employés, les vérifications ponctuelles du bien-être, les étirements du matin et un plan de prévention de l'épuisement professionnel.



Notre site Web interne Pensez sécurité, rentrez sain et sauf est un répertoire convivial de documents utiles et pertinents sur la sécurité que les chefs d'équipe peuvent consulter et communiquer à leurs employés.



Les employés de livraison de Postes Canada portent maintenant un gilet de haute visibilité qui les protège sur leurs itinéraires.

Sécurité routière



En 2020, les plus de 13 000 véhicules du parc de la Société et les plus de 7 000 véhicules privés utilisés par les factrices et facteurs ruraux et suburbains (FFRS) ont parcouru près de 198 millions de kilomètres. On a signalé 2 412 collisions au cours de l'année, soit une diminution de 11 % par rapport à 2019. Tout contact avec un autre véhicule ou un objet est considéré comme une collision. Parmi toutes les collisions, un peu moins de 5 % se sont soldées par une blessure à un employé, comparativement à 7 % l'année précédente.

Toujours axé sur la sécurité des conducteurs, le projet pilote de réduction des risques pour le parc de véhicules commerciaux s'est poursuivi en 2020. Il a

connu un énorme succès et les leçons apprises ont été essentielles à l'élaboration et au perfectionnement de nos nouveaux programmes de sécurité.



Accidents mortels

La sécurité est notre priorité absolue, notamment celle des millions de Canadiens qui partagent les routes avec nos employés. En 2020, l'un de nos employés de relève sur appel a perdu la vie dans un accident de la route alors qu'il effectuait son itinéraire de livraison. La perte d'un collègue est un événement extrêmement difficile. Cet événement tragique nous oblige également à prendre un moment pour réfléchir à la sécurité de nos milliers d'employés qui sillonnent les routes au service des Canadiens afin de livrer du courrier et des colis.

Programme de bottes cotées

Bien que les chutes et glissades surviennent tout au long de l'année, la saison hivernale présente des risques supplémentaires. En 2020, notre campagne de bottes cotées selon une échelle à flocons de neige en était à sa quatrième année. Postes Canada collabore avec des détaillants pour offrir des réductions sur les bottes cotées selon une échelle à flocons de neige dont l'adhérence a été testée par le Toronto Rehabilitation Institute. Nous poursuivons également notre programme de formation

sur la sécurité en hiver et notre plan de préparation pour la période de pointe. Ces initiatives ont contribué à réduire les chutes et les glissades, les principales causes de blessures.



Rapports sur la sécurité et les blessures

Total des blessures	2018	2019	2020	Écart 2019-2020
Total des blessures	5 010	4 632	3 197	↓ 31 %
Fréquence totale des blessures par tranche de 100 employés	11,2	10,1	6,9	↓ 32 %

Postes Canada et sa plus grande unité de négociation ont collaboré à la mise au point d'une méthode de signalement des blessures pour le Rapport sur le développement durable en comptabilisant le nombre total de blessures plutôt que le nombre de blessures entraînant une perte de temps. Le nombre total de blessures correspond à toute blessure invalidante, définie comme étant une blessure liée au travail, une maladie professionnelle ou ayant une incidence sur la santé :

- pour laquelle un traitement médical est fourni par un professionnel de la santé agréé (provincial) ou par le personnel d'un établissement de traitement médical (fédéral); ET
- qui empêche un employé de se présenter au travail ou de s'acquitter efficacement de toutes les fonctions liées à son travail habituel le ou les jours suivant celui où l'incident s'est produit, peu importe si cette personne doit travailler; ou
- qui entraîne chez un employé la perte d'un membre (p. ex., bras ou jambe) ou d'une partie d'un membre (p. ex., bout d'un doigt ou orteil); ou
- qui entraîne chez un employé une altération permanente d'une fonction de l'organisme.

Collisions de véhicules (tous les véhicules)	2018	2019	2020	Écart 2019-2020
Millions de kilomètres parcourus (véhicules de la Société)	98,9	101,8	100,9	↓ 1 %
Millions de kilomètres parcourus (FFRS) ¹	95,3	95,9	97,2	↑ 1 %
Total des collisions ²	2 449	2 697	2 412	↓ 11 %

1. Factrices et facteurs ruraux et suburbains

2. La collision d'un ou de plusieurs véhicules avec un autre véhicule, un objet stationnaire, un piéton ou un animal, entraînant des blessures ou la perte de biens (dommages matériels).

Bien-être

En plus de leur sécurité, le bien-être mental de nos employés était particulièrement important en 2020. Tout au long de la pandémie, les chefs d'équipe ont cherché à favoriser le bien-être des employés en ayant avec eux des conversations sur la santé mentale et le bien-être. Nous avons ouvertement reconnu que la pandémie avait engendré de nouvelles sources de stress et d'anxiété. Nous avons créé des espaces sécuritaires pour le dialogue et atténué la stigmatisation touchant les personnes qui demandent de l'aide.

De nombreux employés qui ont travaillé à distance pendant des mois ont également dû assurer l'éducation de leurs enfants d'âge scolaire qui étaient à la maison pendant les fermetures d'école. D'autres ont dû prendre soin de parents âgés. Nous avons ainsi prévu un congé spécial pour les employés devant s'occuper d'enfants ou de personnes âgées. De plus, dans nos communications aux employés, nous avons fréquemment rappelé la nécessité de garder « Le bien-être en tête » – le nom de notre programme – et de profiter des ressources gratuites et offertes en tout temps de notre Programme d'aide aux employés et à la famille. Ces communications comprenaient des mises à jour mensuelles et des vidéos du président-directeur général et d'autres cadres supérieurs, ainsi que des discussions tenues par les chefs d'équipe de première ligne.

L'énoncé de notre Politique sur la santé et la sécurité reconnaît désormais que la santé psychologique et le bien-être de nos employés et de leur famille sont aussi importants que leur santé physique et leur sécurité.

Les changements apportés à notre **Politique sur la prévention du harcèlement et de la violence** en milieu de travail reflètent également les récentes modifications législatives et élargissent la définition de violence pour indiquer clairement que le harcèlement et les comportements agressifs ne seront pas tolérés. Selon la nouvelle politique, la violence familiale peut aussi faire partie de la violence en milieu de travail si elle empêche un employé de se présenter au travail en toute sécurité ou si elle a un impact sur notre environnement de travail.

Engagement des employés

Bien qu'en raison de la COVID-19 le nombre d'interactions en personne ait été réduit cette année, les employés qui travaillaient habituellement dans les bureaux se sont tournés vers les interactions en ligne et ont pu, de cette façon, communiquer efficacement et partager des idées.

Notre sondage annuel sur l'engagement des employés a été distribué à l'ensemble de nos employés à l'automne 2020, afin d'obtenir leur point de vue sur ce qui fonctionne bien et sur ce que la Société peut améliorer. Le taux de réponse global au sondage est passé de 18 % à 25 %, et nous avons été heureux de constater une telle augmentation sur un an. Plus de la moitié des employés se disent convaincus que Postes Canada s'intéresse sincèrement au bien-être des collectivités dans lesquelles elle exerce ses activités et 80 % d'entre eux croient que la Société a su créer un environnement de travail où les personnes provenant de milieux différents peuvent réussir.

La sécurité continue d'être une priorité à l'échelle de l'entreprise et bénéficie d'une attention accrue du fait de la pandémie. Soixante-dix pour cent des employés estiment que les chefs d'équipe ne compromettent jamais leur sécurité afin d'atteindre les objectifs et sont convaincus que s'ils soulèvent une préoccupation ou un problème en matière de sécurité, celui-ci sera pris en compte, ce qui représente une augmentation respective de 4 % et de 5 % par rapport à 2019.

Nous avons utilisé ce sondage pour nous aider à mesurer nos progrès par rapport à l'un de nos principaux objectifs environnementaux : être reconnu comme un employeur écoresponsable par 60 % de nos employés d'ici la fin de 2022. Le sondage a révélé que 42 % de nos employés considéraient actuellement Postes Canada comme une société écoresponsable, ce qui montre qu'il nous reste encore beaucoup à faire.

Bottes à embout d'acier

Cette anecdote est révélatrice de l'esprit communautaire de nos employés. Le Comité local mixte sur la santé et la sécurité du Centre de traitement du Pacifique a fait quelques travaux d'entretien et s'est retrouvé avec 65 paires de bottes à embout d'acier en bon état qu'il a données à Working Gear. Cet organisme de bienfaisance enregistré du centre-ville de Vancouver fournit gratuitement des vêtements de travail aux personnes à faible revenu qui entrent sur le marché du travail.



Maureen Chin (à gauche) et Deanna Ho (à droite), du Comité de responsabilité sociale de l'établissement de traitement du Pacifique, posent devant les bacs de dons.



Le **bien-être**
en **tête**

Diversité et inclusion des employés

Milieu de travail respectueux

Nous nous engageons à favoriser un environnement diversifié, inclusif et respectueux pour nos employés et nos clients en veillant à ce que tout le monde soit traité avec dignité, respect et équité. Ces valeurs sont inscrites dans les politiques de la Société, y compris notre Politique sur l'égalité en matière d'emploi, notre Politique sur l'obligation de prendre des mesures d'adaptation, notre Politique en matière de discrimination et de harcèlement et notre Politique sur la prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail.

Après avoir célébré le Mois de la Fierté en juin, le siège social de Postes Canada à Ottawa a été illuminé aux couleurs de l'arc-en-ciel à l'occasion de la Fierté de la Capitale en août.

Le siège social a également été illuminé le 30 septembre 2020, à l'occasion de la Journée du chandail orange, pour rendre hommage aux survivants des pensionnats et affirmer notre engagement à l'égard de la réconciliation avec les Autochtones.



Le siège social de Postes Canada à Ottawa a été illuminé aux couleurs de l'arc-en-ciel pour célébrer la Fierté dans la Capitale en août 2020.

Photo: Mitch Lenet SpyGlass

Nos employés

Nous nous efforçons de demeurer un employeur de choix inclusif en tirant parti d'un bassin de talents diversifiés et en éliminant les obstacles à l'emploi afin de permettre une pleine participation au milieu de travail.

En 2020, nous avons effectué la vérification des pages sur les carrières du site postescanada.ca destinées au public pour trouver des façons de démontrer notre engagement à l'égard de l'équité, de la diversité et de l'accessibilité en matière de recrutement et d'embauche. Nous avons également effectué la vérification des programmes de formation des employés existants afin de repérer et de remanier les contenus d'apprentissage et les politiques de la Société liés à l'équité, la diversité et l'inclusion.

Comité sur l'équité et la diversité

En janvier 2020, nous avons formé un Comité national mixte sur l'équité et la diversité représentant les présidents nationaux de toutes les unités de négociation. Les membres du Comité se sont réunis 13 fois en 2020 dans le but d'apporter des changements durables et significatifs au milieu de travail.

Le Comité se concentre sur l'éducation, les procédés, les politiques et les programmes, et contribue à faire progresser les initiatives en matière d'équité et de diversité à Postes Canada.

Dans une déclaration conjointe avec ses agents négociateurs, Postes Canada a lancé son **Plan d'action contre le racisme**. Ce plan prévoit ce qui suit :

- **Investir des ressources** dans les programmes d'équité, de diversité et d'accessibilité; élargir le travail du Comité national mixte sur l'équité et la diversité; créer un groupe-ressource d'employés contre le racisme pour examiner les problèmes et recommander des solutions.
- **Déployer des outils de formation, de sensibilisation et de soutien**, notamment en offrant une formation sur les préjugés inconscients; en créant une trousse d'outils sur l'espace sécuritaire pour promouvoir une plus grande inclusion; et en réservant une adresse courriel à la diversité pour soulever des questions de racisme en toute confidentialité.
- **Accroître la représentation, c'est-à-dire** favoriser le perfectionnement des employés racisés; réserver des postes dans les programmes d'enseignement coopératif, d'emplois d'été et de bourses d'études pour les personnes racisées; et collaborer avec nos fournisseurs et notre équipe d'approvisionnement pour accroître la représentation dans notre portefeuille de fournisseurs.

Le Comité s'engage à favoriser un environnement de travail de confiance et de respect qui accueille et célèbre les différences. Nous sommes déterminés à favoriser la diversité et l'inclusion à l'échelle de l'organisation. Le Plan d'action contre le racisme établira des bases plus solides pour créer un milieu de travail respectueux et offrir des chances égales à tous nos employés.

Grâce à nos pratiques d'équité en matière d'emploi, nous nous engageons à créer un effectif qui reflète la diversité du Canada, à mieux servir nos clients et nos collectivités, et à nous assurer que nous demeurons un employeur de choix. En 2021, Postes Canada mettra en œuvre son Plan d'équité en matière d'emploi 2021-2023, qui vise à créer un milieu de travail où tout le monde se sent accueilli et valorisé.

Énoncé d'intention du Comité national mixte sur l'équité et la diversité

Vision :

Nous représenterons la diversité du pays en plus d'offrir un milieu de travail sécuritaire et accueillant qui valorise et célèbre nos différences.

Mission :

Nous sommes conscients que la diversité fait partie intégrante de ce que nous sommes en tant qu'entreprise, de la façon dont nous exerçons nos activités et de notre vision de l'avenir. Nous sommes convaincus qu'attirer, perfectionner et maintenir en poste une main-d'œuvre qui reflète la diversité du Canada est essentiel à notre succès parce qu'il s'agit d'une priorité pour toutes les collectivités et les clients que nous desservons.

Système de gestion de l'information sur l'équité en milieu de travail (SGIEMT), gouvernement du Canada

Effectif global	2018	2019	2020	Écart 2020/2019 (points de pourcentage)	DMTC ¹
Femmes	49,0 %	48,6 %	45,9 %	↓ 2,7 %	49,3 %
Autochtones	2,4 %	2,4 %	2,4 %	0,0 %	4,0 %
Personnes ayant un handicap ²	3,5 %	3,6 %	3,8 %	↑ 0,2 %	11,5 %
Minorités visibles	19,6 %	19,9 %	22,0 %	↑ 2,1 %	19,8 %

Cadres supérieurs	2018	2019	2020	Écart 2019-2020	DMTC ¹
Femmes	40,0 %	40,8 %	40,3 %	↓ 0,5 %	27,6 %
Autochtones	0,0 %	0,0 %	1,5 %	↑ 1,5 %	3,2 %
Personnes ayant un handicap ²	3,9 %	5,2 %	5,4 %	↑ 0,2 %	5,0 %
Minorités visibles	7,1 %	7,0 %	10,4 %	↑ 3,4 %	11,5 %

Source : Système de gestion de l'information sur l'équité en milieu de travail (SGIEMT), gouvernement du Canada; exclut les employés qui ont travaillé moins de 12 semaines. Effectif global de base : 63 713 employés.

1. Les taux de disponibilité sur le marché du travail canadien (DMTC) sont tirés des données du recensement du Canada de 2016, lesquelles sont basées sur l'Enquête nationale auprès des ménages de 2016 et sur l'Enquête canadienne sur l'incapacité de 2017.
2. Selon l'EDSC, les statistiques sur les personnes vivant avec un handicap membres de la haute direction (catégorie professionnelle de l'équité en matière d'emploi, ou CPEE 1) sont combinées avec celles sur les cadres intermédiaires et autres gestionnaires (CPEE 2).

Analyse de l'effectif (RE), rapport opérationnel

Effectif global	2018	2019	2020	Écart 2020/2019 (points de pourcentage)	DMTC ¹
Femmes	49,3 %	49,0 %	48,3 %	↓ 0,7 %	49,3 %
Autochtones	2,4 %	2,5 %	2,5 %	0,0 %	4,0 %
Personnes ayant un handicap	3,5 %	3,7 %	3,9 %	↑ 0,2 %	11,5 %
Minorités visibles	19,6 %	20,0 %	21,2 %	↑ 1,2 %	19,8 %

Cadres supérieurs	2018	2019	2020	Écart 2019-2020	DMTC ¹
Femmes	40,0 %	40,8 %	40,3 %	↓ 0,5 %	27,6 %
Autochtones	0,0 %	0,0 %	1,5 %	↑ 1,5 %	3,2 %
Personnes ayant un handicap	4,3 %	5,6 %	6,0 %	↑ 0,4 %	5,0 %
Minorités visibles	7,1 %	7,0 %	10,4 %	↑ 3,4 %	11,5 %

Source : Rapport d'analyse de l'effectif; comprend les employés qui ont travaillé moins de 12 semaines au cours d'une année civile. Effectif global de base : 70 330 employés.

Afin de promouvoir la stratégie en matière d'équité et de diversité, et d'accroître la représentation, Postes Canada utilise le rapport trimestriel d'analyse de l'effectif comme rapport opérationnel. Ce rapport présente des données qui se rapprochent davantage de la pleine représentation chez nos employés. Le rapport opérationnel trimestriel d'analyse de l'effectif permet une répartition plus détaillée qui reflète les réalités opérationnelles et les différences régionales, ainsi qu'une répartition par unité de négociation.

Pour ce qui est de la représentation dans les postes de cadres supérieurs, ce rapport opérationnel ne reflète que la CPEE 1 – cadres supérieurs (6 %) pour les personnes vivant avec un handicap contrairement au rapport du Système de gestion de l'information sur l'équité en milieu de travail (SGIEMT), qui combine cette catégorie avec la CPEE 2 (cadres intermédiaires et autres gestionnaires).

Stratégie d'équité et de diversité

L'équité du recrutement (initiatives visant à attirer et à embaucher des candidats appartenant aux groupes désignés aux fins d'équité en matière d'emploi) est un pilier clé de notre nouvelle stratégie d'équité et de diversité. En 2020, nous avons fait ceci :

- **Élaboré des mesures spéciales en matière d'équité** en collaboration avec la Commission canadienne des droits de la personne afin de mettre en place un processus d'embauche préférentielle et d'accorder la priorité au recrutement de candidats sous-représentés (Autochtones et personnes vivant avec un handicap) dans les régions où le taux de recrutement des membres de ces groupes désignés est nettement en deçà de la disponibilité sur le marché du travail canadien (DMTC).
- **Fixé des objectifs pluriannuels d'équité en matière d'emploi** afin d'accroître la représentation des personnes vivant avec un handicap et des Autochtones à Postes Canada.
- **Mené des vérifications** afin d'éliminer les obstacles liés au aux processus de recrutement.
- **Passé en revue notre procédé de mesures d'adaptation** tout au long du cycle de vie des employés.
- **Établi des partenariats** afin de fournir des conseils stratégiques, une analyse comparative de la diversité et de la formation à nos employés, et de cerner les obstacles systémiques.

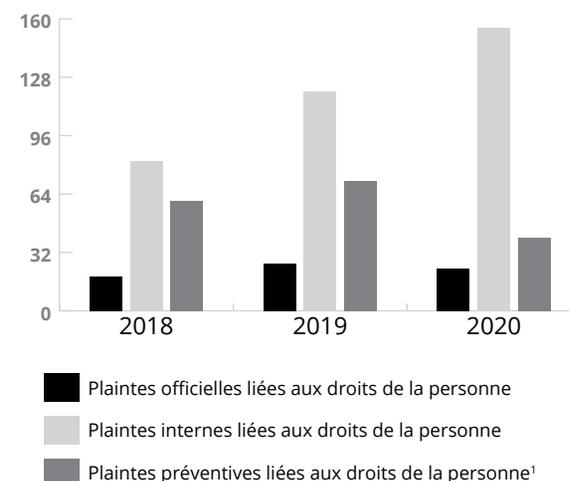
Pour favoriser le maintien en poste des personnes appartenant aux groupes désignés aux fins d'équité en matière d'emploi, nous avons fait ceci :

- **Offert une formation sur les préjugés inconscients** à plus de 500 cadres supérieurs et professionnels des Ressources humaines. Cette formation sera offerte à tous les chefs d'équipe au cours des 12 prochains mois.
- **Créé une boîte de réception de courriels sur la diversité** pour que les employés puissent exprimer leurs préoccupations et leurs recommandations.
- **Créé trois groupes-ressources d'employés** (lutte contre le racisme, Autochtones et personnes vivant avec un handicap) comprenant des membres de tous les syndicats et des Ressources humaines régionales. Ces groupes commenceront leurs activités en 2021.
- **Élaboré une stratégie conjointe de recensement sur l'équité** avec tous les agents négociateurs afin d'encourager les employés à déclarer qu'ils font partie de l'un des groupes désignés aux fins de l'équité en matière d'emploi. Cette campagne a été lancée en mars 2021.
- **Mis à l'essai un nouvel outil visant à accroître la visibilité** des candidats issus de groupes diversifiés sur les échelles de relève afin de développer et de favoriser les possibilités de carrière pour les employés racisés. Cet outil sera utilisé à l'échelle nationale en 2021.

Droits de la personne

Tous les employés suivent une formation sur les droits de la personne, l'équité en matière d'emploi et les pratiques respectueuses en milieu de travail. En raison de la pandémie, nous avons connu des retards dans la formation en personne dans certaines régions où la formation en classe a été suspendue. En conséquence, nous travaillons avec nos agents négociateurs pour définir une approche de formation alternative afin de combler cette lacune. Cette formation permet de sensibiliser les employés à leurs droits, rôles et responsabilités et favorise un milieu de travail respectueux. Lorsque les employés ont des préoccupations en matière de droits de la personne sur l'un des motifs protégés en vertu de la Loi, ils peuvent les soulever au moyen de la procédure de résolution interne ou auprès de la Commission des droits de la personne.

Plaintes liées aux droits de la personne et au harcèlement



1. La Commission canadienne des droits de la personne reçoit les plaintes préventives, mais elles sont remises pour traitement au moyen de la procédure de résolution interne de Postes Canada.

Relations du travail

Nous demeurons déterminés à élaborer des procédés qui améliorent les relations avec nos agents négociateurs, soit environ 95 % de nos employés, et à faciliter leur mise en œuvre. Assurer l'harmonisation avec nos agents négociateurs est essentiel alors que nous élaborons des solutions pour mieux répondre aux besoins en évolution des Canadiens. Nous continuons d'élaborer de nouveaux modèles de négociation collective dans le cadre de nos négociations actuelles avec l'Association des officiers des postes du Canada (AOPC) et nous nous préparons à négocier avec le Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes (STTP) en 2021.

En juin 2020, l'arbitre Elizabeth MacPherson a fait connaître à Postes Canada sa décision définitive et détaillée concernant les nouvelles conventions collectives avec les unités de négociation qui représentent les factrices et facteurs ruraux et suburbains (STTP-FFRS) et les employés des secteurs urbains (STTP-Urbain). La mise en œuvre de cette décision s'est poursuivie tout au long de 2020. Le processus d'arbitrage exécutoire comporte encore une question non résolue.

En mai 2020, Postes Canada et l'Alliance de la Fonction publique du Canada – Syndicat des employés des postes et communications (AFPC-SEPC) ont conclu une nouvelle convention collective dans le cadre d'une ronde unique de négociations accélérées. Cette convention collective demeurera en vigueur jusqu'en 2024.

En 2020, il était de la plus haute importance que Postes Canada continue à coordonner les plans d'action existants avec tous les agents négociateurs de manière ouverte et franche afin d'appuyer la sécurité des employés et les services aux Canadiens pendant la pandémie de COVID-19.

Griefs

En 2020, les griefs déposés ont diminué pour la quatrième année consécutive. Le dépôt de dossiers a été considérablement affecté par l'incidence du contexte de la COVID-19 sur les activités courantes, toutes les parties délaissant les activités normales de règlement des griefs pour concentrer énergiquement leurs efforts sur les protocoles sanitaires. Il s'agit également de la neuvième année consécutive au cours de laquelle les griefs en instance ont diminué.

Griefs	2018	2019	2020	Écart 2019-2020
Déposés	15 102	14 777	12 256	↓ 17 %
En attente	29 300	25 918	22 299	↓ 14 %



Assurer l'harmonisation avec nos agents négociateurs est essentiel alors que nous élaborons des solutions pour mieux répondre aux besoins en évolution des Canadiens.

Objectifs de développement durable

En 2020, nous avons établi nos priorités environnementales, regroupées sous quatre piliers. Ces priorités orienteront nos ambitions sur le plan environnemental tout au long de la prochaine décennie.



Action pour le climat

- Élaborer une stratégie de lutte aux changements climatiques et fixer un objectif phare qui s'inscrit dans notre vision à long terme d'atteindre la carboneutralité d'ici 2050.
- À mesure que nous renouvelons et augmentons notre parc de véhicules, choisir en priorité des modèles à propulsion de remplacement.
- Concevoir et construire de nouvelles installations prêtes pour la carboneutralité.
- Établir un plan à long terme pour réduire les émissions de gaz à effet de serre provenant des immeubles.
- Mettre en œuvre des initiatives pour réduire les émissions de portée 3 provenant des fournisseurs, du parc de véhicules affectés aux zones rurales, du transport des employés et des voyages d'affaires.



Zéro déchet

Objectif phare : D'ici 2030, détourner au moins 90 % par poids des déchets opérationnels non dangereux, ainsi que 90 % de tous les déchets issus de la construction et de la démolition.

Éliminer l'utilisation inutile des plastiques à usage unique dans les réunions et les événements du siège social d'ici 2020, et dans les opérations de Postes Canada d'ici 2022.

- Effectuer des études et des audits sur les déchets et leur gestion dans les principales installations.
- Établir des objectifs de détournement des déchets pour les principales installations et faire le suivi de la performance.
- Suivre les données sur les matériaux détournés des sites d'enfouissement et tenir un journal de suivi.
- Mettre à l'essai des stratégies de réutilisation dans les opérations.
- Éliminer progressivement les plastiques à usage unique de tous les événements et toutes les activités et opérations de Postes Canada.
- Travailler avec les principaux fournisseurs à la divulgation de la performance environnementale.



Livraison écoresponsable

Objectif phare : D'ici 2022, mettre en œuvre et promouvoir des solutions durables en ce qui a trait aux colis et au courrier (choix des matériaux, emballage et expédition).

- Réduire l'empreinte environnementale de nos emballages pour la vente au détail et le commerce en ligne en s'approvisionnant davantage en matières écoresponsables et en éliminant graduellement les pellicules de plastique.
- Faire preuve de leadership éclairé afin de mobiliser les clients et le secteur quant aux pratiques exemplaires en responsabilité environnementale pour les colis et le courrier.
- Vérifier l'intérêt du marché pour le transport carboneutre et à faibles émissions de carbone et pour les solutions d'économie circulaire, et y donner suite.
- Établir des partenariats pour réduire les déchets d'emballages en plastique et la présence de plastique dans le flot du courrier, diminuer la congestion urbaine et soutenir les villes propres.



Mobilisation des employés

Objectif phare : Faire en sorte que Postes Canada soit reconnue comme un employeur écoresponsable par 60 % de ses employés d'ici la fin de 2022.

- Encourager nos employés à agir pour le climat.
- Outiller nos employés en leur offrant les moyens et la formation nécessaires pour qu'ils puissent prendre des décisions responsables visant à réduire l'empreinte environnementale de Postes Canada.
- Développer la fierté et la culture par la participation à des initiatives environnementales et des activités collectives locales.
- Communiquer régulièrement nos progrès à nos employés pour les sensibiliser davantage.

Action pour le climat

En tant qu'entreprise de livraison qui exploite l'un des plus grands parcs de véhicules de livraison du dernier kilomètre au Canada, en plus de jouer un rôle essentiel en matière de livraison internationale, nous devons faire preuve de leadership dans la lutte contre les changements climatiques. Nous nous sommes engagés à assurer un avenir durable en réduisant considérablement les émissions de gaz à effet de serre (GES) dans l'ensemble de notre réseau.

Objectif pour le climat

En 2020, notre Conseil d'administration a approuvé notre **objectif d'atteindre la carboneutralité d'ici 2050**. En 2021, nous avons l'intention de rendre publics nos objectifs de réduction des gaz à effet de serre.

« Postes Canada est bien placée pour faire preuve de leadership pour atténuer les effets des changements climatiques et à poursuivre un avenir à faibles émissions de carbone. Nous mettons à profit notre réseau unique, notre portée et notre expertise pour tracer une voie claire et ambitieuse vers une réduction importante des gaz à effet de serre. »

Cheryl Hodder, première vice-présidente, Affaires de l'entreprise et développement durable

Méthodologie liée au carbone

En 2020, nous avons travaillé avec une tierce partie pour améliorer notre méthodologie de déclaration sur les émissions, notamment en élargissant l'étendue des sources d'émissions de portée 3 que nous comptabilisons. Dans le cadre de cette initiative, nous avons recalculé nos données de référence sur le carbone en choisissant 2019 comme année de référence. Notre nouvel inventaire et notre nouvelle limite des GES (c.-à-d. nos activités commerciales incluses dans l'empreinte carbone) ont été préparés conformément aux exigences de la norme ISO 14064-1 : 2006 et du Protocole des gaz à effet de serre : Une norme de comptabilisation et de déclaration destinée à l'entreprise. Ces activités commerciales se limitent aux activités de Postes Canada et d'Innovaposte sur lesquelles nous exerçons un contrôle opérationnel. Nous tenons compte des sept GES visés par le Protocole des GES (CO₂, CH₄, N₂O, HFC, PFC, SF₆ et NF₃) et n'émettons pas de carbone biogénique.

Nous avons élargi nos calculs des émissions de portée 3 et commencé à comptabiliser nos émissions provenant des biens et services achetés, des biens d'équipement, du traitement de fin de vie des produits vendus et de nos investissements.

Nos émissions de 2019 et de 2020 ont été vérifiées par une tierce partie indépendante selon un niveau d'assurance limité. Cette vérification d'assurance limitée a été fournie conformément à la norme internationale ISO 14064-3 : 2019.

La liste des facteurs d'émission utilisés dans nos calculs de référence et d'inventaire de 2020 se **trouve ici**.



Élaborer une stratégie de lutte aux changements climatiques et fixer un objectif phare qui s'inscrit dans notre vision à long terme de carboneutralité d'ici 2050.

Résumé de la consommation d'énergie des portées 1 et 2 (MWh)

	2019 (référence)	2020
Gaz naturel	204 507	184 238
Mazout de chauffage	12 266	11 633
Propane	493	338
Diesel	246	234
Propane et GNC pour notre parc de véhicules	1 276	2 107
Gaz naturel et diesel pour notre parc de véhicules	275 219	273 315
Électricité	291 262	287 613



Émissions de GES par type (kilotonnes d'équivalents de CO₂)

Catégorie	2018 (KT CO ₂ e) ¹	2019 (KT CO ₂ e)	2020 (KT CO ₂ e)	Écart 2019-2020
Portée 1	100,4	107,7	104,1	↓ 3,4 %
Gaz naturel ²	32,5	36,8	33,2	↓ 10,0 %
Mazout de chauffage ²	1,0	3,2	3,0	↓ 5,0 %
Propane ²	–	0,1	0,1	↓ 31,6 %
Diesel ²	–	0,1	0,1	↓ 4,8 %
Émissions fugitives	2,5	0,4	0,9	↑ 138,8 %
Utilisation de propane et de GNC pour notre parc de véhicules	0,3	0,3	0,5	↑ 85,2 %
Utilisation d'essence et de diesel pour notre parc de véhicules	64,1	66,9	66,4	↓ 0,2 %
Catégorie	2018 (KT CO ₂ e) ¹	2019 (KT CO ₂ e)	2020 (KT CO ₂ e)	Écart 2019-2020
Portée 2	40,0	34,7	34,2	↓ 1,5 %
Électricité	40,0	34,7	34,2	↓ 1,5 %
Catégorie	2018 (KT CO ₂ e) ¹	2019 (KT CO ₂ e)	2020 (KT CO ₂ e)	Écart 2019-2020
Portée 3	338,9	1,083,9	1,195,3	↑ 10,4 %
Catégorie 1 : Biens et services achetés	–	176,7	173,4	↓ 1,9 %
Catégorie 2 : Biens d'équipement	–	41,5	49,0	↑ 18,1 %
Catégorie 3 : Activités liées au carburant et à l'énergie	–	29,2	27,5	↓ 5,6 %
Catégorie 4 : Transport et distribution en amont	278,2	402,5	425,0	↑ 5,6 %
Transport terrestre du régime intérieur	171,5	175,7	205,2	↑ 16,8 %
Transport ferroviaire	1,8	1,3	0,0	↓ 100,0 %
Transport aérien de départ du régime international	14,4	36,8	27,3	↓ 25,8 %
Transport aérien du régime intérieur	90,5	188,7	192,5	↑ 2,0 %
Catégorie 5 : Déchets générés par les opérations	5,4	2,8	3,9	↑ 39,0 %
Catégorie 6 : Voyages d'affaires ³	8,4	12,5	3,6	↓ 71,0 %
Catégorie 7 : Navettage des employés	1,9	41,7	44,0	↑ 5,5 %
Catégorie 9 : Transport et distribution en aval	45,0	32,5	33,3	↑ 2,4 %
Transport terrestre du régime international	8,3	2,9	3,2	↑ 10,2 %
Factrices et facteurs ruraux et suburbains	36,7	25,4	25,8	↑ 1,3 %
Services urbains fusionnés (SUF)	–	4,2	4,3	↑ 3,5 %
Catégorie 12 : Traitement de fin de vie des produits vendus	–	0,9	13,3	↑ 1 387,3 %
Catégorie 15 : Investissements	–	342,5	422,4	↑ 30,8 %

1. Les calculs de l'inventaire de 2018 sont inclus dans le tableau, mais ils ne doivent pas être utilisés à des fins de comparaison, car la méthode a changé en 2020 en raison du recalcul de nos données de référence de 2019. Les montants présentés sont arrondis au million près, tandis que les pourcentages connexes sont calculés en fonction de chiffres arrondis au millier près.

2. Couvre 98 % de la superficie totale de Postes Canada (mètres carrés), ce qui comprend tous les emplacements appartenant à la Société et exploités par elle et les installations d'Innovaposte, et exclut les bureaux de poste appartenant aux maîtres de poste.

3. Avion, train et voiture de location utilisés pour des déplacements professionnels.

Intensité des émissions de portée 1 et 2, KT CO₂e par milliard de dollars de revenus

	2018	2019	2020
	21,2	21,1	19,9

Portée 1

En 2020, les émissions de portée 1 de Postes Canada provenant du parc de véhicules, du chauffage des immeubles et des émissions fugitives ont globalement diminué de 3,4 % par rapport à 2019. Cette baisse s'explique en grande partie par une réduction du besoin de chauffage de nos bureaux, notamment parce que l'hiver a été plus doux qu'en 2019, mais également parce que nous avons dû libérer les grands bureaux afin d'assurer la sécurité de ceux qui pouvaient télétravailler pendant la pandémie. Les émissions de notre parc de véhicules ont également diminué légèrement dans l'ensemble, en raison de l'utilisation accrue de véhicules au propane et au gaz naturel comprimé (GNC) qui émettent moins de GES. L'intensité de ces émissions par véhicule devrait diminuer d'une année à l'autre, alors que nous mettons hors service des véhicules plus anciens et moins efficaces et les remplaçons par des véhicules équipés de nouvelles technologies de propulsion.

Portée 2

Les émissions de portée 2 de Postes Canada ont connu une légère baisse de 1,5 % en 2020 en raison d'une efficacité énergétique accrue et d'une légère diminution de la consommation globale d'électricité. Cette plus faible consommation s'explique également par la nécessité de libérer les grands bureaux afin d'assurer la sécurité de ceux qui pouvaient télétravailler pendant la pandémie.

Portée 3

En 2020, Postes Canada a enregistré une augmentation de 10,4 % des émissions indirectes de portée 3. Au début de la pandémie en mars 2020, les vols internationaux ont été suspendus entre mars et juillet. Pour cette raison, nous avons constaté une diminution importante de 25,8 % du transport aérien de départ du régime international. En 2020, nos revenus provenant de la livraison de colis se sont élevés à 3,4 milliards de dollars, comparativement à 2,7 milliards de dollars en 2019. Cette augmentation du volume de courrier a entraîné une augmentation du volume expédié à l'échelle nationale par l'entremise de nos fournisseurs de transport terrestre sous-traitants, entraînant une hausse de 16,8 % des kilomètres parcourus en 2020 par rapport à 2019.

Parc de véhicules plus écologique



Véhicules hybrides

En 2020, nous avons continué d'agrandir notre parc de véhicules hybrides de livraison du dernier kilomètre. Malgré les défis liés à la chaîne d'approvisionnement causés par la COVID-19, nous avons ajouté plus de 353 véhicules hybrides électriques à notre parc. Avec cet ajout, nous disposons maintenant du plus grand parc de véhicules de livraison à propulsion de remplacement au pays. Alors que nous continuons d'évaluer les façons de rendre notre parc de véhicules plus écologique à grande échelle, la technologie hybride électrique offre plusieurs avantages, dont la possibilité d'une mise en œuvre partout au pays, tant dans les collectivités urbaines qu'éloignées. Après le succès de la mise en service de 374 véhicules hybrides électriques (VHE) aménagés Ford Transit en 2019, nous avons étendu notre parc de véhicules hybrides électriques aménagés en 2020, en incluant des catégories de véhicules dont la consommation de carburant est plus élevée, comme les fourgonnettes à marchepied. De plus, tous les nouveaux établissements de traitement du courrier et postes de facteurs de Postes Canada fourniront une capacité électrique accrue pour le chargement des véhicules électriques futurs.



Télématique

La mise en œuvre de la télématique dans l'ensemble de notre parc de véhicules est un levier clé pour améliorer la sécurité des conducteurs et réduire notre impact environnemental. En 2020, plus de 1 200 véhicules ont été équipés du matériel de télématique fournissant de la rétroaction en temps réel aux conducteurs, ce qui offre un grand potentiel d'amélioration de la sécurité et de la performance environnementale.

Véhicules à zéro émission

Alors que nous continuons à mettre à l'essai les technologies de propulsion de remplacement les plus récentes, nous sommes convaincus du potentiel des véhicules électriques alimentés par batterie. En 2020, nous avons eu recours à un procédé d'appel d'offres concurrentiel pour sélectionner une combinaison de véhicules entièrement électriques qui feront l'objet d'un projet pilote dans trois emplacements stratégiques. Des camions porteurs, des remorques et des fourgonnettes à marchepied électriques ont été commandés auprès d'un certain nombre de fournisseurs et seront déployés à Montréal, Toronto et Vancouver au début de 2021.



À mesure que nous renouvelons et augmentons notre parc de véhicules, choisir en priorité des modèles à propulsion de remplacement.

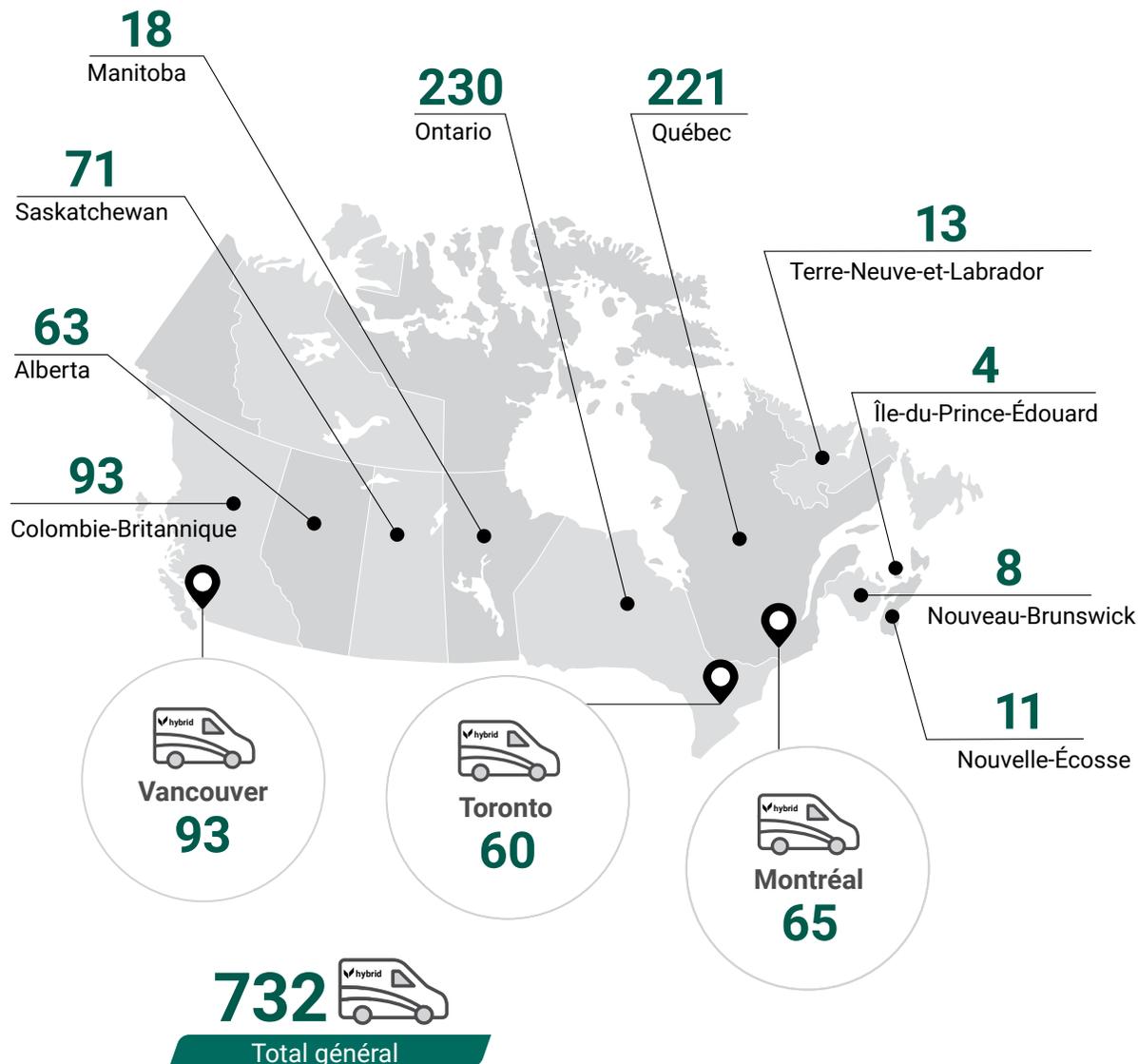
Véhicules à propulsion de remplacement dans notre parc de véhicules

Propulsion type	2018	2019	2020	Écart 2019-2020
Véhicules électriques à batterie (VEB)	15	1	1	–
Véhicules hybrides (VHE + VHR)	5	379	732	↑ 93 %
Carburants à faible teneur en carbone (propane et GNC)	125	125	121	↓ 3,2 %
Total des véhicules à propulsion de remplacement	145	525	854	↑ 63 %
Pourcentage de véhicules à propulsion de remplacement dans le parc de la Société	1,1 %	3,8 %	6,5 %	↑ 2,7 %



Postes Canada est membre de Mobilité électrique Canada depuis 2019 pour aider à accélérer la transition vers les véhicules électriques à l'échelle du pays.

Véhicules hybrides mis en service au Canada en 2020



Projets pilotes de vélos cargos électriques et de recharge des véhicules électriques

Vélos cargos électriques

En 2020, nous avons analysé les données sur les itinéraires structurés, les volumes de livraison et les emplacements géographiques dans une grande ville canadienne afin d'élaborer une méthodologie afin de cerner et d'évaluer les possibilités d'économies de coûts pour la livraison de nos produits postaux avec des véhicules de livraison urbains à faibles émissions de carbone, y compris les vélos cargo électriques. Cette analyse servira de base aux projets pilotes menés en 2021.

Recharge des véhicules électriques pour les employés

Nous encourageons les employés à réduire leur propre empreinte carbone en mettant à leur disposition des bornes de recharge pour véhicules électriques dans certains stationnements réservés au personnel.

Nous mettons à l'essai des bornes de recharge dans trois établissements de traitement du courrier (Montréal, Toronto et Vancouver), ainsi qu'à notre siège social à Ottawa.

Le projet pilote permettra d'évaluer la participation des employés, les coûts pour les utilisateurs et la facilité d'utilisation. Le projet pilote est conçu pour guider l'installation de bornes de recharge supplémentaires pour véhicules électriques à d'autres emplacements et dans le cadre de projets de futurs immeubles.

Énergie renouvelable et efficacité énergétique



Prise en janvier 2021, cette photo montre notre nouveau Centre de traitement de l'est de l'Ontario, une installation de pointe en construction dans le nord-est de Toronto. En haut à gauche, on peut voir un bassin de stockage pour la gestion des eaux pluviales.

Nouvelles constructions et rénovations majeures

Nous construisons une nouvelle installation de pointe – le Centre de traitement de l'est de l'Ontario de Postes Canada, à Scarborough en Ontario – conçue pour traiter jusqu'à un million de colis et de paquets par jour.

Cette nouvelle construction de 585 000 pieds carrés vise la certification Bâtiment Carbone Zéro^{MC} du Conseil du bâtiment durable du Canada. Il s'agit d'un bâtiment carbone zéro hautement écoénergétique doté d'un système de chauffage, de ventilation et de conditionnement d'air (CVCA), de panneaux solaires photovoltaïques et de luminaires commandés par capteurs dont l'intensité diminue en fonction de l'occupation et de la luminosité. Des bornes de recharge pour véhicules électriques seront également mises à la disposition des employés et une infrastructure est prévue pour l'utilisation future de camions électriques de 5 tonnes. Le projet devrait se terminer en 2022.

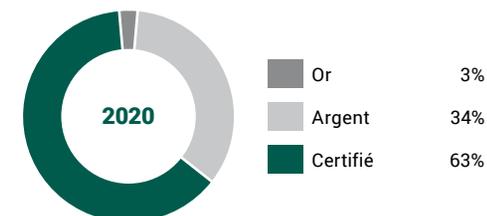


Modernisation des immeubles

À Ottawa, les travaux de rénovation de l'un de nos principaux immeubles du siège social qui avait été endommagé par un incendie en 2018 se sont poursuivis. Ces travaux comprennent l'installation d'un système CVCA à haute efficacité, de fenêtres à triple vitrage, d'un isolant mural de 8 po (pour un niveau d'isolation R40 des murs existants) et d'un mur solaire thermique afin de mettre en place un système de chauffage à ventilation passive. Au total, ces améliorations réduiront la consommation d'énergie opérationnelle de l'immeuble de 63 %. Elles viennent s'ajouter aux améliorations apportées au système énergétique collectif fédéral qui dessert cet immeuble. Les travaux devraient être terminés en 2021.

Projets d'immeubles certifiés LEED

	2018	2019	2020	Écart 2019-2020
Projets d'immeubles certifiés LEED	30	32	32	0%



Contrôles des immeubles et efficacité énergétique

Nous avons élaboré une stratégie à long terme et commencé à mettre à jour notre cahier des charges type pour les systèmes de contrôle de bâtiment dans les installations nouvelles et existantes. Des mises à niveau des contrôles ont été effectuées dans certaines installations existantes. Les améliorations apportées aux contrôles de bâtiment permettent de réduire la consommation d'énergie et les émissions de GES. Tous les nouveaux postes de facteurs et la plupart des nouveaux bureaux de poste comprennent maintenant des commandes d'éclairage avancées. En 2021, nous prévoyons continuer à moderniser les systèmes d'éclairage fluorescents en les remplaçant par des DEL.

De plus, nos nouvelles modalités de bail « sur mesure » incitent les propriétaires à construire les immeubles que Postes Canada occupera en mettant en œuvre des mesures d'efficacité énergétique semblables à celles de notre prototype de poste de livraison. Ce dernier optimise le rendement énergétique au-delà de nombreuses exigences du code de l'énergie. La conception de ce prototype intègre des caractéristiques d'efficacité telles que la ventilation à la demande, les rideaux d'air aux portes des quais élevés et au niveau du sol, l'isolation accrue de l'enveloppe du bâtiment, les commandes d'éclairage intelligentes, l'électricité comme source de chauffage, s'il y a lieu, et une infrastructure électrique compatible avec les futurs véhicules électriques du parc.

Congestion urbaine et villes durables

Postes Canada collabore avec de nombreux partenaires pour réduire la congestion urbaine à l'échelle du pays. Bien que l'augmentation du télétravail pendant la pandémie ait réduit la congestion urbaine dans certaines régions en 2020, elle a été au moins partiellement compensée par la hausse des volumes expédiés. L'augmentation des livraisons de colis s'est naturellement accompagnée d'un plus grand nombre de camions sur la route.

Postes Canada continue de collaborer avec les municipalités quant aux besoins d'infrastructure supplémentaire, comme les espaces de stationnement et les zones de chargement, et à la façon dont le trottoir est utilisé, par qui et pour combien de temps. Ces problèmes demeurent pertinents alors que nous ramassons et livrons les marchandises que les Canadiens envoient et reçoivent en nombre record. Postes Canada collabore avec les dirigeants de la Fédération canadienne des municipalités, de la Chambre de commerce de la région de Toronto, de la ville de Toronto, de la ville de Montréal, de la ville de Vancouver et de nombreux autres grands centres urbains afin de discuter de diverses solutions possibles pour atténuer la congestion, gérer les bordures des trottoirs et réduire les émissions.

Ces problèmes ne se sont pas atténués pendant la pandémie, et nous demeurons déterminés à améliorer la sécurité de nos employés et de nos clients tout en maintenant nos normes de livraison rapide et fiable. Ensemble, nous réfléchissons de façon créative à l'avenir de la livraison dans les villes.

Nous contribuons également à la réduction des gaz à effet de serre dans les centres urbains. Postes Canada est toujours membre (et partenaire fondateur) de l'initiative de solutions de livraison urbaine (Urban Delivery Solutions Initiative [UDSI]), dirigée par le Pembina Institute. L'UDSI s'attaque aux problèmes de fret urbain – qualité de l'air, congestion routière et émissions de gaz à effet de serre – grâce à des recherches et à un dialogue engagé sur les façons de relever les principaux défis liés au transport de marchandises dans les villes canadiennes. Nous avons participé au forum Cities Taking Freight Action de la Pembina Institute, qui a réuni un groupe représentatif d'urbanistes, de planificateurs en transports, de spécialistes stratégiques et de chefs de file reconnus en matière de développement durable dans les secteurs commercial et industriel afin d'aider les villes canadiennes à réaliser leur plein potentiel en matière de planification.

Plan de portefeuille carboneutre

En 2020, Postes Canada a commandé une étude afin de déterminer les mesures qui pourraient être mises en œuvre dans les quelque 3 000 immeubles appartenant à la SCP et loués par elle pour réduire les GES et atteindre la carboneutralité d'ici 2050. Le plan a permis de cerner diverses améliorations possibles sur place et différents mécanismes d'approvisionnement.

En 2021, nous mettrons à l'essai un certain nombre de projets afin de valider les hypothèses utilisées dans le cadre de l'étude. Nos projets pilotes comprennent l'optimisation des systèmes électromécaniques, la mise à niveau de l'équipement, la mise en place d'un éclairage à DEL, l'électrification et l'énergie solaire photovoltaïque sur les toits.

Projets de remplacement de combustible, d'électrification et d'efficacité énergétique

Afin de réduire les émissions de GES à l'appui de nos objectifs climatiques, nous avons terminé la conception de deux projets d'électrification à Terre-Neuve-et-Labrador et à l'Île-du-Prince-Édouard, qui seront mis en œuvre en 2021. Ces deux projets visent à remplacer un système de chauffage au mazout existant et des réservoirs d'entreposage de mazout par des systèmes électriques à débit de réfrigérant variable (DRV). À notre siège social d'Ottawa, nous avons mis en place une technologie de colonne de refroidissement plus efficace. Afin de remplacer l'ancienne technologie et de chauffer un bureau de poste en Ontario de façon beaucoup plus efficace, nous avons aussi installé notre première thermopompe à l'air sur le toit.

Risque climatique

En 2020, en collaboration avec une tierce partie, nous avons mené une étude sur l'exposition de la Société au risque climatique ce qui nous a permis d'identifier les risques physiques et de transition et de saisir les occasions connexes. Cette étude éclairera la stratégie de lutte aux changements climatiques que nous prévoyons publier en 2021. Nous avons également entrepris notre première évaluation en nous appuyant sur le cadre proposé par le Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques (GIFCC) et nous continuerons d'utiliser ce cadre à mesure que nous progressons dans notre évaluation des risques et des occasions liés aux changements climatiques.

Postes Canada pourrait subir des perturbations causées par des catastrophes dues aux changements climatiques (p. ex., des tornades, des inondations, des feux de forêt) ou l'incidence progressive de tels changements (p. ex., l'augmentation du nombre de jours de chaleur extrême). Ce risque pourrait entraîner une perte d'accès aux installations ou aux lieux de travail, une indisponibilité temporaire de la main-d'œuvre ou encore une perte de technologies et de données. Nous allons entreprendre la mise en œuvre des mesures de contrôle présentées dans l'étude et intégrer les questions liées au climat à nos processus opérationnels et décisionnels dans l'ensemble de l'organisation.



Le Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques (GIFCC) (ou Task Force on Climate-related Financial Disclosures [TCFD]) a pour mandat d'élaborer un ensemble uniforme d'informations à fournir à titre volontaire relativement aux risques financiers associés aux changements climatiques à l'intention des entreprises qui doivent divulguer de l'information aux intervenants financiers et autres parties prenantes. Le GIFCC aide les entreprises à comprendre ce que les marchés financiers attendent de l'information présentée afin de mesurer les risques associés aux changements climatiques et d'y répondre.



Postes Canada est l'un des partenaires fondateurs de l'initiative de solutions de livraison urbaine, dirigée par le Pembina Institute.

Produits et services durables

En 2020, Postes Canada a fait des progrès pour rendre plus écologiques les emballages vendus aux Canadiens dans nos bureaux de poste.

Pour atteindre notre objectif d'éliminer les plastiques à usage unique dans nos opérations et nos bureaux de la Société d'ici 2022, nous avons travaillé avec notre fournisseur pour remplacer les pellicules rétrécissables des boîtes d'expédition par des bandes de papier entièrement recyclables. En 2021, nous intensifions ces efforts afin d'éliminer les pellicules rétrécissables de toutes les boîtes d'expédition en vente dans nos bureaux de poste.

Dans le cadre de notre engagement continu à améliorer la durabilité de nos emballages, nous avons également fait passer de 15 % à 23 % le pourcentage de contenu recyclé dans nos enveloppes matelassées. Nous travaillons à faire passer le contenu recyclé de nos emballages Flexifort (pochettes à usage unique conçues pour les clients commerciaux) de 10 % actuellement à 100 %. Après un examen interne approfondi en 2020, les essais publics de ces produits et d'autres nouveaux emballages durables ont commencé au début de 2021.

Pour encourager les Canadiens à recycler nos emballages, nous avons revu l'étiquetage de la plupart de nos produits d'emballage afin que nos clients puissent mieux comprendre ce qui peut être recyclé. Nous avons ajouté des rubans de Möbius (symbole universel de recyclage indiquant qu'un produit peut être recyclé) et indiqué les types de résine plastique utilisés et les certifications de foresterie durable pertinentes, ainsi que d'autres renseignements sur le contenu recyclé et la recyclabilité des produits, le cas échéant.

Nous avons également établi un partenariat avec un fournisseur pour lancer un projet pilote d'emballage réutilisable. L'évaluation se poursuivra en 2021, alors que nous examinons le potentiel de solutions d'emballage réutilisables à grande échelle.

Développement durable de la vente au détail

En 2020, nous avons pris des mesures importantes pour rendre l'infrastructure de nos bureaux de poste plus durable. Après un essai concluant, nous installerons à grande échelle des enseignes et affiches magnétiques pour remplacer celles en plastique, à compter de 2021. De plus, nous avons poursuivi la conversion des publicités du format papier au format numérique dans les bureaux de poste et nous avons remplacé les accessoires en plastique pour la présentation de nos produits par des versions en métal. Tous ces changements se traduisent par une diminution des déchets de papier et de plastique provenant des produits et du matériel d'information dans nos points de vente au détail.



D'ici 2022, mettre en œuvre et promouvoir des solutions durables en ce qui a trait aux colis et au courrier (choix des matériaux, emballage, expédition).



Les emplacements de vente au détail de Postes Canada offrent maintenant davantage de produits écologiques, comme les bandes de papier recyclables, illustrées ici.



La Sustainable Packaging Coalition est une collaboration fondée sur les adhésions et axée sur l'emballage durable.



Two Sides est un organisme sans but lucratif créé par les membres de la chaîne d'approvisionnement des communications graphiques pour promouvoir la durabilité dans l'industrie.

Zéro déchet

Nous visons l'objectif de zéro déchet dans nos opérations d'ici 2030. En 2020, nous avons pris des mesures concrètes pour atteindre cet objectif ambitieux en élaborant de nouvelles politiques, en installant de nouvelles infrastructures et en offrant de nouveaux services.

En 2020, notre taux de détournement des déchets était de 73 %, soit une augmentation de 4 % par rapport à 2019, ce qui reflète les améliorations découlant des mesures de détournement des déchets mises en place au cours de l'année.

Nous avons travaillé avec nos fournisseurs pour améliorer la qualité de nos données sur les déchets et le recyclage. Nous avons augmenté le nombre de mesures que nous recueillons, normalisé notre format de production de rapports dans des centaines de sites et mis à profit la technologie pour cerner les tendances. Cette amélioration de la production de rapports sur les déchets nous a permis de repérer rapidement les inefficacités liées à la collecte des déchets et d'y remédier.

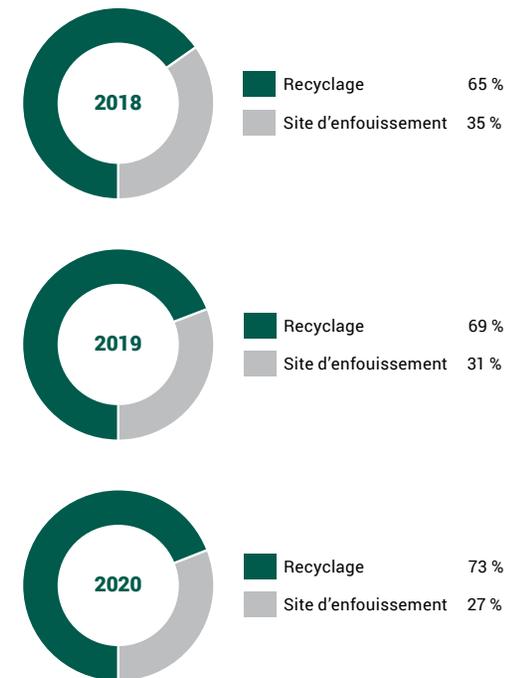
Nous avons installé de nouveaux compacteurs de carton de type vis sans fin dans nos établissements de Hamilton et de Toronto afin de recycler le carton plus efficacement. Les nouveaux compacteurs libèrent également de l'espace de plancher utilisé auparavant pour entreposer les excédents de carton, créant ainsi un environnement plus sécuritaire pour nos employés.

Enfin, nous avons jeté les bases d'un nouveau projet pilote de gestion des déchets à cinq emplacements clés. Il vise notamment de nouveaux services de recyclage et de compostage, du matériel de communication actualisé, des formations et des pratiques de nettoyage et d'entretien mises à jour, ainsi que de nouveaux bacs de recyclage et de récupération multimatière. En 2021, nous porterons notre attention à la mobilisation des employés et nous surveillerons les résultats, en vue d'appliquer les meilleures pratiques à l'échelle de notre réseau.



Un compacteur de carton à notre établissement de traitement du courrier de Hamilton permet de libérer de l'espace opérationnel et de détourner le carton aux fins de recyclage.

Résumé du recyclage



OBJECTIF *Détourner au moins 90 % par poids des déchets opérationnels non dangereux d'ici 2030.*

Déchets de construction

Notre objectif est de détourner 90 % de tous les déchets de construction et de démolition. Dans un premier temps, nous avons travaillé avec nos partenaires de la construction à l'élaboration d'un plan complet de gestion des déchets pour notre nouveau Centre de traitement de l'est de l'Ontario, qui vise un taux de détournement de 90 % des déchets de construction. Nous avons l'intention de réduire au minimum les déchets de construction en les recyclant, et de réutiliser ou de récupérer les matériaux qui, autrement, seraient envoyés dans un site d'enfouissement. Ces matériaux comprennent tout le carton, le métal, le béton, l'asphalte et le verre. Nous surveillerons nos progrès de près et produirons des rapports sur les résultats.



Détourner au moins 90 % de tous les déchets issus de la construction et de la démolition d'ici 2030.

Augmentation du contenu recyclé des conteneurs à lettres et à grands objets plats

Nous utilisons des milliers de conteneurs à paquets et de conteneurs à lettres et à grands objets plats (CLGOP) chaque jour pour déplacer le courrier dans nos installations. Lorsque leur usure devient trop importante, ces bacs sont broyés, reformés et remis en circulation dans notre réseau. Avec le soutien de notre fournisseur, nous avons opté pour des conteneurs à paquets et des CLGOP en résine entièrement recyclée, réduisant ainsi nos coûts par unité et nos achats de résine plastique vierge. Nous espérons accroître notre utilisation de résine recyclée au cours de la prochaine année.



Éliminer l'utilisation inutile des plastiques à usage unique dans les réunions et les événements du siège social d'ici 2020, et dans les opérations de Postes Canada d'ici 2022.

Fontaines à eau sans contact

En 2020, nous avons installé 109 fontaines d'eau sans contact dans 36 établissements et postes de facteurs. Ils facilitent le remplissage des bouteilles d'eau réutilisables et affichent le nombre de bouteilles à usage unique économisées au cours de l'année – plus de 316 000 en 2020.

Pour nos employés, il s'agit d'un moyen concret et mesurable de nous aider à éliminer les plastiques à usage unique inutiles.

Plastiques à usage unique

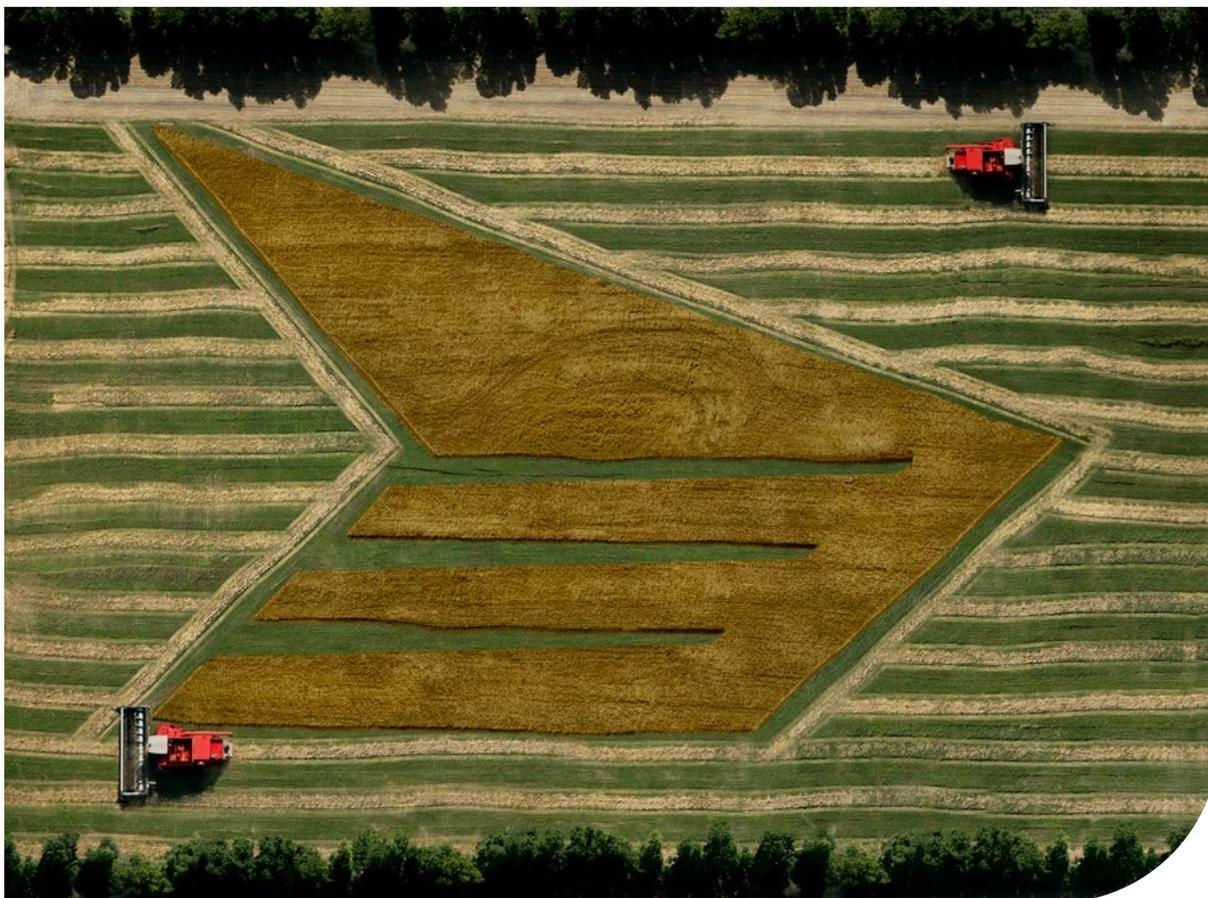
Nous sommes en bonne voie de bannir les plastiques à usage unique inutiles dans les réunions et les événements de la Société, et nous prévoyons éliminer les plastiques dans nos opérations et nos bureaux de la Société d'ici 2022.



Pour orienter nos efforts, nous avons élaboré notre première politique sur les plastiques à usage unique. Elle décourage l'achat et l'utilisation des plastiques jetables à usage unique inutiles, et nous aidera à faire participer les fournisseurs à nos objectifs.

Dans nos cafétérias, nous travaillons avec nos fournisseurs pour éliminer progressivement les ustensiles en plastique comme les couverts, les contenants à emporter et les bâtonnets. Bien que les exigences sanitaires liées à la COVID-19 aient augmenté l'utilisation de matériel jetable dans certains cas, nous avons travaillé à trouver des solutions de recharge au plastique et nous espérons faire davantage de progrès en 2021.

Nous avons également commencé à retirer les plastiques à usage unique de notre catalogue d'approvisionnement interne afin que les produits et les fournitures dont nos employés ont besoin pour faire leur travail soient également conformes à notre politique sur les plastiques à usage unique.



Comité sur l'environnement

Au cours de la dernière année, Postes Canada, l'Association des officiers des postes du Canada (AOPC), le Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes (STTP), l'Alliance de la Fonction publique du Canada/Syndicat des employés des postes et communications (AFPC/SEPC) et l'Association canadienne des maîtres de poste et adjoints (ACMPA) ont continué de traiter des questions liées à l'environnement.

Postes Canada et ses agents négociateurs conviennent que l'environnement est une priorité. En 2020, nous nous sommes concentrés sur l'élaboration d'un plan d'action en matière de développement durable visant à déterminer les priorités, les objectifs et les cibles environnementales, ainsi que les mesures clés pour lancer ensemble notre ambitieux travail de réduction de notre empreinte écologique. Nous demeurons déterminés à travailler ensemble sur ces priorités clés, tout en demeurant ouverts aux nouvelles initiatives et aux nouveaux projets qui sont importants pour les syndicats et leurs membres.

En 2020, le Comité sur l'environnement a tenu six réunions, ainsi qu'un atelier sur les objectifs en matière de gaz à effet de serre. Des membres du STTP et des représentants de Postes Canada se sont rencontrés à Montréal en février pour en apprendre davantage sur les vélos cargos et d'autres modes de livraison urbains novateurs.

L'accessibilité à Postes Canada

En 2020, nous avons adopté une approche stratégique pour améliorer l'accessibilité à l'échelle de l'entreprise. Nous effectuons une évaluation proactive des pratiques actuelles, apprenons auprès d'experts et des réseaux, et mettons en place des directives et des outils pour éliminer les obstacles existants et prévenir les obstacles futurs. Nous comprenons que l'amélioration de l'accessibilité pour nos employés et nos clients est logique d'un point de vue commercial.



Photo : Jordan Nicholson, Disability:IN

Stratégie d'accessibilité

En avril 2020, le Conseil d'administration de Postes Canada a approuvé la première stratégie d'accessibilité de la Société.

Cette stratégie nous aidera à devenir une société d'État accessible et inclusive de premier ordre en faisant ce qui suit :

- Créer une culture diversifiée et inclusive au sein de notre effectif
- Faire le bonheur de nos clients en leur offrant une expérience accueillante et inclusive
- Bâtir des espaces accessibles et sans obstacle
- Mettre à profit les occasions d'affaires inclusives et agiles

Le Comité consultatif sur l'accessibilité de Postes Canada est un groupe externe composé d'experts en accessibilité qui fournissent des commentaires sur les programmes de Postes Canada. En octobre, le Comité consultatif a tenu une table ronde pour discuter de l'incidence de la COVID-19 sur les personnes ayant un handicap. Constatant une aggravation des obstacles à l'accessibilité en contexte de pandémie, le Comité a souligné l'importance de nos efforts pour offrir de meilleures perspectives économiques et sociales à cette communauté.

Nos clients

Créer une expérience accueillante et inclusive pour les clients qui utilisent les produits et services de Postes Canada demeure une priorité.

Notre objectif est de rendre nos bureaux de poste, nos bureaux administratifs, nos postes de facteurs et nos installations de traitement accessibles et sans obstacle pour les utilisateurs, soit pour nos clients comme pour nos employés. Nous avons fait appel à une société indépendante d'experts-conseils en accessibilité afin d'élaborer des lignes directrices sur la conception accessible pour les nouvelles constructions et les rénovations, de créer une liste de vérification pour évaluer l'accessibilité dans les anciennes installations et de mettre au point une stratégie d'investissement en capital pour financer les améliorations à l'échelle de l'entreprise. Nos améliorations de l'accessibilité en 2020 comprennent une rampe, 40 portes automatiques et 47 comptoirs de service accessibles.

Tous les nouveaux produits numériques destinés au public sont désormais conçus dans le respect des Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.1 de niveau AA. Pour y parvenir, nous avons constitué une équipe spécialisée dans l'accessibilité numérique, offert une formation à 100 employés et sous-traitants du secteur numérique et mis en place une méthode complète de test de l'accessibilité. Nous avons atteint un taux d'accessibilité numérique de 77 % pour l'ensemble des produits numériques actifs en 2020, dépassant notre cible de 70 %.



L'Association nationale des étudiant(e)s handicapé(e)s au niveau postsecondaire promeut le plein accès à l'éducation et à l'emploi pour les étudiants et diplômés handicapés du niveau postsecondaire partout au Canada.

Nos collectivités

Postes Canada est fière de souligner le travail assidu et la détermination des personnes d'origine autochtone qui ont saisi une nouvelle occasion de poursuivre des études. Les 25 gagnants des Prix d'études pour les autochtones de 2020 sélectionnés dans l'ensemble du pays ont reçu 2 000 \$ en guise de reconnaissance pour leurs efforts pour un total de 50 000 \$. Plus de 300 lauréats ont été récompensés depuis 2004.

En collaboration avec l'Association nationale des étudiant(e)s handicapé(e)s au niveau postsecondaire (NEADS), Postes Canada a également créé une bourse de 10 000 \$ et deux occasions d'emploi d'été pour les étudiants ayant un handicap. Notre partenariat avec NEADS nous permettra d'appuyer l'accès à l'éducation et à l'emploi en reconnaissant les contributions et les résultats scolaires exceptionnels d'étudiants vivant avec un handicap.

Postes Canada offre une bourse d'études à un étudiant qui poursuit des études supérieures et qui fait preuve de leadership, d'innovation, de respect et d'intégrité dans ses recherches, ses études et sa participation communautaire.

À compter de l'été 2021, nous offrirons des occasions d'emploi à des étudiants méritants, en reconnaissance de la contribution des personnes vivant avec un handicap au marché du travail.

Nous reconnaissons l'importance de la promotion de l'accessibilité, du partage des connaissances dans l'ensemble de la collectivité et de l'établissement de solides partenariats. En travaillant avec des intervenants et des organismes représentant les personnes vivant avec un handicap, nous cherchons à accroître notre engagement et notre participation communautaire.

Programme de mesures d'adaptation pour la livraison

Le Programme de mesures d'adaptation pour la livraison offre d'autres options de livraison aux Canadiens ayant des limitations fonctionnelles ou des problèmes de santé. Ce programme est offert toute l'année, de façon temporaire ou saisonnière, selon les besoins de nos clients.

En 2020, nous avons reçu 1 421 demandes de mesures d'adaptation et mis en œuvre un certain nombre de solutions, notamment un tourne-clé de boîte aux lettres, un plateau à courrier coulissant, un changement de compartiment de boîte aux lettres, des inscriptions en braille, la livraison hebdomadaire à domicile et la réexpédition du courrier à un membre de la famille ou à un bureau de poste.

Pour accroître la sensibilisation, nous avons publié une annonce d'une page complète dans le numéro de juin 2020 du magazine Abilities. Ce magazine a un tirage combiné de 60 000 exemplaires imprimés et numériques et touche 15 000 lecteurs supplémentaires au moyen de bulletins électroniques.

La satisfaction de la clientèle nous tient à cœur. Pour améliorer l'expérience client, un sondage a été envoyé à 767 personnes inscrites au programme qui ont choisi d'y répondre. Parmi les 335 répondants, 67 % ont indiqué qu'ils étaient très satisfaits du programme et des services. Globalement, 90 % ont indiqué qu'ils étaient plutôt satisfaits ou très satisfaits.

Concernant l'incidence du programme, 92 % des participants ont indiqué qu'il leur facilitait la vie.

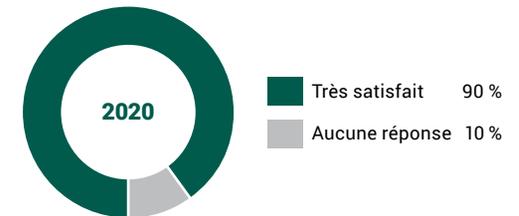
Les résultats du sondage montraient également que nous pourrions encore accroître nos efforts de sensibilisation au programme. Nous avons donc élaboré une stratégie de sensibilisation qui tirera parti des médias sociaux de Postes Canada, ainsi que des réseaux et de l'influence des membres du Comité consultatif sur l'accessibilité.

Les clients qui ont besoin de mesures d'adaptation peuvent accéder au programme en ligne ou appeler au 1 844 454-3009.



Le Programme de mesures d'adaptation pour la livraison de Postes Canada est un service de livraison conçu pour aider les clients dont les limites fonctionnelles entravent leur capacité d'accéder à leur courrier.

Satisfaction des clients au Programme de mesures d'adaptation pour la livraison



Le Programme de mesures d'adaptation pour la livraison facilite la vie des clients



Affaires avec les Autochtones et le Nord

Conformément à notre mission, à nos valeurs fondamentales et à nos principes, nous nous engageons à nouer de nouvelles relations avec les peuples autochtones, reconnaissant que ces communautés et ces personnes ont longtemps été mal desservies par la Société.

Nous nous engageons également à servir les collectivités éloignées et du Nord, qui dépendent fortement de nous pour la livraison d'articles commandés en ligne, puisque nous sommes généralement les seuls à pouvoir les livrer. Nous desservons environ 180 collectivités éloignées et du Nord par avion.

Stratégie de réconciliation avec les communautés autochtones et du Nord

Notre nouvelle stratégie de réconciliation avec les communautés autochtones et du Nord vise à renouveler la relation entre Postes Canada et les peuples autochtones. Elle est guidée par les principes de reconnaissance, d'occasion d'amélioration du service, de rectification et d'inclusion.

Cette stratégie est essentielle pour veiller à ce que les droits, les intérêts et la situation uniques des peuples autochtones et du Nord soient reconnus, réaffirmés et pris en considération dans le contexte de notre obligation de servir tous les Canadiens. Elle est appuyée par quatre piliers :



Améliorer les services postaux aux communautés autochtones et du Nord.

Grâce à un plan quinquennal, réparti par communauté, nous allons renforcer notre réseau de vente au détail dans les communautés autochtones et du Nord. De nouveaux bureaux de poste à service intégral vont ouvrir leurs portes dans certaines communautés, et nous allons améliorer les services existants dans d'autres. Les options offertes comprennent la livraison centralisée, notamment dans des armoires à colis, et un meilleur accès aux services financiers, gouvernementaux et d'envoi de fonds.



Élaborer et mettre en œuvre une politique d'approvisionnement auprès des Autochtones.

Nous sommes en train d'élaborer une nouvelle politique qui entrera en vigueur en 2021. Cette initiative nous aidera à redéfinir nos relations d'affaires avec les entreprises appartenant à des Autochtones. Ces relations vont être fondées sur la confiance, la réconciliation économique et le sens des affaires.



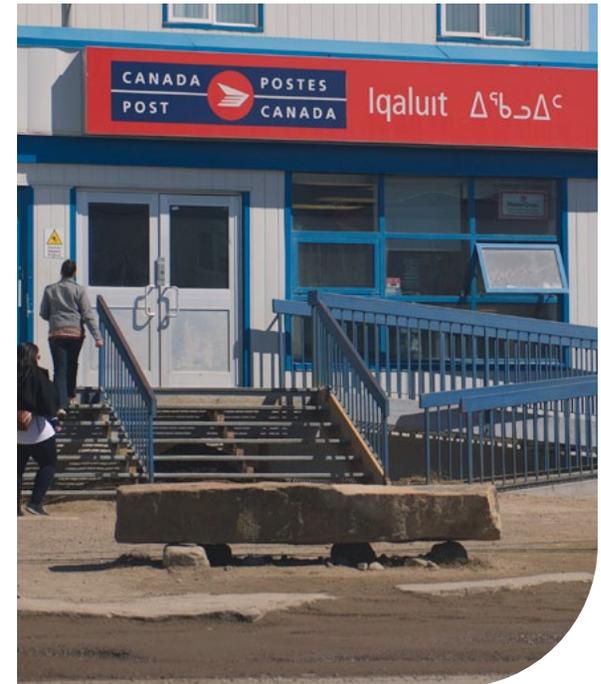
Améliorer l'emploi et le maintien en poste des Autochtones.

Nous allons réaliser cet objectif en partenariat avec nos syndicats et les Autochtones. Nous pouvons – et devons – améliorer la représentation des Autochtones dans notre effectif pour qu'il soit à l'image de notre pays et des communautés que nous desservons.



Soutenir la viabilité, le bien-être et la sécurité des communautés autochtones.

Nous allons collaborer avec les chefs des communautés autochtones et les forces de l'ordre locales pour servir ces communautés en toute sécurité. Nous veillerons notamment à réduire la quantité de marchandises inadmissibles, comme l'alcool et les drogues illicites, qui y entrent.



Un bureau de poste à Iqaluit.

Sécurité du courrier



Postes Canada est responsable de la sécurité du courrier et de la protection des renseignements personnels de sa clientèle et de ses employés. Dans un monde où les menaces à la sécurité physique et informatique sont en constante évolution, Postes Canada s'engage à protéger la vie privée de ses clients. Pour ce faire, nous nous conformons aux lois pertinentes et avons adopté des politiques et pratiques rigoureuses.

Pour renforcer la sécurité des collectivités, Postes Canada a créé en 2020 une équipe d'interception des drogues illicites en formant des inspecteurs des postes afin qu'ils détectent les objets inadmissibles et les retirent de notre réseau. Grâce à une collaboration continue et efficace avec nos partenaires de l'application de la loi, nous retirons les drogues illicites et les articles interdits du système postal.

Nous continuons à adapter nos mesures de sécurité afin de nous protéger contre les risques liés à la sécurité du courrier et des données. Voici certaines des mesures que nous prenons :

- utilisation de serrures haute sécurité, de caméras, de contrôles électroniques de l'accès, de systèmes de détection d'intrusion et de technologie radar pour protéger le courrier, nos établissements, nos postes de facteurs et nos comptoirs postaux;
- animation de plus de 800 séances de sensibilisation à la sécurité chaque année afin d'examiner continuellement les protocoles de sécurité du courrier avec les employés de première ligne;
- inspection de 250 installations postales en 2020 pour vérifier que les employés de première ligne comprennent bien les protocoles de sécurité du courrier;
- adoption d'un système de gestion des documents permettant d'assurer des contrôles de sécurité et une surveillance;
- recours à un processus officiel pour communiquer aux autorités compétentes les atteintes à l'information de nature délicate;
- collaboration avec nos entrepreneurs tiers pour veiller à ce qu'ils disposent de contrôles de sécurité adéquats;
- autorisation de sécurité obligatoire pour tous les employés et les entrepreneurs;
- surveillance des alarmes d'intrusion 24/24, 7/7 par l'entremise du Centre des opérations de sécurité nationale interne à la fine pointe de la technologie;
- détection et perturbation proactives des menaces physiques et numériques connues;
- recherche et développement des meilleurs outils technologiques pour atténuer les menaces (p. ex., drones, rayons X et détection de matériel illicite).

Nous prenons au sérieux la sécurité du courrier et la protection de la vie privée de nos clients. Ces mesures de protection nous permettent de réagir de façon proactive aux risques de sécurité et d'assurer la sécurité du courrier.

Sécurité des données

Nous avons investi massivement dans la sécurité physique et électronique afin de prévenir les infractions aux données personnelles et l'utilisation frauduleuse de nos produits et services, et de nous protéger contre les courriels malveillants. Nous offrons également des formations régulières aux employés afin de réduire les risques de cyberattaques et d'atteintes à la sécurité des données.

Des évaluations des répercussions sur la protection de la vie privée sont effectuées régulièrement pour veiller au bon fonctionnement de nos technologies et systèmes et à la mise en œuvre efficace des contrôles électroniques de l'accès. Nos nouvelles solutions d'intelligence artificielle nous aident également à repérer les activités malveillantes potentielles.

Nous avons établi des partenariats avec des tierces parties et des organismes d'application de la loi afin de détecter, de prévenir et de contrer les menaces.

Nous animons plus de 800 séances de sensibilisation chaque année afin d'examiner continuellement les protocoles de sécurité du courrier avec les employés de première ligne.

Fondation communautaire

La Fondation communautaire de Postes Canada a pour mission toute simple d'avoir une incidence positive sur la vie des enfants et des jeunes dans les collectivités que nous desservons en appuyant des organismes de bienfaisance enregistrés, des programmes scolaires et des initiatives locales qui profitent aux enfants et aux jeunes. Elle offre des subventions afin de répondre à des besoins réels, notamment le financement de camps d'été pour les enfants atteints d'une maladie grave, de lignes d'écoute téléphonique, de campagnes contre l'intimidation, d'initiatives en santé mentale, de programmes d'alphabétisation, de sport et de petits déjeuners, de centres pour les besoins spéciaux, de projets artistiques et récréatifs et plus encore.

En 2020, la Fondation a versé plus de 1,3 million de dollars de subventions à 118 organismes communautaires à l'échelle du pays.

Chaque automne, nos employés de la vente au détail partout au Canada organisent une campagne de financement publique de cinq semaines. Des fonds supplémentaires sont recueillis grâce à la vente d'un timbre spécial de la Fondation communautaire et d'un programme de retenues à la source visant les employés. En raison de la COVID-19, bon nombre des activités de financement traditionnelles organisées par le personnel dans les bureaux de poste à l'échelle du Canada n'ont pas pu avoir lieu. Malgré cela, la campagne a permis d'amasser 900 000 \$, qui serviront à subventionner différents projets en 2021. Au cours des neuf dernières années, la Fondation a versé environ 10 millions de dollars à plus de 900 projets.



Année	2018	2019	2020	Écart 2020/19
Dons (en millions)	1,2\$	1,1\$	1,3\$	↑ 18 %
Projets financés	112	118	118	— 0 %

1,3M\$
en subventions à
118 organismes
communautaires

900,000\$
amassés en 2020 par les **employés et**
les **clients de Postes Canada** aux
points de vente au détail pour appuyer
les projets de 2021

10M\$
donnés à plus
de **900 projets**
depuis 2012

Subventions Signature (50 000 \$ chacune)



Vols d'espoir

La subvention servira à couvrir les coûts des vols pour les enfants et les jeunes qui ont besoin de soins médicaux loin de chez eux.



Gord Downie & Chanie Wenjack Foundation

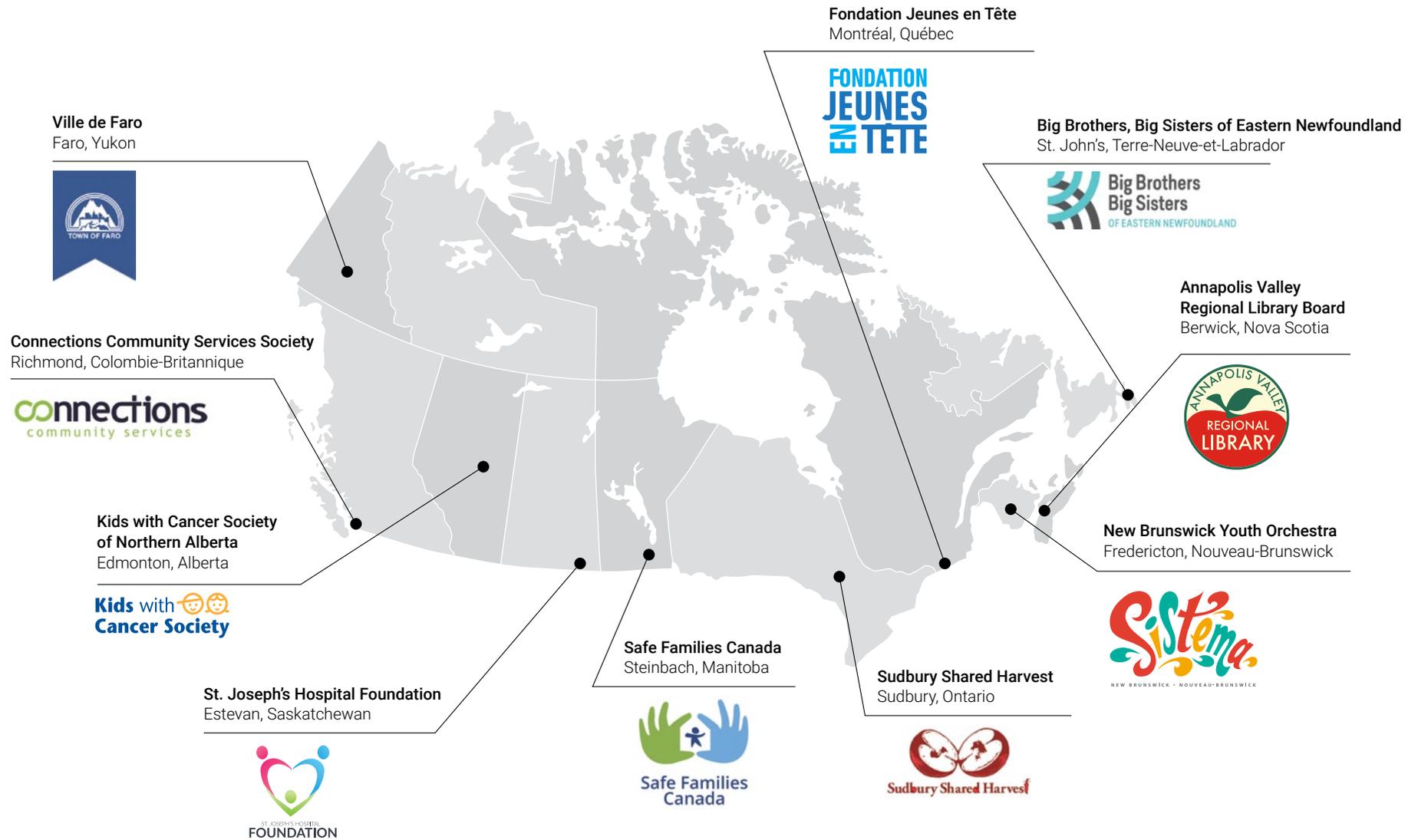
La subvention servira à financer l'expansion du programme Legacy Schools, dont l'objectif est d'acquérir une meilleure compréhension culturelle et d'ouvrir la voie à la réconciliation entre les Canadiens d'origine autochtones et non autochtones.



Olympiques spéciaux Canada

La subvention servira à appuyer les programmes Active Start (enfants de 2 à 6 ans) et FUNdamentals (enfants de 7 à 12 ans) qui desservent 5 500 para-athlètes partout au Canada.

Aperçu des organisations soutenues par la Fondation communautaire en 2020



Programme de lettres au père Noël

La distanciation physique n'arrête pas nos lutins! Pour la 39^e année consécutive, le Programme de lettres au père Noël de Postes Canada a répondu présent, traitant plus de 1,2 million de lettres dans 39 langues.

Depuis ses débuts en 1982, cette initiative menée bénévolement par les employés a permis au père Noël de répondre de manière personnalisée à plus de 31 millions de lettres d'enfants de tous âges partout au Canada.

9 000
lutins ont répondu à plus de
1 200 000
de lettres au père Noël!



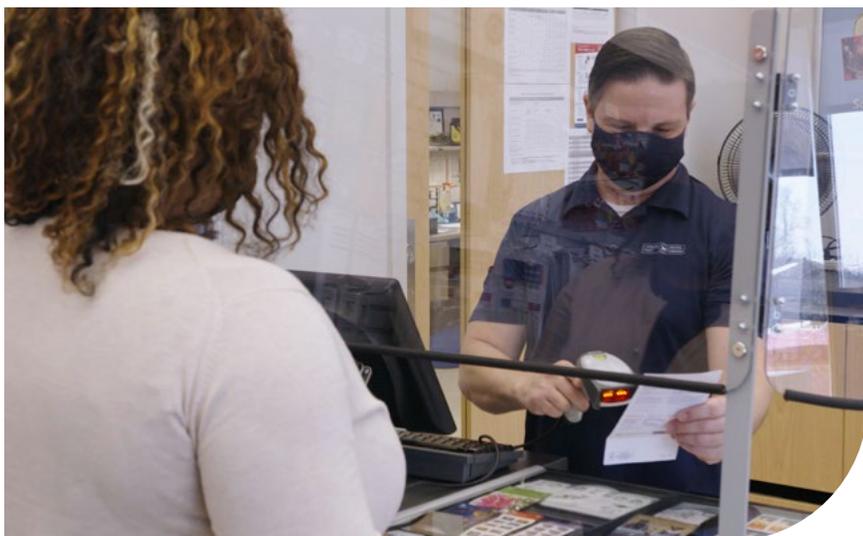
Protection des renseignements personnels

Chaque jour, les Canadiens nous confient beaucoup de renseignements personnels. Nos employés et nos clients, ainsi que le public, nous font confiance pour traiter et protéger comme il se doit ces renseignements et pour respecter nos obligations en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Postes Canada s'est toujours parfaitement conformée à ces obligations et continue de faire évoluer ses pratiques en la matière afin d'intégrer les meilleures façons de faire à l'échelle nationale et internationale, ainsi que les conseils de ses autorités de réglementation. Nous prenons en compte les principes associés à la protection de la vie privée dans la conception et l'élaboration de produits et services, y compris dans l'utilisation de technologies novatrices.

En 2019, nous avons lancé la première phase d'un nouveau centre de protection de la vie privée en ligne destiné au public. Il s'agit d'une étape importante vers la mise en œuvre d'un projet pluriannuel de renouvellement de la politique sur la protection des renseignements personnels, un projet qui vise à moderniser les pratiques connexes de Postes Canada pour mieux les harmoniser avec l'évolution du cybercommerce, l'amélioration de l'analyse des données et les nouvelles techniques de marketing numérique. Au cours de cette première phase, nous avons élaboré une politique exhaustive sur la protection des renseignements personnels en ligne afin d'améliorer la transparence de nos pratiques de gestion de ces renseignements. En 2020, nous avons ajouté de l'information pertinente et des ressources utiles pour fournir aux Canadiens des précisions sur la façon dont nous assurons la confidentialité de leurs données et sur les mesures qu'ils peuvent prendre s'ils ont des préoccupations concernant la protection des renseignements personnels ou des sujets connexes.

De plus, nous avons simplifié et normalisé notre procédé de traitement des atteintes à la vie privée de sorte à régler les incidents rapidement et efficacement, d'en réduire au minimum les répercussions et d'éviter qu'ils ne se reproduisent.

Dans le contexte de la COVID-19, Postes Canada a été considérée comme un service essentiel. Le Bureau de la protection de la vie privée a fourni des conseils indispensables en ce qui a trait aux changements opérationnels touchant les activités, la santé et la sécurité au travail, et les problèmes liés aux ressources humaines.



Atteintes à la vie privée et plaintes

Année	2018	2019	2020	Écart 2019-2020
Total des plaintes	34	33	51	↑ 55 %
Plaintes fondées	12	15	13	↓ 13 %
Atteintes à la vie privée (y compris les plaintes fondées)	29	30	31	↑ 3 %

Accès à l'information

Nous nous engageons à respecter nos obligations en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* tout en protégeant les renseignements reçus de nos partenaires, de nos fournisseurs et de nos clients. Nous faisons la part des choses entre le droit d'accès aux renseignements du demandeur et la protection de renseignements commercialement sensibles de la Société ou de ceux d'une tierce partie. Cet engagement s'avère primordial pour le respect des relations avec les clients et au maintien de la confiance qu'ils nous accordent.

Nous adhérons aux principes d'ouverture et de transparence liés à notre rôle de société d'État au service des Canadiens. Nous honorons notre engagement de plusieurs façons, notamment en publiant un rapport annuel exhaustif sur notre rendement commercial et financier et le Guide des postes du Canada. Nous cherchons toujours des façons d'améliorer la transparence et de gagner la confiance de nos clients, du public et de nos employés. Postes Canada est fermement convaincue que les organisations ont le devoir de fournir aux utilisateurs de l'information financière les résultats obtenus et l'information prospective à l'égard des quatre thèmes qui font partie du cadre du Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques, soit la gouvernance, la stratégie, la gestion des risques et les mesures et cibles.

En 2020, malgré les défis posés par la COVID-19, nous avons veillé à ce que les Canadiens continuent de pouvoir accéder, le plus rapidement possible, à l'information qu'ils ont demandée, en tirant profit de la technologie et en mettant en œuvre des procédés efficaces.

Demandes d'accès à l'information et plaintes

Année	2018	2019	2020	Écart 2019-2020
Nombre total de demandes	111	158	79	↓ 50 %
Total des plaintes	9	15	12	↓ 20 %
Plaintes fondées	4	8	2	↓ 75 %

Langues officielles

En tant qu'institution fédérale ayant une présence à l'échelle nationale, notre objectif et notre responsabilité consistent à fournir des communications et des services bilingues de qualité aux Canadiens, comme l'exige la *Loi sur les langues officielles*.

En 2020, plus de 98 % des appelants sondés du Service à la clientèle ont indiqué qu'ils avaient été servis dans la langue officielle de leur choix.

Cette année, le nombre de plaintes reçues par le Commissariat aux langues officielles a diminué de 38 %, tandis que le nombre total de plaintes dans l'ensemble des institutions fédérales a augmenté de 25 %*.

Année	2018	2019	2020	Écart 2019-2020
Plaintes liées aux langues officielles	38	39	24	↓ 38 %

Postes Canada s'efforce aussi de veiller à ce que les Canadiens d'expression française et d'expression anglaise aient des chances égales d'emploi et d'avancement au sein de la Société, et de créer un environnement de travail propice à l'utilisation des deux langues officielles.

* Rapport annuel du Commissariat aux langues officielles 2019-2020, 29 septembre 2020.

Éléments généraux d'information

Profil de l'organisation		
Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Référence
102-1	Nom de l'organisation	Société canadienne des postes.
102-2	Activités, marques, produits et services	Rapport annuel 2020 de Postes Canada, Notes afférentes aux états financiers consolidés, Constitution, activités et instructions, p. 68.
102-3	Lieu géographique du siège	Rapport annuel 2020 de Postes Canada, Notes afférentes aux états financiers consolidés, Constitution, activités et instructions, p. 68.
102-4	Lieu géographique des sites d'activité	Rapport annuel 2020 de Postes Canada, Notes afférentes aux états financiers consolidés, Constitution, activités et instructions, p. 68.
102-5	Capital et forme juridique	Rapport annuel 2020 de Postes Canada, Notes afférentes aux états financiers consolidés, Constitution, activités et instructions, p. 68.
102-6	Marchés desservis	Rapport annuel 2020 de Postes Canada, Notes afférentes aux états financiers consolidés, Constitution, activités et instructions, p. 68.
102-7	Taille de l'organisation	Rapport annuel 2020 de Postes Canada, Rapport de gestion, Activités de base et stratégie, Nos activités, p. 7.
102-8	Informations concernant les employés et les autres travailleurs	Rapport annuel 2020 de Postes Canada, Rapport de gestion, Activités de base et stratégie, Nos employés, p. 16.
102-9	Chaîne d'approvisionnement	Rapport annuel 2020 de Postes Canada, Rapport de gestion, Aperçu pour 2021, p. 51.
102-10	Modifications significatives de l'organisation et de sa chaîne d'approvisionnement	Rapport annuel 2020 de Postes Canada, Rapport de gestion, Aperçu pour 2021, p. 51.
102-11	Principe de précaution ou approche préventive	Rapport annuel 2020 de Postes Canada, Rapport de gestion, Revue des activités d'exploitation, p. 25.
102-12	Initiatives externes	Rapport sur le développement durable de 2020 de Postes Canada, Fondation communautaire, p. 37.
102-13	Adhésion à des associations	Postes Canada est membre de la Sustainable Packaging Coalition, de Mobilité électrique Canada et du Conseil du bâtiment durable du Canada, entre autres.

Stratégie		
Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Référence
102-14	Déclaration du décideur le plus haut placé	Rapport sur le développement durable de 2020 de Postes Canada, Message du président-directeur général, p. 3.
102-15	Principaux impacts, risques et opportunités	Rapport annuel 2020 de Postes Canada, Rapport de gestion, Revue des activités d'exploitation, p. 25.

Éthique et intégrité		
Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Référence
102-16	Valeurs, principes, normes et règles de conduite	Voir le Code de conduite de Postes Canada
102-17	Mécanismes de conseil et de gestion des préoccupations concernant les questions éthiques	Voir la section « À notre sujet » de Postes Canada

Gouvernance		
Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Référence
103	Approche de gestion : leadership et gouvernance	Rapport sur le développement durable de 2020 de Postes Canada, Leadership et gouvernance, p. 8.
102-18	Structure de gouvernance	Rapport sur le développement durable de 2020 de Postes Canada, Leadership et gouvernance, p. 8.
102-19	Délégation de l'autorité	Rapport sur le développement durable de 2020 de Postes Canada, Leadership et gouvernance, p. 8.
102-20	Responsabilité de la direction en lien avec les enjeux économiques, environnementaux et sociaux	Rapport sur le développement durable de 2020 de Postes Canada, Leadership et gouvernance, p. 8.
102-21	Consultation des parties prenantes au sujet des enjeux économiques, environnementaux et sociaux	La haute direction de Postes Canada reçoit des conseils et des commentaires de la consultation continue des groupes d'intérêt avec les comités mixtes syndicaux, ainsi que d'experts en la matière externes, dont des organismes sans but lucratif et un comité consultatif composé de chefs de file canadiens en matière d'accessibilité. Rapport sur le développement durable de 2020 de Postes Canada, Leadership et gouvernance, p. 8.
102-22	Composition de l'organe de gouvernance le plus élevé et de ses comités	Composition du Conseil : Rapport sur le développement durable de 2020 de Postes Canada, Leadership et gouvernance, p. 8. Mandat et responsabilité du Conseil : site Web de Postes Canada : Le rôle du Conseil d'administration
102-23	Présidence de l'organe de gouvernance le plus élevé	La présidente est une membre indépendante du Conseil d'administration. Son message se trouve ici : Rapport sur le développement durable de 2020 de Postes Canada, Message de la présidente du Conseil d'administration, p. 2.
102-24	Nomination et sélection des membres de l'organe de gouvernance le plus élevé	Site Web externe de Postes Canada, À notre sujet, Leadership, Gouvernance et Conseil d'administration.
102-25	Conflits d'intérêts	Normes de conduite de Postes Canada, accessibles ici : Responsabilités des administrateurs de la Société canadienne des postes.

Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Référence
102-26	Rôle de l'organe de gouvernance le plus élevé dans la définition de l'objet social, des valeurs et de la stratégie	Site Web externe de Postes Canada, À notre sujet, Leadership, Gouvernance et Conseil d'administration.
102-27	Connaissance partagée de l'organe de gouvernance le plus élevé	Rapport sur le développement durable de 2020 de Postes Canada, Leadership et gouvernance, p. 8.
102-28	Évaluation de la performance de l'organe de gouvernance le plus élevé	Site Web de Postes Canada : Le rôle du Conseil d'administration.
102-29	Identification et gestion des impacts économiques, environnementaux et sociaux	Rapport sur le développement durable de 2020 de Postes Canada, Leadership et gouvernance, p. 8.
102-30	Efficacité des procédures de gestion des risques	Rapport annuel 2020 de Postes Canada, Rapport de gestion, Risques et gestion des risques, p. 39.
102-31	Examen des enjeux économiques, environnementaux et sociaux	Rapport sur le développement durable de 2020 de Postes Canada, Leadership et gouvernance, p. 8.
102-32	Rôle de l'organe de gouvernance le plus élevé dans le reporting de développement durable	Le Conseil d'administration approuve le Rapport sur le développement durable avant de le publier à l'externe.
102-33	Communication des préoccupations majeures	Postes Canada traite les préoccupations majeures des parties prenantes, des citoyens et des clients au moyen de la correspondance de la Société, en transmettant les questions critiques à la haute direction. Postes Canada traite également les préoccupations des administrations municipales, provinciales et fédérales par l'entremise des canaux établis des affaires gouvernementales et communautaires, en acheminant les questions critiques à la haute direction qui, à son tour, en fait part au Conseil d'administration. Pour la structure des préoccupations touchant les principes ESG critiques, voir Gouvernance selon les critères ESG : Rapport sur le développement durable de 2020 de Postes Canada, Leadership et gouvernance, p. 8.
102-34	Nature et nombre total de préoccupations majeures	Rapport sur le développement durable de 2020 de Postes Canada, Message de la présidente du Conseil d'administration, p. 2.
102-35	Politiques de rémunération	Rapport annuel 2020 de Postes Canada, Composantes en ligne, Gouvernance d'entreprise.
102-37	Implication des parties prenantes dans la rémunération	Rapport annuel 2020 de Postes Canada, Rapport de gestion, Responsabilité de la direction à l'égard de l'information financière, p. 60.

Engagement des parties prenantes

Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Référence
102-40	Liste des groupes de parties prenantes	Rapport sur le développement durable de 2020 de Postes Canada, Importance relative, p. 4.
102-41	Accords de négociation collective	Rapport annuel 2020 de Postes Canada, Rapport de gestion, Questions liées à la main-d'œuvre, Négociations collectives, p. 5.
102-42	Identification et sélection des parties prenantes	Rapport annuel 2020 de Postes Canada, Rapport de gestion, Résumé, p. 2.

Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Référence
102-43	Approche de l'engagement des parties prenantes	Rapport sur le développement durable de 2020 de Postes Canada, Importance relative, p. 4.
102-44	Enjeux et préoccupations majeurs soulevés	Rapport annuel de Postes Canada, Composantes en ligne, Nos clients

Pratique de reporting		
Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Référence
102-45	Entités incluses dans les états financiers consolidés	Rapport annuel 2020 de Postes Canada, Notes afférentes aux états financiers consolidés, note 3a) Méthode de consolidation, p. 69.
102-46	Définition du contenu du rapport et des périmètres de l'enjeu	Rapport sur le développement durable de 2020 de Postes Canada, Importance relative, p. 4
102-47	Liste des enjeux pertinents	Rapport sur le développement durable de 2020 de Postes Canada, Importance relative, p. 4
102-48	Redressement de l'information	Rapport sur le développement durable de 2020 de Postes Canada, Méthodologie liée au carbone, p. 22.; Sécurité routière, p. 15.
102-49	Modifications relatives au reporting	Rapport sur le développement durable de 2020 de Postes Canada, À propos du présent rapport, p. 4.
102-50	Période de reporting	Le présent rapport porte sur l'année civile allant du 1 ^{er} janvier 2020 au 31 décembre 2020.
102-51	Date du rapport le plus récent	Rapport sur le développement durable de 2019 de Postes Canada. Publié le 1 ^{er} juillet 2020.
102-52	Cycle de reporting	Les rapports sur le développement durable de Postes Canada sont produits chaque année.
102-53	Point de contact pour les questions relatives au rapport	ESG@postescanada.ca
102-54	Conformité aux exigences de déclaration selon les normes de la GRI	Ce rapport a été préparé conformément aux critères essentiels des normes actuelles de la GRI.
102-55	Index du contenu GRI	Rapport sur le développement durable de 2020 de Postes Canada, Index des normes de la GRI, p. 42.
102-56	Validation externe	L'inventaire des gaz à effet de serre contenu dans ce rapport a fait l'objet d'une vérification d'assurance limitée conformément à la norme internationale ISO 14064-3.

Enjeux pertinents		
Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Référence
201-1	Valeur économique directe créée et distribuée	Rapport annuel 2020 de Postes Canada, Rapport de gestion, Activités de base et stratégie, section 2.1, Secteur Postes Canada, p. 8.
201-2	Incidences financières et autres risques et occasions liés aux changements climatiques	Rapport sur le développement durable de 2020 de Postes Canada, Risque climatique, p. 27.

Comportement anticoncurrentiel		
Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Référence
206-1	Actions en justice contre le comportement anticoncurrentiel et les pratiques de monopole et antitrust	En 2020, Postes Canada n'a été visée par aucune action en justice pour comportement anticoncurrentiel et pratiques antitrust et de monopole et leurs résultats.

Matières		
Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Référence
301-1	Matières utilisées par poids ou par volume	Point actuellement négligeable par rapport aux activités de Postes Canada.

Énergie		
Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Référence
103	Approche de gestion : actions pour le climat	Postes Canada a un plan de gestion de l'énergie avec ses partenaires de gestion immobilière. Elle communique également régulièrement avec son équipe des Biens immobiliers et ses équipes de Gestion immobilière au sujet du rendement énergétique et de la consommation. Elle travaille en étroite collaboration avec ses partenaires de gestion immobilière afin de cerner les possibilités d'économies d'énergie. Postes Canada publie chaque année un inventaire des gaz à effet de serre et s'engage à réduire les émissions à l'échelle de l'organisation.
302-1	Consommation d'énergie au sein de l'organisation	Rapport sur le développement durable de 2020 de Postes Canada, Énergie renouvelable et efficacité énergétique, p. 26.
302-3	Intensité énergétique	Rapport sur le développement durable de 2020 de Postes Canada, Énergie renouvelable et efficacité énergétique, p. 26.
302-4	Réduction de la consommation énergétique	Rapport sur le développement durable de 2020 de Postes Canada, Énergie renouvelable et efficacité énergétique, p. 26.

Émissions		
Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Référence
305-1	Émissions directes de GES (champ d'application 1)	Rapport sur le développement durable de 2020 de Postes Canada, Action pour le climat, p. 22.
305-2	Émissions indirectes de GES (champ d'application 2)	Rapport sur le développement durable de 2020 de Postes Canada, Action pour le climat, p. 22.
305-3	Autre émission indirecte de GES (champ d'application 3)	Rapport sur le développement durable de 2020 de Postes Canada, Action pour le climat, p. 22.
305-5	Réduction des émissions de GES	Rapport sur le développement durable de 2020 de Postes Canada, Action pour le climat, p. 22.
305-6	Émission de substances appauvrissant la couche d'ozone (SACO)	Postes Canada ne produit actuellement aucune émission de SACO découlant de ses activités commerciales. En ce qui a trait aux émissions fugitives d'halocarbures, veuillez consulter le Rapport sur le développement durable de 2020 de Postes Canada, Action pour le climat, p. 22.

Déchets		
Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Référence
103	Approche de gestion : zéro déchet	Postes Canada effectue des vérifications des déchets de ses installations en collaboration avec ses partenaires de gestion immobilière afin de cerner des possibilités de détournement des déchets des sites d'enfouissement ou de réduction. En 2020, nous avons travaillé avec nos fournisseurs pour améliorer la qualité de nos données sur les déchets et le recyclage. Nous avons augmenté le nombre de mesures que nous recueillons, normalisé notre format de production de rapports dans des centaines de sites et mis à profit la technologie pour cerner les tendances. Rapport sur le développement durable de 2020 de Postes Canada, Zéro déchet, p. 29.
306-2	Déchets par type et par méthode d'élimination	Rapport sur le développement durable de 2020 de Postes Canada, Zéro déchet, p. 29. Postes Canada produit des rapports sur les données relatives aux déchets qui ont été fournies par les équipes de gestion immobilière sur place.

Conformité environnementale		
Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Référence
307-1	Non-respect des législations et réglementations en matière d'environnement	En 2020, Postes Canada n'a reçu aucune amende relative au non-respect des lois et des règlements.

Évaluation environnementale des fournisseurs		
Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Référence
308-1	Nouveaux fournisseurs ayant fait l'objet d'une vérification au moyen de critères environnementaux	En 2020, nous avons travaillé avec une tierce partie pour comparer les critères ESG de nos pratiques d'approvisionnement à ceux d'autres sociétés d'État, des pairs du secteur privé et des agences postales nationales. Cet exercice nous a aidés à déterminer les priorités et à établir une feuille de route pour l'approvisionnement responsable.

Relations entre la direction et les salariés		
Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Référence
103	Approche de gestion : relations du travail	Rapport sur le développement durable de 2020 de Postes Canada, Relations du travail, p. 20.
402-1	Délais minimaux de préavis en cas de changements opérationnels	Environ 95 % des employés de Postes Canada sont visés par des conventions collectives qui contiennent des dispositions pour les avis de changements, tels que les changements techniques et technologiques (habituellement des préavis de 120 jours) et des réorganisations (habituellement des préavis de 30 à 90 jours). L'état de ces accords de négociation collective est reflété dans le Rapport annuel 2020 de Postes Canada, Rapport de gestion, Conventions collectives, p. 41.

Santé et sécurité au travail		
Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Référence
103	Approche de gestion : santé et bien-être	Postes Canada a des comités collaboratifs sur les politiques sur la santé et la sécurité avec chaque unité de négociation, qui répondent à toutes les exigences fédérales en matière d'adhésion. Les comités se réunissent sur une base mensuelle à trimestrielle selon les stipulations de la convention collective.
403-2	Identification des dangers, évaluation des risques et enquête sur les incidents	Rapport sur le développement durable de 2020 de Postes Canada, Sécurité, p. 13; Sécurité routière, p. 15.

Diversité et égalité des chances		
Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Référence
103	Approche de gestion : diversité et inclusion	Rapport sur le développement durable de 2020 de Postes Canada, Leadership et gouvernance, p. 8; Diversité et inclusion des employés, p. 17.
405-1	Diversité des organes de gouvernance et des employés	Rapport sur le développement durable de 2020 de Postes Canada, Leadership et gouvernance, p. 8; Diversité et inclusion des employés, p. 17.

Lutte contre la discrimination		
Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Référence
406-1	Cas de discrimination et mesures correctives prises	Rapport sur le développement durable de 2020 de Postes Canada, Diversité et inclusion des employés, p. 17; tableau des plaintes liées aux droits de la personne et au harcèlement, p. 19; tableau des plaintes liées aux langues officielles, p. 41.

Engagement des employés		
Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Référence
103	Approche de gestion : engagement des employés	Postes Canada interagit avec ses employés au moyen de divers outils et canaux de communication, y compris des mises à jour du PDG et des séances de discussion ouverte fréquentes, ainsi que le site Intraposte (intranet de Postes Canada) rempli de renseignements sur une foule de sujets. Il y a également des points de contact plus officiels, comme les rapports annuels et trimestriels et une réunion publique annuelle. De plus, nous utilisons des notes d'information à l'intention des superviseurs sur Intraposte pour transmettre des messages, des outils de travail, des affiches et des aides à la discussion aux employés de première ligne des Opérations.

Liberté syndicale et négociation collective		
Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Référence
407-1	Opérations et fournisseurs pour lesquels le droit de liberté syndicale et de négociation collective peut être en péril	Plus de 95 % de nos employés sont visés par une convention collective. L'état des conventions collectives est indiqué à la page 20 du Rapport sur le développement durable de 2020 de Postes Canada, section Relations du travail.

Travail des enfants		
Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Référence
408-1	Opérations et fournisseurs susceptibles de se trouver liés à des incidents de travail des enfants	Postes Canada exerce ses activités uniquement au Canada et juge qu'il n'y a aucun risque lié aux incidents touchant le travail forcé ou obligatoire. Aucun fournisseur n'a été repéré comme présentant un risque important pour les incidents qui touchent le travail forcé ou obligatoire. Postes Canada a élaboré des lignes directrices à l'intention des fournisseurs qui exigent que ces derniers se conforment à toutes les normes internationales et respectent toutes les lois nationales applicables liées aux droits de la personne et du travail. Au cours d'un procédé de demande de proposition, l'expérience et l'expertise du fournisseur font l'objet d'une diligence raisonnable au moyen de références de clients et de visites de clients et de fournisseurs sur place pour tous les contrats qui le justifient, et sont incluses dans nos modèles d'évaluation comme une validation de la note ou comme une note distincte. Lorsqu'un fournisseur fait appel à un sous-traitant pour la majorité des travaux, la même diligence raisonnable est exercée à l'égard du sous-traitant.

Travail forcé ou obligatoire		
Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Référence
409-1	Opérations et fournisseurs susceptibles de se trouver liés à des incidents de travail forcé ou obligatoire	Postes Canada exerce ses activités uniquement au Canada et juge qu'il n'y a aucun risque lié aux incidents touchant le travail des enfants. Aucun fournisseur important n'a été repéré comme présentant un risque important pour les incidents liés au travail des enfants. Postes Canada a élaboré des lignes directrices à l'intention des fournisseurs qui exigent que ces derniers se conforment à toutes les normes internationales et respectent toutes les lois nationales applicables liées aux droits de la personne et du travail. Plus précisément, les fournisseurs de Postes Canada doivent démontrer qu'ils n'ont pas recours au travail des enfants, que la discrimination et le harcèlement sont interdits, et que des normes d'emploi claires et appliquées uniformément respectent ou dépassent les exigences juridiques et réglementaires. Au cours d'un procédé de demande de proposition, l'expérience et l'expertise du fournisseur font l'objet d'une diligence raisonnable au moyen de références de clients et de visites de clients et de fournisseurs sur place pour tous les contrats qui le justifient, et sont incluses dans nos modèles d'évaluation comme une validation de la note ou comme une note distincte. Lorsqu'un fournisseur fait appel à un sous-traitant pour la majorité des travaux, la même diligence raisonnable est exercée à l'égard du sous-traitant.

Accessibilité		
Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Référence
103	Approche de gestion : Accessibilité	Rapport sur le développement durable de 2020 de Postes Canada, Accessibilité à Postes Canada, p. 32.

Droits des peuples autochtones		
Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Référence
103	Approche de gestion : Affaires avec les Autochtones et le Nord	La nouvelle stratégie de réconciliation avec les communautés autochtones et du Nord de Postes Canada vise à renouveler la relation entre Postes Canada et les peuples autochtones. Elle est guidée par les principes de reconnaissance, d'occasion d'amélioration du service, de rectification et d'inclusion. Rapport sur le développement durable de 2020 de Postes Canada, Affaires avec les Autochtones et le Nord, p. 35.
411-1	Incidents de violations des droits des peuples autochtones	En 2020, Postes Canada n'a été visée par aucune action en justice concernant les droits des peuples autochtones. Postes Canada continue de travailler à l'atteinte d'objectifs stratégiques plus généraux en ce qui a trait aux affaires avec les Autochtones et le Nord : Rapport sur le développement durable de 2020 de Postes Canada, Affaires avec les Autochtones et le Nord, p. 35.

Évaluation des droits de la personne		
Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Référence
412-2	Formation des employés sur les politiques ou procédures relatives aux droits de la personne	Rapport sur le développement durable de 2020 de Postes Canada, Diversité et inclusion des employés, p. 17.

Communautés locales		
Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Référence
413-1	Activités impliquant la communauté locale, évaluation des impacts et programmes de développement	Programme de mesures d'adaptation pour la livraison : Rapport sur le développement durable de 2020 de Postes Canada, Programme de mesures d'adaptation pour la livraison, p. 34; Affaires avec les Autochtones et le Nord : Rapport sur le développement durable de 2020 de Postes Canada, Affaires avec les Autochtones et le Nord, p. 35.

Évaluation sociale des fournisseurs

Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Référence
414-1	Nouveaux fournisseurs analysés à l'aide de critères sociaux	Postes Canada a élaboré des lignes directrices à l'intention des fournisseurs qui exigent que ces derniers se conforment aux meilleures normes internationales et à toutes les lois applicables. Pour l'investissement et l'approvisionnement responsables, y compris l'approvisionnement auprès des Autochtones : Rapport sur le développement durable de 2020 de Postes Canada, Investissement responsable, p. 9; Approvisionnement responsable, p. 11.

Politique publique

Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Référence
415-1	Contributions politiques	Postes Canada est une société d'État fédérale et n'apporte aucune contribution financière ou en nature aux partis politiques ou aux politiciens.

Marketing et étiquetage

Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Référence
417-3	Non-respect des lois, réglementations et codes relatifs à la communication marketing	En 2020, Postes Canada n'a reçu aucune amende relative au non-respect des lois et des règlements.

Protection de la vie privée des clients

Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Référence
103	Approche de gestion : sécurité et protection des renseignements personnels	Sécurité et protection des renseignements personnels : Postes Canada protège la vie privée des Canadiens en respectant rigoureusement la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i> fédérale et en suivant les meilleures pratiques en la matière. Postes Canada s'engage à respecter ses obligations en vertu de la <i>Loi sur l'accès à l'information</i> tout en protégeant les renseignements reçus de ses partenaires, de ses fournisseurs et de ses clients.
418-1	Plaintes fondées pour atteinte à la vie privée de clients et perte de données sur des clients	Sécurité du courrier : Rapport sur le développement durable de 2020, Sécurité du courrier, p. 36; Protection des renseignements personnels, p. 40.

Conformité socio-économique

Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Référence
419-1	Non-conformité aux lois et réglementations sociales et économiques	En 2020, Postes Canada n'a reçu aucune amende relative au non-respect des lois et des règlements.

Ce rapport présente les progrès que nous réalisons en ce qui a trait à nos responsabilités environnementales, sociales et de gouvernance (ESG). Nous mettons en place des stratégies, nous investissons, nous créons un élan positif – et ce n'est qu'un début.

*Pour en apprendre davantage sur la façon dont Postes Canada assure un avenir durable, visitez le site **postescanada.ca/developpementdurable**.*