

2018

RAPPORT SUR LA
RESPONSABILITÉ
D'ENTREPRISE

Table des matières

1 Notre entreprise

- 1 Introduction
- 1 Points saillants de 2018
- 2 Message de la présidente du Conseil d'administration
- 3 Message du président-directeur général
- 4 Gouvernance
- 4 Investissement et approvisionnement responsables
- 4 Protocole du service postal canadien

5 Nos employés

- 5 Santé et sécurité
- 8 Équité en matière d'emploi
- 8 Droits de la personne
- 9 Relations avec les employés

11 Notre planète

- 11 Empreinte carbone
- 13 Efficacité énergétique
- 14 Déchets et recyclage

15 Nos communautés et notre pays

- 15 L'accessibilité à Postes Canada
- 16 Peuples et communautés autochtones
- 16 Reconnaître les réalisations autochtones
- 16 Contribuer à résoudre les problèmes de congestion dans les grandes villes
- 17 Fondation communautaire de Postes Canada pour les enfants
- 18 Programme de lettres au père Noël de Postes Canada
- 18 Le Canada raconté par les timbres

19 Nos clients

- 19 Livraison accessible
- 19 Sécurité du courrier
- 19 Protection des renseignements personnels
- 20 Langues officielles
- 20 Accès à l'information

21 À propos du présent rapport

22 Index des normes de la GRI 2018



Eric Patry, qui travaille comme superviseur dans un poste de facteurs à proximité d'Ottawa, avec l'un des nouveaux véhicules de livraison légers hybrides de Postes Canada.

Nous vous invitons à nous faire part de vos commentaires sur ce rapport.
Écrivez-nous à l'adresse :

RESPONSABILITÉ D'ENTREPRISE
POSTES CANADA
2701, PROMENADE RIVERSIDE, BUREAU N0940
OTTAWA ON K1A 0B1

info.rse@postescanada.ca

Notre entreprise

Introduction

Postes Canada mise sur un personnel fiable et dévoué, une forte présence dans les collectivités et un réseau national qui lui permettent d'assurer la livraison du courrier à la totalité des 16,4 millions d'adresses au Canada, et elle est la seule entreprise de livraison à le faire. En 2018, nous avons livré près de 8 milliards d'articles de courrier et de colis. Avec plus de 6 100 bureaux de poste, nous exploitons le plus vaste réseau de vente au détail au pays. Nous exploitons également un parc de près de 13 000 véhicules. Enfin, nos quelque 53 000 employés font de nous l'un des plus importants employeurs au Canada.

Nous savons que les Canadiens s'attendent à plus qu'un excellent service postal de notre part. Ils s'attendent à ce que nous contribuions à protéger la planète, que nous assumions une responsabilité d'entreprise en fournissant à nos employés des lieux de travail sécuritaires et en les traitant avec respect, que nous apportions une contribution aux collectivités et que nous respections les normes de gouvernance les plus rigoureuses.

Nous réalisons des investissements, prenons des décisions et assurons la gestion de nos activités et de notre personnel dans le but de satisfaire aux attentes en évolution des Canadiens. Nous mettons davantage l'accent sur la sécurité, l'incidence de nos activités sur l'environnement, l'accessibilité au courrier et la diversité du personnel, entre autres. Bien qu'une solide structure de gestion ne soit rien de nouveau pour nous, nous misons aujourd'hui sur un nouveau Conseil d'administration plus diversifié qui reflète un équilibre entre les sexes.

Vous remarquerez à droite quelques points saillants de nos efforts. Ceux-ci sont présentés plus en détail dans le présent rapport 2018 sur la responsabilité d'entreprise.

Points saillants de 2018

65 %
de nos déchets sont
détournés des sites
d'enfouissement



50 % des membres
de la **haute**
direction
sont des femmes



5 des 11 
membres de notre
Conseil d'administration sont des
femmes. De plus, un homme est
Autochtone et une femme est
membre d'une minorité visible.

500 véhicules
de livraison légers
hybrides ont été
commandés



1,2 M\$
en subventions distribués
à **112** organismes
communautaires

Plus de **1 million** 
de réponses du père Noël
grâce à la contribution de près de
9 000 lutins bénévoles

12 experts ayant une expérience
vécue ont été nommés au Comité consultatif sur
l'accessibilité pour nous conseiller au sujet des
programmes et services

117 000 heures
de formation
en sécurité 
en 2018

Message de la présidente du Conseil d'administration

Au nom du Conseil d'administration, j'ai le plaisir de vous présenter le rapport sur la responsabilité d'entreprise de Postes Canada pour 2018. Ce portrait détaille de nouveaux progrès dans plusieurs secteurs : nous contribuons à favoriser un environnement durable, nous apportons une contribution aux collectivités et nous améliorons l'accessibilité à nos services pour les personnes handicapées et les personnes âgées du Canada. Parallèlement, ce rapport montre notre engagement à définir notre voie vers le progrès dans tous les aspects, et particulièrement en matière de santé et de sécurité.

De plus, le présent rapport présente nos premières mesures prises en vue de produire dorénavant des rapports fondés sur des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance. Ce changement tient compte du fait que, bien que Postes Canada soit une société d'État, celle-ci s'efforce de respecter des normes en matière de responsabilité sociale de plus en plus rigoureuses qui reflètent les attentes au sein des secteurs privé et public au Canada.

À Postes Canada, cette transformation marquée s'est amorcée en 2018. Le gouvernement du Canada a mis en place un Conseil d'administration plus diversifié en nommant plusieurs nouveaux administrateurs, en plus d'entreprendre un processus pour trouver un nouveau président-directeur général ayant abouti à la nomination de Doug Ettinger. La Société vise désormais de nouveaux objectifs importants dans plusieurs aspects de la responsabilité sociale d'entreprise.

Rien n'importe davantage que d'assurer la santé et la sécurité de notre personnel. Même si nous avons réduit la fréquence totale de nos blessures en 2018, nous ne sommes pas parvenus à réduire la fréquence des blessures entraînant des pertes de temps. Nous sommes déterminés à trouver des solutions concrètes permettant de réduire le nombre total de blessures chez les employés et à accroître nos efforts pour aider nos employés à faire face aux problèmes de santé mentale.

Les Canadiens ont à cœur de préserver l'environnement pour les générations futures. Parce que nous exploitons l'un des plus imposants parcs de véhicules et d'installations au pays et

que nous jouons un rôle essentiel dans la livraison d'un nombre croissant de colis qui nécessitent le recours à du matériel d'emballage, nous sommes conscients que nous avons la possibilité de réellement changer les choses. Par conséquent, nous mobilisons nos syndicats, nos employés et nos clients afin de mettre en place une stratégie environnementale globale. Cette stratégie doit viser avant tout la réduction de notre empreinte carbone et de la quantité d'emballage associé au nombre croissant de colis qui sont livrés aux Canadiens. Notre investissement dans 500 nouveaux véhicules de livraison hybrides est un premier pas vers l'atteinte de cet objectif.

En 2019, nous mettons l'accent sur la création de nouvelles stratégies et l'établissement de relations encore plus solides, car nous savons que ces aspects sont essentiels pour assurer la réussite et la viabilité de Postes Canada. Il est primordial de collaborer avec nos employés, nos syndicats et nos clients afin de constituer un personnel qui fait preuve de plus d'engagement et d'accroître le succès de Postes Canada, tout en assurant sa viabilité.

Nous sommes fiers de notre longue tradition de service. Aujourd'hui, alors que nous servons les Canadiens en nous positionnant en vue d'un avenir prometteur, nous assumons nos responsabilités élargies décrites dans le présent rapport. En agissant ainsi, nous sommes au diapason des valeurs et des attentes des Canadiens.



Jessica McDonald
Présidente du Conseil d'administration

Message du président-directeur général

Le passé et l'avenir de Postes Canada sont rattachés au même principe directeur : établir des liens entre les Canadiens et répondre à leurs besoins au sein des nombreuses collectivités où ils vivent. Cela signifie que nous devons toujours être à l'écoute des désirs et besoins en constante évolution de nos clients. Au fil du temps, cette approche a contribué à mettre en place l'incroyable base sur laquelle nous nous appuyons aujourd'hui : un réseau national sans pareil, une forte présence au sein des collectivités partout au pays et une équipe composée de personnes exceptionnelles qui se consacrent au service des Canadiens.

Pour tirer partie de notre assise et nous assurer un avenir couronné de succès, nous comprenons que les Canadiens s'attendent à plus qu'un excellent service. Ils s'attendent également à ce que Postes Canada tienne compte de ce qui est important à leurs yeux. C'est pourquoi des principes environnementaux, sociaux et de gouvernance orientent toutes nos activités. Cela signifie que nous travaillons activement en vue d'apporter des améliorations dans certains secteurs comme l'environnement, l'accessibilité, la diversité et notre relation avec les peuples et les communautés autochtones. Il est également primordial d'assurer la sécurité de notre personnel et de fournir un soutien important à nos employés et à leurs proches.

En d'autres mots, en affaires, la bonne chose à faire n'est pas toujours la plus facile. C'est un principe auquel je crois fermement et que j'ai entendu de la bouche de nombreux employés partout au pays. Le présent rapport permet de faire preuve de transparence sur nos réalisations et de souligner les nombreuses mesures que nous prenons en tant qu'organisation. J'aimerais attirer votre attention sur quelques-unes de ces mesures.

Avec ses syndicats, Postes Canada a l'objectif de réduire son empreinte environnementale, si bien que nous avons commencé une collaboration plus officielle en avril 2019. Nous sommes heureux du niveau d'engagement des participants qui représentent les membres de l'Association des officiers des postes du Canada, de l'Association canadienne des maîtres de poste et adjoints, du Syndicat des travailleurs et travailleuses

des postes et de l'Alliance de la Fonction publique du Canada/ Syndicat des employés des postes et communications. Nous collaborons dans l'espoir d'apporter des changements positifs importants.

La sécurité, la santé mentale et le bien-être de nos employés sont nos priorités absolues. En 2018, nous avons restructuré nos programmes de sécurité avant de les lancer à nouveau soutenus par un appel à l'action clair intitulé Pensez sécurité, rentrez sain et sauf. Nos employés à l'échelle de l'organisation prennent à cœur ces changements. Bien que nous soyons conscients que nous devons faire mieux en matière de sécurité, nous constatons d'importantes améliorations. Nous avons adopté la même approche en ce qui a trait à la santé mentale et au bien-être, lesquels sont tout aussi importants que la santé physique, et nous lancerons dès cet automne notre nouveau programme destiné à nos employés et à leur famille.

Nos employés font partie des collectivités qu'ils servent. Au-delà du service qu'ils offrent, ils accomplissent chaque année un travail incroyable afin de recueillir des fonds pour la Fondation communautaire de Postes Canada. L'année dernière n'a pas fait exception, alors que nous avons remis des subventions à plus d'une centaine d'organismes communautaires de toutes tailles afin de les aider à offrir un soutien et des programmes essentiels aux enfants et aux jeunes.

De concert avec nos employés et nos syndicats, nous veillons à exercer nos activités de manière responsable, et de la bonne façon. Je me réjouis à l'idée de faire part de nos réalisations aux Canadiens.



Doug Ettinger
Président-directeur général, Postes Canada



Gouvernance

Le Conseil d'administration de Postes Canada assure la surveillance et fournit des conseils au nom du gouvernement du Canada, l'actionnaire de Postes Canada, en ce qui a trait aux stratégies et aux activités connexes de Postes Canada. Une surveillance supplémentaire est assurée par le Comité de vérification, le Comité de régie d'entreprise et de nomination, le Comité des ressources humaines et de la rémunération, le Comité des relations du travail et le Comité des pensions.

Dans le cadre d'un examen spécial de Postes Canada mené en 2018, le Bureau du vérificateur général du Canada et KPMG ont souligné que, dans l'ensemble, la Société canadienne des postes avait mis en place de bonnes pratiques pour superviser le fonctionnement de la Société et assurer la gestion de ses opérations. L'examen spécial a révélé qu'il existe une assurance raisonnable qu'il n'y a aucune lacune importante dans les pratiques et les systèmes examinés à Postes Canada.

Au cours des mois de mai et de juin 2018, le gouvernement du Canada a procédé à la nomination d'un certain nombre d'administrateurs par l'entremise d'un processus ouvert et fondé sur le mérite. Ceux-ci proviennent d'horizons variés partout au Canada et comptent de l'expérience dans divers domaines comme les affaires, le marketing, la logistique, la technologie de l'information, la consultation en gestion, la direction d'organisations autochtones et le mouvement syndical. Parmi ces nouveaux membres, on compte un Autochtone et une membre d'une minorité visible. Notre Conseil d'administration est composé de cinq membres de sexe féminin, dont la présidente, sur un total de 11 membres. L'équipe de la haute direction, qui comprend le président-directeur général et l'ensemble des vice-présidents et des chefs, est équilibrée sur le plan des genres.



La Société est dotée d'un énoncé des valeurs et de la charte du Conseil d'administration, document qui décrit les normes de conduite pour les administrateurs, et d'un règlement administratif qui exige l'indépendance des administrateurs par rapport à la direction.

D'autres renseignements sont donnés à la section **Gouvernance d'entreprise** du site postescanada.ca.

Investissement et approvisionnement responsables

Postes Canada assure la gestion de projets d'investissement selon un procédé à quatre étapes, de la génération d'idées à la préparation avant la mise en œuvre. Tous les projets d'investissement doivent être examinés à chaque étape. De plus, il est nécessaire d'effectuer une analyse de rentabilisation et une évaluation financière approfondie et d'établir un échéancier du projet, entre autres. Dans le cadre de ses activités, Postes Canada met davantage l'accent sur son empreinte environnementale, l'accessibilité et sa relation avec les peuples autochtones et les différents intervenants, ainsi que sur son engagement concret envers les collectivités. En 2018, il est devenu obligatoire de tenir compte de ces quatre aspects qui font maintenant partie intégrante du processus d'examen et d'approbation de nos projets d'investissement.

En ce qui concerne l'approvisionnement, les valeurs d'inclusion sociale, d'accessibilité et de responsabilité environnementale seront entièrement intégrées au procédé de demande de proposition de Postes Canada en 2019.

Protocole du service postal canadien

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. Il est fait état du Protocole et de notre conformité à son égard pour 2018 dans le **Rapport annuel 2018** à l'adresse postescanada.ca.

Dans le cadre de ses activités, Postes Canada met davantage l'accent sur son empreinte environnementale, l'accessibilité et sa relation avec les peuples autochtones et les différents intervenants, ainsi que sur son engagement concret envers les collectivités.

Nos employés

Santé et sécurité

Sécurité opérationnelle

La santé et la sécurité sont notre priorité absolue. Nous sommes pleinement conscients de notre responsabilité d'assurer la sécurité et le bien-être des employés, des entrepreneurs et des visiteurs dans nos installations, ainsi que des clients et des Canadiens avec qui nous partageons la route.

Postes Canada utilise deux indicateurs clés pour mesurer son rendement en matière de sécurité : la fréquence totale des blessures et la fréquence des blessures entraînant des pertes de temps. La fréquence totale des blessures est le nombre annualisé de blessures par tranche de 100 employés, y compris les blessures qui entraînent des soins médicaux professionnels ou un décès. La fréquence des blessures entraînant des pertes de temps est le nombre annualisé de blessures par tranche de 100 employés qui ont causé l'absence d'un employé pendant au moins une journée de travail après le jour de la blessure.

En 2018, la fréquence totale des blessures était de 11,2, ce qui représente une amélioration de 6 % par rapport à 2017 et de 1 % comparativement à notre objectif de 11,3. À 5,2, soit environ 2 % de plus qu'en 2017, la fréquence des blessures entraînant des pertes de temps se situe au-dessus de notre objectif de 4,6.

Les chutes et les glissades demeurent nos principales causes de blessures, suivies de la manutention manuelle du matériel. Ces deux types d'incidents sont à l'origine d'environ 80 % de toutes les blessures enregistrées à Postes Canada.

Nous savons que nous pouvons faire mieux et faisons ce qu'il faut pour y parvenir. En 2018, Postes Canada a :

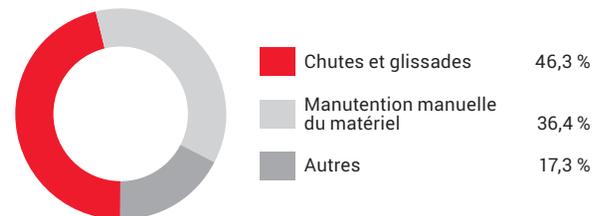
- fourni des outils d'évaluation du leadership et de prévention des blessures afin d'améliorer la conformité en matière de sécurité dans les établissements et postes de facteurs où le taux de blessures était le plus élevé. À la fin de mars 2019, la fréquence totale des blessures et celle des blessures entraînant des pertes de temps s'étaient améliorées de 36 % et de 41 %, respectivement. Nous prévoyons ajouter d'autres emplacements qui nécessitent cette attention soutenue en 2019;
- lancé Pensez sécurité, rentrez sain et sauf, une campagne nationale de communications exhaustive accompagnée d'un site Web qui offre aux chefs d'équipe un meilleur accès aux guides et aux outils de travail;
- offert plus de 117 000 heures de formation en sécurité aux employés dans des programmes sur le respect en milieu de travail et la prévention de la violence, sur l'équipement motorisé de manutention et sur les premiers soins;
- formé 7 300 employés sur l'utilisation sécuritaire des convoyeurs;
- formé près de 23 000 facteurs sur le Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail;
- sensibilisé ses chefs d'équipe et son personnel au fait qu'ils peuvent placer la sécurité des employés en priorité en décidant eux-mêmes d'interrompre temporairement les livraisons lors de mauvais temps ou de conditions dangereuses;
- conclu des ententes avec des détaillants pour offrir aux employés des réductions sur des chaussures antidérapantes.

Total des blessures	2016	2017	2018
Total des blessures	5 297	5 227	5 010
Fréquence totale des blessures ¹	12,2	11,9	11,2

Blessures entraînant des pertes de temps	2016	2017	2018
Nombre total de blessures entraînant des pertes de temps	1 658	2 256	2 340
Fréquence des blessures entraînant des pertes de temps ¹	3,8	5,1	5,2

1. Par tranche de 100 employés équivalents temps plein.

Blessures entraînant des pertes de temps en 2018 (par type d'incident)





Sécurité routière

Avec plus d'itinéraires de livraison motorisée, 13 000 véhicules appartenant à la Société et des milliers d'autres véhicules privés utilisés par nos factrices et facteurs ruraux et suburbains (FFRS), le nombre d'employés sur les routes est plus élevé que jamais. C'est pourquoi nous accordons une grande importance à la formation sur la conduite préventive.

Tous les conducteurs doivent suivre un cours obligatoire qui s'inscrit dans notre politique sur la conduite sécuritaire. Nous contrôlons également les dossiers de conduite provinciaux et les compétences. Les chefs d'équipe sont tenus de promouvoir la sécurité routière afin que nos employés ne mettent pas en danger leur sécurité ni celle des autres.

En 2018, les véhicules de notre parc et les véhicules des FFRS ont parcouru environ 5,7 millions de kilomètres de plus qu'en 2017. Tout contact avec un autre véhicule ou un objet est considéré comme une collision; ces incidents ont augmenté d'environ 12 %. Parmi toutes les collisions, 5,5 % d'entre elles se sont soldées par une blessure chez un de nos employés.

Il n'y avait aucune raison particulière ni de tendances discernables pour expliquer cette augmentation, mais la situation nous préoccupait. Pour y remédier, nous avons fait appel à un consultant et effectué des observations des comportements des conducteurs à bord des véhicules ainsi qu'en cours d'itinéraires. À la suite de ces observations, nous avons notamment amélioré notre procédé d'inspection des véhicules et la formation sur les véhicules commerciaux à l'intention des chefs d'équipe.

En 2019, nous allons tirer parti d'expertises externes pour continuer à cerner les moyens d'accroître la sécurité sur nos itinéraires motorisés.

Collisions de véhicules (tous les véhicules)*	2016	2017	2018
Millions de kilomètres parcourus (véhicules de la Société)	80,9	85,1	87,1
Millions de kilomètres parcourus (FFRS)* ¹	110,9	114,7	118,4
Total des collisions ²	1 932	2 187	2 449
Taux de fréquence des collisions ^{2,3}	1,01	1,09	1,19

* En 2018, nous avons peaufiné notre méthode de calcul pour les kilomètres parcourus par les FFRS afin de mieux rendre compte de la croissance de Postes Canada au sujet du nombre d'adresses et de livraisons. Nous avons mis à jour les données de 2016 et de 2017 en conséquence.

1. Factrices et facteurs ruraux et suburbains.
2. Les données historiques ont été révisées afin qu'elles comprennent les statistiques sur les collisions pour les véhicules de livraison appartenant à des FFRS.
3. Pour 100 000 kilomètres parcourus.

Accidents mortels

Il n'y a eu aucun décès lié au travail en 2018. Cependant, un entrepreneur de remplacement des factrices et facteurs ruraux et suburbains a perdu la vie dans un accident de voiture en 2016 ainsi qu'un autre en 2017.

Emploi et Développement social Canada (EDSC) a déterminé que les deux victimes étaient des employés de Postes Canada en vertu du *Code canadien du travail*. Dans les deux cas, des enquêtes indépendantes ont établi que nos employés n'étaient pas les responsables de l'accident.

À Postes Canada, tout décès nous rappelle tristement le sérieux avec lequel on doit traiter la santé et la sécurité. La sécurité, notamment celle des milliers d'employés qui partagent la route avec des millions de Canadiens, est notre priorité absolue.

Accidents mortels	2016	2017	2018
Employés de Postes Canada	1	1	0

Santé mentale

Au cours d'une année, un Canadien sur cinq est aux prises avec une maladie mentale ou une dépendance. À Postes Canada, la santé mentale est l'une des principales causes de demandes de prestations d'invalidité de longue durée et arrive au deuxième rang pour l'assurance-invalidité de courte durée.

En 2018, Postes Canada a commencé à travailler sur une nouvelle stratégie intégrée pour favoriser la santé mentale et le mieux-être de ses employés et de leur famille.

Soucieuse du bien-être de ses employés, notre société doit promouvoir un milieu de travail sain et favorable à la santé mentale. Nous comptons en faire plus pour informer et sensibiliser les employés et renforcer les compétences des chefs d'équipe sur ce sujet. Nous planifions aussi une plus grande promotion de nos ressources d'aide auprès des employés.

Notre nouveau programme de santé mentale sera un complément exhaustif et équivalent à notre campagne Pensez sécurité, rentrez sain et sauf mise en place en 2018, laquelle met l'accent sur la santé physique. Les cadres supérieurs se sont engagés à appliquer une stratégie de trois ans axée sur la prévention des préjudices par l'entremise de formations et de communications. Nous harmonisons notre approche avec la *Norme nationale du Canada sur la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail*, qui fournit un cadre de travail visant la promotion du bien-être des employés et la prévention des préjudices psychologiques. Nous travaillons également en étroite collaboration avec nos syndicats sur l'élaboration de notre stratégie.

En 2018, nous avons :

- examiné les initiatives des ministères et des employeurs de premier plan en matière de santé mentale pour préciser notre vision;
- créé le poste de conseiller principal, Santé mentale, en vue de mettre en place une approche coordonnée en ce qui a trait à la santé mentale et faire le pont entre notre équipe Santé et sécurité et les Ressources humaines;
- tenu une discussion inaugurale sur la santé mentale, qui est depuis devenue une série de conférences sur le mieux-être;
- renforcé les compétences de 1 400 chefs d'équipe par l'entremise d'une formation qui leur a fourni les connaissances nécessaires pour reconnaître les problèmes de santé mentale et les aborder.

De plus, notre fournisseur du Programme d'aide aux employés, Homewood Santé, a mis au point une application au début de 2019. Cette application permet à nos employés et leur famille d'accéder à une vaste gamme de ressources. Nous avons également étendu l'accès aux avantages du Programme d'aide aux employés à plus de 9 000 employés temporaires. Ces avantages comprennent un accès à la totalité des services de counseling et d'autres ressources en santé mentale. Tous les chefs d'équipe qui ont au moins un subalterne direct doivent suivre la formation obligatoire sur la santé mentale avant la fin de leur première année dans un rôle de leadership.

La formation a renforcé les compétences de 1 400 chefs d'équipe, en leur fournissant les connaissances nécessaires pour reconnaître les problèmes de santé mentale et les aborder.

Absentéisme

En 2018, l'absentéisme a augmenté de près de 2 % par rapport à 2017. Nous avons enregistré une augmentation importante au quatrième trimestre, alors que plus de 43 000 employés étaient directement touchés par les arrêts de travail et que tous les congés payés devaient être enregistrés comme un congé non payé.

Absentéisme (pourcentage du nombre habituel d'heures de travail)	2016	2017	2018
	6,9 %	7,1 %	7,2 %

En 2019, nous travaillons avec notre fournisseur du Programme d'aide aux employés pour mieux appuyer nos employés et nous continuons à mettre l'accent sur le programme de formation *Promouvoir la présence au travail*. Ce programme met l'accent sur les congés non payés et les congés de maladie non payés, soit les congés demandés par les employés lorsqu'ils ont utilisé tous leurs jours de congé pour raisons personnelles.

Raison de l'absence	2016	2017	2018
Invalidité de courte durée et congés urgents pour raisons personnelles	80,5 %	80,9 %	73,3 %
Accident du travail	12,6 %	13,0 %	14,1 %
Autres ¹	6,9 %	6,0 %	12,6 %

1. Comprend les congés spéciaux, les congés pour obligations familiales, les congés sans autorisation non payés et les autres congés non rémunérés demandés par l'employé.

Campagne de sécurité sur les morsures de chiens

Chaque jour, les employés de Postes Canada livrent le courrier à des millions d'adresses d'un bout à l'autre du pays, et il y a un chien à environ 41 % d'entre elles. Chaque année, les attaques et les morsures de chien causent des blessures graves à nos employés.

En 2018, 216 blessures causées par des morsures de chien ont été enregistrées comparativement à 266 en 2017, soit une baisse de près de 19 %. Cette baisse est attribuable en partie aux activités de prévention des risques proposées par nos comités locaux mixtes sur la santé et la sécurité ainsi qu'à l'efficacité de notre campagne de sensibilisation publique.

Nous avons lancé cette campagne à l'automne 2018 en livrant des dépliants aux clients sur cinq itinéraires à Grande Prairie, en Alberta, où le risque de morsures de chiens était élevé. Ce dépliant rappelle aux clients que tous les chiens, peu importe leur taille et leur race, peuvent mordre et que l'agent de livraison ne peut pas savoir si un chien est calme ou non, d'où le titre « Que fera Fido? » En plus d'offrir des conseils aux clients, nous leur demandons de garder leur chien à une distance sûre. Nous avons ensuite envoyé une carte aux adresses où nos agents de livraison rencontraient toujours des problèmes.



Dans le cadre de la campagne nationale élargie en 2019, des employés, dont plusieurs sont des propriétaires de chiens, ont participé à des entrevues dans les médias pour consolider ce message sur la sécurité. Nous avons appuyé la campagne au moyen de publications dans les médias sociaux et d'une courte vidéo.

Équité en matière d'emploi

Nos employés servent toute la population canadienne et ils vivent ou travaillent dans presque toutes les collectivités du pays. Pour mieux représenter et servir nos clients, notre processus de recrutement tient compte de la diversité.

Notre stratégie de recrutement reflète notre sentiment que les gens talentueux qui proviennent d'horizons variés peuvent contribuer de façon importante à l'amélioration de nos produits et services. Favorable à l'inclusion, nous avons comme objectif de promouvoir un milieu de travail qui représente le marché du travail canadien.

En 2018, nous avons continué d'augmenter le pourcentage de femmes occupant des postes de cadres supérieurs, dépassant nettement le taux de disponibilité sur le marché du travail canadien (DMTC) une nouvelle fois.

Le taux de représentation des personnes handicapées et des membres des minorités visibles dans notre effectif global a augmenté, mais celui des peuples autochtones est resté stable. Le taux de ces deux groupes désignés est toutefois demeuré inférieur à celui de la DMTC et nous reconnaissons que nous devons en faire plus pour nous doter d'un effectif pleinement représentatif.

Effectif global	2016	2017	2018	DMTC ¹
Femmes	49,9 %	49,6 %	49,0 %	49,3 %
Autochtones	2,3 %	2,4 %	2,4 %	4,0 %
Personnes handicapées ²	3,0 %	3,4 %	3,5 %	11,5 %
Minorités visibles	17,1 %	18,1 %	19,6 %	19,8 %

Cadres supérieurs	2016	2017	2018	DMTC ¹
Femmes	33,3 %	38,9 %	40,0 %	27,6 %
Autochtones	1,3 %	0,0 %	0,0 %	3,2 %
Personnes handicapées ²	2,2 %	3,7 %	3,9 %	5,0 %
Minorités visibles	6,4 %	6,9 %	7,1 %	11,5 %

1. Les taux de disponibilité sur le marché du travail canadien (DMTC) mis à jour ont été comptabilisés en 2018 aux fins du rapport annuel sur l'équité en matière d'emploi sous la direction d'EDSC. Les taux 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 EDSC, les statistiques sur les personnes handicapées 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).

Droits de la personne

Nous nous efforçons de créer un environnement de travail empreint de respect et de soutien, qui valorise et protège les droits de la personne.

Notre code de conduite, notre programme de formation, nos politiques d'entreprise et notre gestion du rendement renforcent notre culture de respect et d'intégrité.

La *Loi canadienne sur les droits de la personne* forme la pierre angulaire de notre mandat à l'égard de ces droits. De plus, nous avons adopté des politiques qui favorisent un milieu de travail respectueux, comme la *Politique sur l'égalité en matière d'emploi*, la *Politique sur l'obligation de prendre des mesures d'adaptation*, la *Politique en matière de discrimination et de harcèlement* et la *Politique en matière de prévention et de répression de la violence en milieu de travail*. Nos cinq conventions collectives comportent également des clauses liées aux droits de la personne.

Les employés connaissent nos attentes et savent ce qu'il faut faire s'ils sont témoins ou victimes de comportements inappropriés ou agressifs. Nous expliquons aux employés que la violence n'est pas toujours physique, qu'elle peut aussi prendre la forme de menaces ou de gestes qui peuvent blesser ou choquer des personnes, et que la violence, le harcèlement et l'intimidation sont tous des comportements inacceptables.

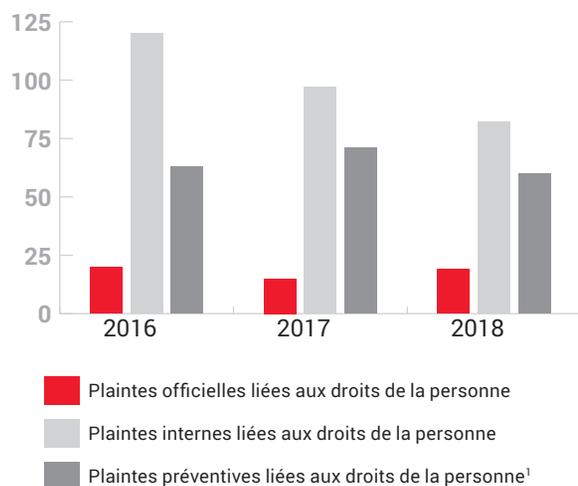
Postes Canada tient compte de toutes les plaintes pour discrimination relative aux droits de la personne ou pour harcèlement, et s'emploie à les traiter avec diligence.

En 2018, Postes Canada a :

- mis au point un questionnaire à l'intention des employés pour aider la Société à évaluer les demandes de mesures d'adaptation liées à la religion;
- fourni de l'information au sujet de l'obligation de prendre des mesures d'adaptation et de l'équité en matière d'emploi à plus de 750 employés;
- formé plus de 4 000 employés représentés par le STTP sur les droits de la personne et les conflits en milieu de travail;
- offert une formation nommée *Créer un milieu de travail positif* à 1 314 factrices et facteurs ruraux et suburbains (FFRS);
- offert le programme-cadre de formation à 370 superviseurs (qui contient des sections sur les droits de la personne, la diversité, l'inclusion, la discrimination et le harcèlement) en collaboration avec l'Association des officiers des postes du Canada (AOPC);
- offert le cours *Créer un milieu de travail exempt de discrimination et de harcèlement* à près de 1 450 employés représentés par l'Association canadienne des maîtres de poste et adjoints (ACMPA).

En 2019, nous continuerons à former les employés sur les sujets liés aux droits de la personne. Dans un esprit de collaboration, nous sollicitons souvent l'apport du Syndicat qui représente les employés en formation. De plus, les représentants de la direction et du Syndicat participent à l'animation des formations en 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 du procédé de résolution interne de Postes Canada.

Relations avec les employés

Nos quelque 53 000 employés sont fiers de servir les Canadiens et de pouvoir joindre toutes les adresses au pays. Agents de livraison sur la route ou à la porte d'un client, ou encore commis au comptoir d'un bureau de poste, ils sont tous les plus grands ambassadeurs de Postes Canada. Les Canadiens comptent sur leurs services et les apprécient.

Employeur de premier plan, nous voulons inspirer et diriger un effectif engagé, qui travaille en sécurité et qui soit fiable, à qui les Canadiens et les expéditeurs peuvent confier leurs articles de grande valeur en toute confiance. C'est à cette fin qu'en 2018, Postes Canada a :

- étendu l'utilisation d'un outil de gestion des talents et de la relève à l'échelle de l'organisation pour cerner les compétences, l'expérience et les aspirations professionnelles des employés;
- commencé à utiliser un nouveau système de gestion du rendement, qui repose sur le coaching continu et le perfectionnement des employés, pour 35 % plus de gestionnaires;
- offert un programme intensif de perfectionnement en leadership auquel plus de 200 gestionnaires de niveau intermédiaire ont participé en 2018 (soit deux fois plus qu'en 2017);
- offert 950 000 heures de formation aux employés, y compris une formation sur la consommation de substances à 4 300 employés ainsi qu'une formation sur la livraison sécuritaire du cannabis à des fins récréatives à 47 000 employés et 2 400 concessionnaires de la vente au détail;

- conçu des plaques qui mettent en vedette des agrandissements de cinq timbres consacrés aux intervenants d'urgence du pays – professionnels et bénévoles, civils et militaires. Les employés à l'échelle du pays ont présenté de leur propre chef près de 2 000 plaques dans des casernes de pompier, des postes de police, des bases militaires et ailleurs. Cet enthousiasme envers ce programme local reflète la fierté communautaire de nos employés ainsi que leur gratitude envers ceux et celles qui servent et protègent les Canadiens et le pays.

Relations de travail

Deux événements importants ont marqué les relations de travail en 2018 : une décision sur l'équité salariale, qui a entraîné des améliorations importantes à la rémunération et aux avantages de milliers des factrices et facteurs ruraux et suburbains (FFRS), et un conflit de travail à l'automne chez les employés représentés par le Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes (STTP).

En vertu de la décision sur l'équité salariale rendue en septembre 2018, les améliorations importantes à la paie et aux avantages pour les FFRS sont applicables rétroactivement jusqu'en 2016, comme l'ont précédemment décidé Postes Canada et le STTP. Nous mettons pleinement en œuvre la décision avec l'aide d'un comité mixte. L'égalité entre les sexes est un droit humain fondamental et toute disparité salariale fondée sur le sexe est totalement inacceptable à Postes Canada.

Le conflit de travail a eu lieu en dépit de tous nos efforts et de mois de négociations pour la conclusion de nouvelles conventions collectives avec le STTP. Une impasse a été suivie de grèves tournantes du STTP du 22 octobre au 27 novembre 2018. Cette période a été très éprouvante pour nos employés et nos clients.

À la reprise de nos activités, nous avons mis les intérêts des employés au premier plan au moment de traiter les importantes accumulations de colis des Fêtes. La santé et la sécurité constituaient notre priorité absolue et nos chefs des Opérations ont aidé les employés à éliminer les retards de façon sécuritaire. Un arbitre a jusqu'à la fin de 2019 pour livrer deux nouvelles conventions collectives.

Notre relation avec deux autres agents négociateurs a permis l'entrée en vigueur de deux nouvelles conventions collectives en 2018 à l'issue de négociations positives. La première entente a été conclue avec l'Association des officiers des postes du Canada (AOPC), qui représente surtout des superviseurs des Opérations. En avril 2018, la nouvelle convention collective de l'AOPC a pris effet; elle avait été signée en 2017, avant la fin de la convention collective précédente, une première pour l'AOPC et Postes Canada. La deuxième entente a été signée avec l'Alliance de la Fonction publique du Canada/Syndicat des employés des postes et communications (AFPC/SEPC), qui représente des employés des catégories administrative et technique. En février 2018, l'AFPC/SEPC a ratifié une nouvelle convention collective de quatre ans sans assistance de tiers ni menace d'un conflit de travail.

Collaboration

Nous demeurons déterminés à préconiser la collaboration, l'ouverture et la transparence avec nos syndicats et associations, qui représentent environ 95 % de nos employés. Nous sommes conscients que nous devons trouver des façons différentes de travailler ensemble, faire preuve d'une écoute mutuelle et rester ouverts aux nouvelles solutions.

Plusieurs initiatives conjointes sont en cours, dont une étude sur la charge de travail des superviseurs, menée avec l'Association des officiers des postes du Canada (AOPC) qui les représente ainsi qu'une analyse du contenu de travail des FFRS avec l'aide du STTP-FFRS.

En outre, la direction est en consultation avec tous les syndicats au sujet des stratégies favorables à la santé mentale et au bien-être de nos employés et de leur famille, en plus d'avoir entrepris un travail de collaboration axé sur l'empreinte écologique de Postes Canada en 2019.

Nous demeurons déterminés à préconiser la collaboration, l'ouverture et la transparence avec nos syndicats et associations, qui représentent environ 95 % de nos employés. Nous sommes conscients que nous devons trouver des façons différentes de travailler ensemble, faire preuve d'une écoute mutuelle et rester ouverts aux nouvelles solutions.

Griefs

En 2018, nous avons négocié avec notre plus grand syndicat, le STTP, pendant la majeure partie de l'exercice et nous avons connu un conflit de travail qui a duré plus de cinq semaines à l'automne.

Habituellement, le nombre de griefs augmente lors de négociations entre la société et le STTP, qui représente plus de 43 000 employés. La situation s'est répétée, avec le dépôt de 3 000 griefs liés au conflit de travail en novembre et en décembre. Si l'on fait abstraction de ces griefs, le nombre de griefs déposés par les employés représentés par le STTP a diminué légèrement, passant de 13 853 en 2017 à 13 670 en 2018, soit une baisse de 1,3 %.

Tous syndicats confondus, le nombre total de griefs déposés a diminué de 1,6 % par rapport à 2017. Si les griefs liés au conflit de travail n'avaient pas été comptabilisés dans la fréquence normale des griefs, le nombre de griefs serait beaucoup plus bas.

Sur douze mois, le nombre de griefs en instance est demeuré stable. Il s'agit des griefs qui ne sont pas encore réglés; ils peuvent être reportés à l'année suivante. Leur nombre s'établissait à 29 300, soit seulement 12 de moins qu'en 2017.

Nous cherchons à éliminer les causes fondamentales des griefs en plus de prendre des mesures pour améliorer nos relations avec toutes les unités de négociation.

Griefs	2016	2017	2018
Déposés	13 857	15 355	15 102
Réglés	18 124	17 374	15 949

Empreinte carbone

En moyenne, Postes Canada trie et livre 32 millions d'articles chaque jour. Nous y parvenons grâce à nos 21 établissements de traitement du courrier, 480 postes de facteurs, quelque 22 000 itinéraires de livraison, plus de 6 100 bureaux de poste et 13 000 véhicules. Nous exploitons le plus important réseau de livraison et l'un des plus grands réseaux de transport à l'échelle nationale.

Pendant ce temps, le nombre d'adresses que nous desservons augmente chaque année; depuis 2006, il a augmenté de 2,1 millions, passant de 14,3 millions à 16,4 millions. Notre parc de véhicules appartenant à la Société a presque doublé au cours de cette même période pour répondre aux demandes croissantes de notre entreprise.

En 2018, nos émissions de gaz à effet de serre (GES) directes (portée 1) et indirectes (portée 2) sont demeurées relativement les mêmes, affichant une hausse de moins de 3 % par rapport à l'année précédente. Les émissions directes proviennent de sources dont nous sommes propriétaires ou que nous contrôlons; les émissions indirectes proviennent d'activités liées au transport dans les véhicules que Postes Canada ne possède pas ni ne contrôle et des immeubles et de l'électricité.

Bien que les émissions provenant de l'électricité aient diminué de 1 % par rapport à l'année précédente en raison d'améliorations écoénergétiques, celles provenant du chauffage ont augmenté de 3 % en raison d'épisodes de froid record. Les émissions provenant de notre parc de véhicules ont également augmenté de près de 2 % en 2018 par rapport à 2017. Ce résultat global n'est pas surprenant compte tenu de la croissance de nos activités.

Le réchauffement de notre planète se poursuit et notre pays se réchauffe deux fois plus vite que la moyenne mondiale. Les Canadiens s'attendent à ce que nous prenions part à la lutte contre les changements climatiques. Comme nous servons l'ensemble des Canadiens et comme notre taille et notre portée sont considérables, il nous faudra du temps pour réduire considérablement les émissions provenant de la livraison « du dernier kilomètre ». Or, nous savons que pour passer à une économie à faibles émissions de carbone, nous devons continuer à investir dans des véhicules peu polluants au cours de la prochaine décennie.

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

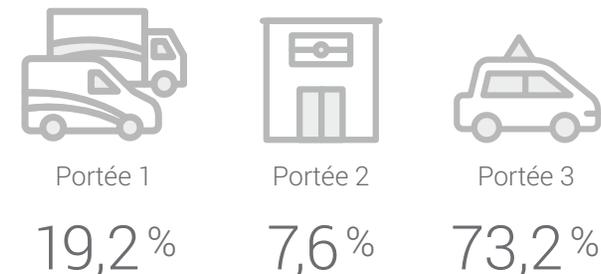
Portée 1 : Émissions directes – propriétés de la Société	2016	2017	2018
Parc de véhicules appartenant à la Société ¹	61,2	64,9	66,1
Immeubles – chauffage ^{1,2}	29,7	31,6	32,4
Émissions fugitives	0,8	0,6	2,5

Portée 2 : Émissions indirectes de GES – achat d'électricité	2016	2017	2018
Immeubles – électricité ²	43,1	40,3	39,9

Portée 3 : Émissions indirectes de GES – autres ³	2016	2017	2018
Transport aérien du régime intérieur ¹	92,8	100,7	90,5
Transport aérien du régime international	19,2	18,7	14,4
Livraison par les FFRS ^{1,4}	45,5	45,9	47,4
Service de transport par voie de surface confié en sous-traitance	158,7	162,4	171,5
Transport ferroviaire	1,9	2,0	1,8
Déplacements professionnels ⁵	8,3	8,2	8,4
Déplacements et transport des employés ⁶	42,6	42,8	51,8
Total	503,8	518,1	526,7

1. Extrapolation fondée sur les meilleures données disponibles.
2. Ce chiffre correspond à environ 81 % de la superficie totale (en mètres carrés) de notre portefeuille. Ce pourcentage n'inclut pas les immeubles gérés par les maîtres de poste et certains de nos immeubles loués pour lesquels les données de consommation ne sont pas mesurées.
3. Émissions indirectes de GES – autres catégories estimées d'après les meilleures données disponibles.
4. Factrices et facteurs ruraux et suburbains.
5. Avion, train et voiture de location utilisés pour des déplacements professionnels.
6. Émissions provenant des déplacements des employés pour se rendre au travail et de l'utilisation de taxis.

Émissions de carbone en fonction de la portée



Émissions fugitives

Les émissions fugitives sont des rejets involontaires de gaz ou de vapeurs issus d'une utilisation régulière d'équipement industriel ou d'appareils de chauffage et de climatisation. Dans le cas des appareils de chauffage et de climatisation, ces émissions sont habituellement des fluides frigorigènes ou des halocarbures, dont le potentiel de réchauffement de la planète (PRP) est beaucoup plus élevé que le dioxyde de carbone (CO₂). Les données dans le tableau pour la portée 1 ont été converties en une quantité équivalente de dioxyde de carbone (CO₂e) pour assurer la cohérence avec les autres émissions de gaz à effet de serre.

En 2018, les émissions fugitives produites par Postes Canada étaient considérablement plus élevées par rapport aux deux années de déclaration précédentes en raison de trois fuites imprévues d'halocarbures, chacune ayant émis plus de 100 kg. Il s'agissait de nos premières fuites de cette importance depuis 2015.

Depuis, nous avons travaillé en étroite collaboration avec JLL, notre fournisseur de services de biens immobiliers, afin de réduire les risques de fuites à l'avenir. À ce jour, les responsables des opérations et les techniciens de JLL ont suivi une formation à cinq emplacements clés et la formation se poursuivra. Nous avons également mis à jour les procédures en plus d'effectuer des tests hebdomadaires à cinq emplacements clés et un entretien préventif.

Nous continuons à examiner nos principaux systèmes CVC, à évaluer la nécessité de nouvelles mises à niveau des dispositions de détection des fuites de fluide frigorigène et des alarmes. De plus, nous effectuerons des tests de fuite mensuels dans 12 autres emplacements, ce qui porte le total à 17 emplacements.

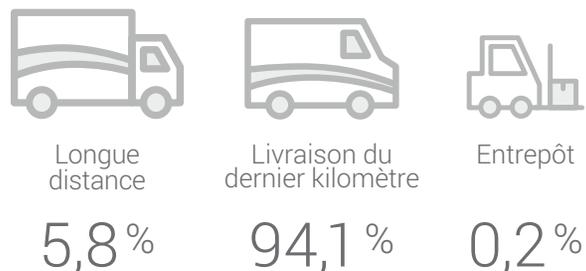
Ajout de 500 nouveaux véhicules de livraison hybrides à notre parc

En 2018, nous avons décidé d'acheter 500 véhicules de livraison légers hybrides, lesquels nous permettent de répondre à nos besoins commerciaux tout en réduisant nos émissions. Ils s'ajoutent à notre parc de véhicules en 2019.

La technologie hybride n'est pas une nouveauté à Postes Canada. Depuis une dizaine d'années, notre parc de véhicules a fait une place à d'autres technologies de propulsion de remplacement comme le propane, le gaz naturel comprimé et les véhicules hybrides électriques. En 2019, Postes Canada continue de s'intéresser aux technologies de propulsion de remplacement qui peuvent être déployées à grande échelle, comme les véhicules électriques, là où la disponibilité des infrastructures et de l'énergie propre facilite leur adoption.

Depuis 2010, Postes Canada a déployé 6 000 véhicules de livraison légers, réduisant de plus de 50 % les émissions de GES par véhicule comparativement aux fourgonnettes utilitaires remplacées, lesquelles étaient plus anciennes et consommaient plus d'essence. En revanche, les émissions totales de notre parc de véhicules ainsi que des véhicules appartenant aux factrices et facteurs ruraux et suburbains et que ceux-ci utilisent pour travailler ont augmenté d'environ 2 % en raison de notre croissance.

Composition du parc selon le type de véhicule



Rendement du parc de véhicules (parc appartenant à Postes Canada, excluant les véhicules des FFRS)	2016	2017	2018
Litres de carburant (en millions)	24,6	26,7	27,2
Nombre de kilomètres parcourus (en millions)	91,0	96,9	98,9
Émissions de CO ₂ par les véhicules routiers (en kilotonnes)	61,2	64,9	66,1
Nombre total de véhicules routiers (en milliers)	12,6	13,0	13,2
Grammes de CO ₂ /km parcouru	672,5	669,8	668,4



Efficacité énergétique



En 2018, le poste de facteurs du centre-ville d'Edmonton a obtenu la certification LEED de niveau argent, devenant ainsi notre 30^e projet certifié LEED.

La certification LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) est une référence internationale en matière de construction durable. Les projets certifiés ont gagné des points dans plusieurs catégories, notamment Emplacement et transport, Énergie et atmosphère, Innovation, etc.

Au cours des dernières années, nous avons également installé des commandes à fréquence variable qui contrôlent le voltage des moteurs des systèmes de chauffage, de ventilation et de conditionnement d'air (CVCA) et nous sommes passés à un éclairage entièrement à DEL dans nos établissements de Toronto, d'Ottawa, de Hamilton, de Windsor et d'Halifax. Nous avons aussi apporté des améliorations à 120 autres emplacements.

Depuis 2007, Postes Canada a reçu plus de deux millions de dollars de rabais de plus de 16 programmes incitatifs dans six provinces et territoires grâce à des modernisations et des rénovations qui ont contribué à réduire sa consommation d'énergie. De 2016 à la fin de 2018, l'attention que Postes Canada a portée à l'efficacité énergétique de son parc immobilier a permis de réduire de 7 % les émissions de GES attribuables à l'utilisation d'électricité dans le portefeuille d'immeubles gérés par la Société. En 2018, nous avons assisté à une baisse de 1 % comparativement à l'exercice précédent. Cette baisse ne représente pas seulement une réduction de coûts pour Postes Canada, c'est aussi une diminution de nos émissions de gaz à effet de serre de portée 2 de 3,2 kilotonnes (kt) d'équivalent en dioxyde de carbone (éq. CO₂).

Bâtiments certifiés LEED

	2016	2017	2018
Nombre total de projets de bâtiments certifiés LEED	27	29	30



Le poste de facteurs du centre-ville d'Edmonton, basé sur le prototype présenté plus haut, a obtenu de très bonnes notes en ce qui concerne l'optimisation du rendement énergétique selon le système d'évaluation des bâtiments durables LEED, lequel tient compte de la durabilité, de la qualité de l'environnement intérieur, de l'efficacité sur le plan des matériaux, de l'énergie et de l'eau, ainsi que de l'aspect novateur de la conception. Nous utilisons des prototypes semblables pour d'autres projets.

Rendement énergétique des biens immobiliers¹

	2016	2017	2018
Électricité (en gigajoules [GJ])	1 005 331	928 493	929 928
Gaz naturel (en GJ)	577 976	616 312	638 098
Mazout (en GJ)	222 059	195 121	215 581
Nombre de mètres carrés (en GJ)	1 437 446	1 416 196	1 471 820
Nombre de GJ par mètre carré	1,3	1,2	1,2

1. Tient compte d'environ 81 % de la superficie totale (en mètres carrés) de notre portefeuille immobilier. Ce pourcentage n'inclut pas les immeubles fournis par les maîtres de poste ni certains de nos immeubles loués pour lesquels les données de consommation ne sont pas mesurées.

Programme de récompenses liées aux économies d'énergie

En 2016, Postes Canada a entrepris une initiative conjointe avec JLL Real Estate, notre fournisseur de services d'entretien, afin de réduire la consommation d'énergie dans nos installations.

Depuis le lancement de ce programme, nous avons demandé aux employés de nos installations opérationnelles et de nos bureaux administratifs d'économiser l'énergie par de petits gestes qui finissent par faire une différence, comme fermer les portes des quais entre les chargements, éteindre les lumières inutilisées, débrancher leurs appareils électroniques personnels lorsqu'ils sont chargés et éteindre leurs ordinateurs à la fin de leur journée de travail.

En 2018, ce programme a suscité l'enthousiasme des employés de nos établissements et de nos postes de facteurs, qui ont fait preuve d'une imagination débordante. Nous avons récompensé les équipes qui ont montré le plus haut taux de participation et de réussite et les avons encouragées à dépenser leurs prix en argent pour se procurer des articles qui les aideraient à économiser encore plus d'énergie.



La gestionnaire de zone locale Melanie Beresnak et la maîtresse de poste Teresa Phelan de l'emplacement d'Okotoks en Alberta reçoivent l'un des 31 chèques de 1 500 \$ remis en 2018 dans le cadre de notre Programme de récompenses liées aux économies d'énergie. En 2018, nous avons remis un total de 47 500 \$ en récompenses.

Déchets et recyclage

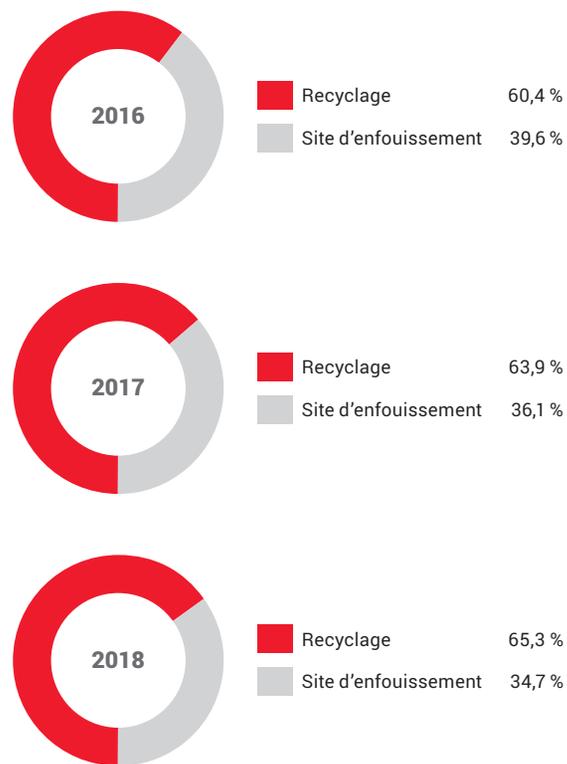
Détournement des déchets des sites d'enfouissement

En 2018, Postes Canada a détourné des sites d'enfouissement 65,3 % de la totalité des déchets produits dans ses installations. Cela représente une amélioration de 1,4 % comparativement à l'année précédente.

Nous continuons d'encourager nos fournisseurs et nos clients à utiliser du matériel de manutention réutilisable, ce qui contribue de manière considérable à la réduction à la source des matières résiduelles générées par nos activités.

En 2019, nous mènerons des études sur les déchets afin de repérer des occasions de réduire et de recycler davantage les déchets découlant de nos activités.

Résumé du recyclage



Les consommateurs sont encouragés à placer leurs capsules utilisées dans un sac entièrement recyclable fourni par Nespresso Canada et à le déposer sans frais dans une boîte aux lettres ou à n'importe quel comptoir de Postes Canada.

Nespresso : recycler par la poste

En 2016, nous avons mis à l'essai, en collaboration avec Nespresso Canada, une option de retour pratique pour recycler les capsules de café en aluminium et le marc de café.

En juin 2018, nous avons lancé un programme national qui a permis aux membres du Club Nespresso du pays de recycler leurs capsules d'aluminium Nespresso utilisées en les renvoyant tout simplement par la poste, sans frais.

Avec tout achat de capsules, les clients reçoivent un sac recyclable. Lorsque celui-ci est plein, il suffit de le déposer à un comptoir de Postes Canada ou dans une boîte aux lettres. Les capsules utilisées sont envoyées à un partenaire local qui sépare le marc de café des capsules. L'aluminium est transformé et le marc de café sert à fabriquer un compost de qualité utilisé par les fermiers. Nespresso assume les frais associés à ce processus.

Grâce au partenariat conclu avec Postes Canada, plus de 95 % des membres Nespresso ont maintenant accès à une option pratique pour recycler leurs capsules. Lors de la cérémonie de remise des Prix de Postes Canada pour l'innovation en cybercommerce 2018, l'entreprise a remporté, grâce à cette solution, la première place dans une catégorie spéciale qui vise à souligner une contribution remarquable à l'avancement de l'industrie de la vente au détail au pays.

Nos communautés et notre pays

L'accessibilité à Postes Canada

En 2018, Postes Canada a pris des mesures pour améliorer son statut de fournisseur de services, d'organisation et d'employeur accessible. Par exemple, nous avons mis sur pied une équipe chargée de la politique d'accessibilité, laquelle nous conseillera sur les pratiques exemplaires et veillera à améliorer les stratégies et les plans d'action de la Société à cet égard.

Nous élaborons un plan d'accessibilité pluriannuel en collaboration avec nos partenaires syndicaux, la communauté des personnes handicapées et les réseaux qui militent pour l'accessibilité, ainsi que d'autres importantes parties intéressées comme le Secrétariat de l'accessibilité d'Emploi et Développement social Canada.

Bien que la stratégie soit en cours de développement, des efforts ont déjà été entrepris pour améliorer l'accessibilité à Postes Canada, notamment :

- Un groupe restreint d'employés a suivi la formation de la Fondation Rick Hansen en évaluation de l'accessibilité, un programme intensif reconnu qui met l'accent sur l'application des principes de conception universelle. Une formation de sensibilisation a également eu lieu.
- Un nouveau projet pilote vise à recruter des personnes handicapées dans le cadre de notre programme d'emplois d'été pour étudiants.
- L'équipe des services numériques inclut désormais l'accessibilité dès la phase de conception des pages Web. Notre Rapport annuel 2018 a été le premier de notre histoire à être accessible à tous les Canadiens, sans égard au matériel, au logiciel ou à l'infrastructure du réseau qu'ils utilisent, à leur langue maternelle, à l'endroit où ils se trouvent ou à leurs capacités physiques. Ce travail a été réalisé en codant le site Web pour qu'il réponde aux normes d'accessibilité internationales du W3C. Les lecteurs malvoyants, par exemple, peuvent donc accéder à la même information que les lecteurs qui voient bien.

Comité consultatif sur l'accessibilité



Le Comité consultatif, dont les membres proviennent de partout au pays, est composé d'experts des enjeux relatifs aux personnes handicapées et aux aînés, dont des individus en ayant vécu l'expérience. Ce comité nous conseille quant au programme de livraison accessible et à l'accessibilité de nos programmes et services en général.

Les clients de Postes Canada ont des besoins individuels diversifiés. Repérer les barrières visibles et invisibles, les supprimer et prévenir leur apparition est important, tant pour notre pays que pour Postes Canada, et nos services doivent refléter ce principe.

En 2018, nous avons mis sur pied un nouveau Comité consultatif national sur l'accessibilité pour nous aider. Le Comité a tenu une première réunion en novembre 2018, puis une deuxième en mai 2019. Il comprend des experts et des intervenants de partout au pays ayant une expérience vécue des enjeux. Au départ, le Comité a offert des conseils pour améliorer l'accessibilité des services de livraison de Postes Canada aux personnes handicapées et aux aînés (voir « Livraison accessible » dans la section intitulée

« Nos clients »). Son mandat a ensuite été étendu pour qu'il nous conseille et nous guide de manière plus générale sur l'accessibilité des programmes et des services de Postes Canada.

Avec le temps, de telles mesures rendront non seulement Postes Canada, mais aussi tout le pays, plus inclusif.

« Je suis heureuse de siéger au Comité consultatif sur l'accessibilité. C'est motivant de voir Postes Canada prendre des mesures concrètes pour que les aînés et les personnes qui vivent avec un handicap puissent accéder à leur courrier et de pouvoir conseiller la Société sur les améliorations à apporter. »

Diane Bergeron

Vice-présidente, Mobilisation et Affaires internationales
Institut national canadien pour les aveugles



Diane Bergeron, une des membres du Comité consultatif sur l'accessibilité de Postes Canada, et son chien-guide Lucy se rendent à leur kiosque de Postes Canada à Manotick en Ontario.



Peuples et communautés autochtones

Postes Canada a une longue histoire de collaboration avec les communautés autochtones, où elle est très présente. Il y a 134 bureaux de poste dans des collectivités des Premières Nations, plus de 100 dans des collectivités métisses ou à proximité et 53 dans des collectivités inuites du nord du Canada.

Nous sommes résolus à être un partenaire des peuples autochtones du pays. En 2018, nous avons formé une équipe pour travailler avec les collectivités autochtones. C'est en nous engageant dans un processus de consultation sérieuse et en tissant des relations respectueuses que nous aspirons à ce que nos plans d'affaires et nos décisions opérationnelles tiennent compte de leurs préoccupations et de leurs besoins.

Notre objectif est de renforcer les relations d'affaires entre la Société et les entreprises détenues par des Autochtones et de repérer de futures occasions d'affaires. Cette année, nous explorons des moyens de faire participer les peuples autochtones lorsque nous lançons des demandes de propositions pour obtenir des produits ou des services auprès de fournisseurs ou pour faire construire de nouvelles installations.

Environ 1 500 employés de Postes Canada s'identifient comme étant Autochtones et nous développons actuellement des stratégies pour en embaucher davantage.

Reconnaître les réalisations autochtones

En mai 2019, nous avons annoncé les noms des 25 gagnants de nos Prix d'encouragement aux études à l'intention des Autochtones 2018, qui visent à souligner les efforts de Canadiens d'origine autochtone qui retournent à l'école après avoir abandonné leurs études.

Les candidats ont présenté une composition décrivant les obstacles et les défis qu'ils ont dû surmonter pour poursuivre leurs études. Chaque année, jusqu'à 25 gagnants de partout au pays reçoivent un prix de 1 000 \$. Depuis 2004, nous avons remis plus de 300 prix.

En 2019, le programme a été rebaptisé : Prix de Postes Canada pour les Autochtones aux études. Vous trouverez de plus amples renseignements à l'adresse postescanada.ca.

En mai 2018, nous avons publié l'histoire inspirante de l'une des lauréates du prix qui a pu, grâce à sa détermination et au Prix d'encouragement, surmonter des obstacles afin de réaliser son rêve d'étudier en médecine. Vous pouvez lire son histoire et regarder la vidéo à l'adresse postescanada.ca/magazine.



Laura McNab-Coombs a été l'une des lauréates du Prix d'encouragement aux études à l'intention des Autochtones.

Contribuer à résoudre les problèmes de congestion dans les grandes villes

La congestion routière est une source de frustration et de retards pour les résidents, et génère des coûts et une incertitude supplémentaires pour les entreprises. La croissance du cybercommerce contribue à l'augmentation de la circulation dans les rues des centres urbains et à l'aggravation des problèmes de stationnement dans les centres-villes. Postes Canada participe activement à des partenariats axés sur la résolution de problèmes afin de s'attaquer à l'importante congestion routière à Toronto, à Montréal et à Vancouver. En parallèle, nous cherchons toujours à améliorer la sécurité de nos employés et de nos clients tout en défendant les intérêts de nos clients qui s'attendent à une livraison fiable et rapide.

À Toronto, un représentant de Postes Canada est le coprésident du conseil sur la circulation des marchandises de la Chambre de commerce de la région de Toronto. Ce groupe étudie l'ampleur et les conséquences du problème afin de proposer des solutions novatrices. À Montréal, nous participons activement aux efforts du Groupe de travail sur les véhicules lourds mis en place par Vision Zéro, en plus d'avoir été invités par la Ville à discuter des occasions de développer des solutions innovantes en matière de logistique et de livraison. À Vancouver, nous participons aux échanges entre les dirigeants municipaux, les principaux intervenants de Translink (l'autorité régionale de transport) et la Chambre de commerce du Grand Vancouver, entre autres.

Nous savons que notre présence importante dans les grands centres urbains contribue à la congestion. En conséquence, nous jouons un rôle actif et constructif dans la recherche de solutions responsables et durables qui nous permettront également de répondre aux besoins de nos clients.

Fondation communautaire de Postes Canada pour les enfants

La Fondation communautaire de Postes Canada pour les enfants a été créée pour améliorer la vie des jeunes Canadiens.

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, 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 de terrains de jeu.

En 2018, la Fondation a versé près de 1,2 million de dollars en subventions à 112 organismes communautaires au pays. Elle a aussi recueilli 1,2 million de dollars pour les subventions de 2019.

Les fonds recueillis proviennent d'une campagne annuelle en magasin, de la vente d'un timbre-poste philanthropique et de dons faits par les employés, par exemple dans le cadre du programme de retenues à la source « Dix sous par jour ».

Au cours des sept dernières années, la Fondation a versé environ 7 millions de dollars à plus de 660 projets. Voici quelques-uns des bénéficiaires de 2018 et la façon dont ils utilisent leur subvention :

1 Victoria Gold Yukon Student Encouragement Society

Whitehorse, Yukon

Projet : Un montant de 10 000 \$ a été accordé en vue de contrer l'absentéisme des élèves. Avec la Première Nation Kwanlin Dün et l'école élémentaire Elijah Smith de Whitehorse, l'organisme a lancé un projet pilote d'autobus scolaire pédestre avec des bénévoles adultes. Environ 100 enfants en ont profité. Le financement a servi à payer un coordonnateur de projet, de l'équipement de protection et de la formation.

2 Cerebral Palsy Kids and Families

Calgary, Alberta

Projet : Une subvention de 20 000 \$ a été versée au programme Special Bikes for Special Kids de l'organisme, qui fournit depuis deux décennies des bicyclettes adaptées à des enfants ayant des besoins spéciaux. Environ 200 enfants atteints de paralysie cérébrale ou d'une autre déficience neuromotrice ont pu connaître les joies du vélo tout en restant actifs.

3 Parc régional Radville-Laurier

Radville, Saskatchewan

Projet : Avec les 11 000 \$ reçus de la Fondation, ce chef de file en matière de programmes communautaires a construit une salle de classe extérieure et une tour de jardin à côté des jardins plantés et entretenus par des élèves de l'école St. Olivier située à proximité. Deux cents élèves ont bénéficié d'un apprentissage pratique, particulièrement ceux qui ne s'épanouissent pas dans un environnement conventionnel.

4 Mentoring Juniors Kids Organization

Toronto, Ontario

Projet : Grâce à une subvention de 15 600 \$, l'organisme a pu offrir son programme Parkdale Safe Walk, un service d'accompagnement après l'école pour les élèves qui doivent se rendre à pied à des programmes d'activité physique gratuits au MJKO Champion Centre, à l'ouest du centre-ville. Le programme a permis d'accompagner au moins 100 participants de 6 à 18 ans dans le quartier de Parkdale South.

5 Grands Frères Grandes Sœurs de Trois-Rivières

Trois-Rivières, Québec

Projet : Notre subvention de 20 000 \$ a aidé à financer le programme de mentorat Grands Amis, qui vise à réduire l'intimidation, la consommation de drogues, les comportements risqués et le taux de décrochage. Ce financement a permis à 120 jeunes supplémentaires de participer au programme. Le programme Grands Amis jumelle des élèves du secondaire à des élèves plus jeunes pour qu'ils participent à une rencontre hebdomadaire encadrée.

6 Janeway Children's Hospital Foundation

St. John's, Terre-Neuve-et-Labrador

Projet : Notre subvention de 15 000 \$ a permis à la Fondation de mettre sur pied une salle de thérapie équipée d'outils et de jouets éducatifs pour aider les enfants aux prises avec une maladie mentale à exprimer leurs pensées et leurs émotions dans un environnement curatif et sans jugement. Environ 1 000 personnes, y compris les parents, ont été directement touchées par la subvention.

Programme de lettres au père Noël de Postes Canada

Depuis plus de 35 ans, le Programme de lettres au père Noël de Postes Canada rejoint le cœur de millions d'enfants. Ce qui a commencé par une activité bénévole d'un petit groupe d'employés est rapidement devenu un dynamique programme national. Aujourd'hui, les parents et grands-parents qui écrivent se remémorent souvent la joie ressentie quand, enfants, ils recevaient une réponse du père Noël.

Postes Canada livre plus d'un million de lettres au père Noël presque chaque année. En 2018, près de 9 000 bénévoles ont consacré environ 125 000 heures pour assurer le succès du programme. Depuis 1982, les bénévoles ont consacré près de 6 millions d'heures de leur temps.

Le père Noël peut répondre dans 39 langues, y compris le braille, et il a répondu à plus de 30 millions de lettres depuis la création du programme.

« Surprise!!! Nous avons reçu la lettre du Père Noël!!! Il a envoyé des grains pour faire pousser des tournesols!!!! Merci Père Noël!!!! @postescanada »

Mme. Marie-Eve



Le Canada raconté par les timbres

En 2018, nos timbres ont célébré notre beau pays, son histoire et ses héros de tous les jours, ainsi que des Canadiens d'exception. Voici quelques-uns de ces timbres :

- L'émission **Armistice 1918-2018** a rendu hommage à nos soldats et à leurs sacrifices, tout en commémorant le centenaire de l'armistice ayant mis fin à la Première Guerre mondiale.
- Les timbres consacrés aux **intervenants d'urgence** ont rendu hommage aux paramédics, aux Forces armées canadiennes, aux experts en recherche et sauvetage, aux pompiers et aux policiers qui protègent les Canadiens. Souvent les bras chargés de pâtisseries, nos employés ont visité, au sein de leur communauté, des postes de police, des casernes de pompiers, des bases militaires, des postes de paramédics et des bureaux d'autres intervenants pour les remercier. Les employés ont aussi organisé quelque 2 000 remises de plaque, toutes marquées de manifestations d'émotions et de sincères remerciements.
- Les timbres **Championnes des sports d'hiver** mettaient en vedette six anciennes athlètes olympiques et paralympiques qui ont été des modèles et des ambassadrices pour leur sport : Sharon et Shirley Firth (ski de fond), Sonja Gaudet (curling en fauteuil roulant), Danielle Goyette (hockey), Nancy Greene (ski alpin) et Clara Hughes (patinage de vitesse).
- Notre timbre consacré à la **Coupe Memorial** mettait quant à lui en vedette l'un des plus anciens et des plus précieux trophées du hockey, 100 ans après que la Coupe a été présentée pour la première fois en souvenir des Canadiens qui ont perdu la vie pendant la Première Guerre mondiale.



Livraison accessible

Nous voulons que tous les Canadiens soient en mesure d'accéder à leur courrier et à leurs colis. Le Programme de mesures d'adaptation pour la livraison de Postes Canada vise cet objectif. Il a été conçu pour offrir aux clients un processus pratique et respectueux qui aboutit à des solutions efficaces. Nous avons demandé l'avis de groupes d'intérêt externes, étudié les pratiques courantes en matière de mesures d'adaptation, demandé conseil à des experts et consulté la Commission canadienne des droits de la personne.

Le Programme de mesures d'adaptation pour la livraison offre diverses solutions aux clients résidentiels dont les limites fonctionnelles entravent leur capacité d'accéder à leur courrier et à leurs colis à partir de leur boîte aux lettres. Certaines mesures aident les clients à utiliser plus facilement leur boîte aux lettres, comme un tourne-clé, un plateau à courrier coulissant, un changement de compartiment de boîte aux lettres ou une inscription en braille. D'autres mesures aident les clients qui ne peuvent pas accéder facilement à leur boîte aux lettres. Par exemple, nous pouvons mettre en place les mesures suivantes :

- réacheminer le courrier à une autre adresse et le remettre à une personne en qui le client a confiance;
- livrer le courrier dans une boîte postale communautaire plus près du domicile du client;
- ramasser le courrier du client dans la boîte postale communautaire et le livrer à son adresse un jour par semaine; (nous devons tout de même livrer les colis à sa porte le jour où ils sont prêts pour la livraison);
- explorer d'autres solutions selon les besoins du client.

Les mesures d'adaptation peuvent être temporaires, saisonnières ou être mises en place pour toute l'année. Toutes les mesures d'adaptation pour la livraison sont gratuites. Les clients peuvent appeler le Service à la clientèle de Postes Canada et demander des mesures d'adaptation. Notre équipe responsable des mesures d'adaptation communique avec chaque client de manière confidentielle et traite les demandes au cas par cas.

Le Comité d'appel des mesures d'adaptation pour la livraison offre aux clients qui ne sont pas satisfaits des mesures d'adaptation proposées une possibilité de les contester.

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.

Nous avons investi dans la sécurité physique et électronique afin de prévenir les infractions aux données personnelles ou l'utilisation frauduleuse de nos produits et services. Au fil du temps, nous avons mis en œuvre les initiatives suivantes :

- installation de serrures haute sécurité, de caméras et de contrôles électroniques de l'accès pour protéger le courrier et nos installations postales;
- adoption d'un système de gestion des documents permettant d'assurer des contrôles de sécurité et une surveillance;
- mise en place d'un processus pour communiquer aux échelons supérieurs les atteintes à l'information de nature délicate;
- prise de mesures visant à garantir que les entrepreneurs tiers ont les contrôles d'accès de sécurité adéquats.

Nous exigeons également une autorisation de sécurité de tous les employés et entrepreneurs, et menons régulièrement des évaluations des risques afin de mieux protéger les renseignements personnels des clients et des employés. Nous continuerons d'investir dans la sécurité de l'information, notamment dans une nouvelle solution d'intelligence artificielle visant à nous protéger contre les courriels malveillants.

Protection des renseignements personnels

Les Canadiens et nos employés nous font confiance en ce qui a trait à la protection de leurs renseignements personnels. Nous assurons la confidentialité des données de tous les Canadiens en suivant les meilleures pratiques en la matière et en veillant au strict respect de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

En 2018, Postes Canada a poursuivi plusieurs initiatives à ce chapitre, notamment les évaluations des répercussions sur la vie privée de nos partenariats avec des entreprises indépendantes de regroupement de données sur les consommateurs, les méthodes d'authentification du client utilisées pour notre service de réacheminement du courrier et diverses initiatives de partage de données des secteurs public et privé.

En 2018, nous avons reçu 38 plaintes non officielles en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* à notre Bureau de la protection de la vie privée et deux plaintes officielles en vertu de la Loi par l'entremise du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada.

Protection des renseignements personnels	2016	2017	2018
Plaintes non officielles ¹ en vertu de la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i>	69	46	38
Plaintes officielles ² en vertu de la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i>	2	4	2

1. Plaintes soumises par des particuliers directement au Bureau de la protection de la vie privée de Postes Canada.

2. Plaintes transmises par le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada au Bureau de la protection de la vie privée de Postes Canada.

Langues officielles

Postes Canada respecte ses obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles*. Nous prenons des mesures pour communiquer avec les employés et les clients dans la langue officielle de leur choix et offrir des chances égales aux anglophones et aux francophones.

La Société organise des activités de sensibilisation annuelles avec les employés et souligne la Semaine de la dualité linguistique.

En 2018, nous avons mené un sondage auprès des personnes qui ont appelé notre Service à la clientèle pour savoir si elles avaient été servies dans la langue officielle de leur choix. Des 10 823 personnes qui ont participé au sondage, 10 612, soit 98 %, ont répondu de façon positive.

Le nombre de plaintes reçues par le Commissariat aux langues officielles a augmenté en 2018, mais nous comptons faire mieux à l'avenir.

	2016	2017	2018
Plaintes liées aux langues officielles	23	27	38

Accès à l'information

Postes Canada s'engage à respecter ses obligations en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* (la « Loi ») tout en protégeant les renseignements reçus de ses partenaires, de ses fournisseurs et de ses clients. Nous estimons qu'il est d'une importance capitale de faire la part des choses entre le droit d'accès aux renseignements du demandeur et la protection de renseignements commercialement sensibles de la Société ou ceux d'une tierce partie. Cet engagement s'avère un élément essentiel au respect des relations avec les clients et au maintien de la confiance qu'ils nous accordent.

Postes Canada adopte les principes d'ouverture et de transparence qui sont attendus d'elle à titre 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, un rapport sommaire du plan d'entreprise et le *Guide des postes du Canada*. Nous avons également publié de façon proactive les frais de voyages d'affaires et d'accueil des cadres supérieurs et des membres du Conseil d'administration. Ces divulgations proactives sont devenues une exigence prévue par la Loi, en 2019.

En 2018, Postes Canada a entrepris de traiter toutes les plaintes en attente dans le but d'améliorer la conformité et de devenir plus transparente. La direction de l'AAI a formé un groupe de travail chargé de résoudre ces plaintes. Cet effort s'est poursuivi en 2019 et a abouti à l'élimination de l'arriéré de plaintes.

En 2019, avec l'entrée en vigueur des modifications à la Loi, Postes Canada révisera ses procédés, ses pratiques et ses politiques afin d'assurer leur harmonisation aux nouvelles obligations de la Société.

	2016	2017	2018
Demandes d'AAI	155	111	111
Plaintes liées à l'AAI	36	17	9

Postes Canada adopte les principes d'ouverture et de transparence qui sont attendus d'elle à titre de société d'État au service des Canadiens.

À propos du présent rapport

Les normes de développement durable de la Global Reporting Initiative (GRI) offrent aux entreprises privées, aux organismes sans but lucratif et aux organismes publics une plateforme reconnue mondialement pour évaluer et surveiller leur rendement économique, social et environnemental, ainsi que leurs mesures de gouvernance.

Le Rapport 2018 sur la responsabilité d'entreprise est le 12^e rapport que Postes Canada prépare à l'aide des normes de la GRI. Il a été élaboré selon les critères essentiels des normes.

Dans le présent rapport, les indicateurs publiés concernent uniquement la Société canadienne des postes et excluent ses filiales. Le **Rapport annuel** de Postes Canada fournit davantage d'information financière et comprend les données sur les filiales au sein du Groupe d'entreprises de Postes Canada.

Index des normes de la GRI 2018

Éléments généraux d'information

Profil de l'organisation		
Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Référence
102-1	Nom de l'organisation	Rapport annuel 2018 de Postes Canada, Rapport de gestion, 1 ^{er} paragraphe, p. 1 : Postes Canada
102-2	Activités, marques, produits et services	Rapport annuel 2018 de Postes Canada, Rapport de gestion, Résumé, p. 1-2, et section 2, Activités de base et stratégie, p. 7
102-3	Lieu géographique du siège	Rapport annuel 2018 de Postes Canada, États financiers consolidés, note 1, p. 73
102-4	Lieu géographique des sites d'activité	Rapport annuel 2018 de Postes Canada, Rapport de gestion, section 1, p. 1
102-5	Capital et forme juridique	Rapport annuel 2018 de Postes Canada, Rapport de gestion, 1 ^{er} paragraphe, p. 1
102-6	Marchés desservis	Rapport annuel 2018 de Postes Canada, Rapport de gestion, section 2, p. 7
102-7	Taille de l'organisation	Rapport annuel 2018 de Postes Canada, Rapport de gestion, section 2, p. 7, et p. 9 Purolator
102-8	Informations concernant les employés et les autres travailleurs	Rapport annuel 2018 de Postes Canada, Rapport de gestion, section 4, p. 17-20
102-10	Modifications significatives de l'organisation et de sa chaîne d'approvisionnement	Rapport annuel 2018 de Postes Canada, Rapport de gestion, section 4.2, p. 21
102-11	Principe de précaution ou approche préventive	La Société présente un cadre de gestion des risques de l'entreprise au Conseil d'administration dans le cadre du procédé de planification d'entreprise en vue d'élaborer le Plan d'entreprise.

Stratégie		
Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Référence
102-14	Déclaration du décideur le plus haut placé	Rapport sur la responsabilité d'entreprise 2018 de Postes Canada, Message du président-directeur général, p. 3
102-15	Principaux impacts, risques et opportunités	Rapport annuel 2018 de Postes Canada, Rapport de gestion, section 5, p. 24-31

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
102-18	Structure de gouvernance	Rapport annuel 2018 de Postes Canada, Composantes en ligne, Gouvernance d'entreprise
102-19	Délégation de l'autorité	Rapport annuel 2018 de Postes Canada, Composantes en ligne, Gouvernance d'entreprise
102-20	Responsabilité de la direction en lien avec les enjeux économiques, environnementaux et sociaux	Site Web externe de Postes Canada, Politique portant sur l'environnement
102-21	Consultation des parties prenantes au sujet des enjeux économiques, environnementaux et sociaux	Site Web externe de Postes Canada, Politique portant sur l'environnement
102-22	Composition de l'organe de gouvernance le plus élevé et de ses comités	Rapport annuel 2018 de Postes Canada, Composantes en ligne, Entreprise – Conseil d'administration
102-23	Présidence de l'organe de gouvernance le plus élevé	Rapport annuel 2018 de Postes Canada, Composantes en ligne, Entreprise – Conseil d'administration
102-24	Nomination et sélection des membres 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	Site Web externe de Postes Canada, À notre sujet, Leadership, Gouvernance et Conseil d'administration
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 annuel 2018 de Postes Canada, Composantes en ligne, Gouvernance d'entreprise
102-28	Évaluation de la performance de l'organe de gouvernance le plus élevé	Rapport annuel 2018 de Postes Canada, Composantes en ligne, Gouvernance d'entreprise
102-29	Identification et gestion des impacts économiques, environnementaux et sociaux	Site Web externe de Postes Canada, Politique portant sur l'environnement
102-30	Efficacité des procédures de gestion des risques	Rapport annuel 2018 de Postes Canada, Rapport de gestion, section 5, p. 24-31
102-31	Examen des enjeux économiques, environnementaux et sociaux	Site Web externe de Postes Canada, Politique portant sur l'environnement
102-32	Rôle de l'organe de gouvernance le plus élevé dans le reporting de développement durable	L'approbation définitive de chaque rapport sur la responsabilité d'entreprise revient au Conseil d'administration avant la publication
102-33	Communication des préoccupations majeures	Rapport sur la responsabilité d'entreprise 2018 de Postes Canada, Notre entreprise – Message de la présidente du Conseil d'administration, p. 2
102-34	Nature et nombre total de préoccupations majeures	Rapport sur la responsabilité d'entreprise 2018 de Postes Canada, Notre entreprise – Message de la présidente du Conseil d'administration, p. 2
102-35	Politiques de rémunération	Rapport annuel 2018 de Postes Canada, Composantes en ligne, Gouvernance d'entreprise
102-37	Implication des parties prenantes dans la rémunération	Rapport annuel 2018 de Postes Canada, Responsabilité de la direction à l'égard de l'information financière, p. 65

Implication des parties prenantes		
Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Référence
102-40	Liste des groupes de parties prenantes	Rapport annuel 2018 de Postes Canada, Résumé, paragraphe 1, p. 1
102-41	Accords de négociation collective	Rapport annuel 2018 de Postes Canada, Rapport de gestion, section 4.1, p. 17-18
102-42	Identification et sélection des parties prenantes	Rapport annuel 2018 de Postes Canada, Résumé, paragraphe 1, p. 1
102-43	Approche de l'implication des parties prenantes	La réunion publique annuelle et d'autres outils disponibles (agents de négociation, programme de dénonciation, comité des relations mis sur pied avec les syndicats, etc.) correspondent aux mécanismes de communication pour les groupes d'intérêt.
102-44	Enjeux et préoccupations majeurs soulevés	Rapport annuel 2018 de Postes Canada, Composantes en ligne, Reflet du Canada – Favoriser le dialogue avec les collectivités

Pratique de reporting		
Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Référence
102-45	Entités incluses dans les états financiers consolidés	Rapport annuel 2018 de Postes Canada, Rapport de gestion, 1 ^{er} paragraphe, p. 1
102-46	Définition du contenu du rapport et des périmètres de l'enjeu	Rapport sur la responsabilité d'entreprise 2018 de Postes Canada, Notre entreprise, p. 1
102-47	Liste des enjeux pertinents	La structure actuelle du présent rapport reflète notre compréhension des enjeux pertinents auxquels nous devons faire face aujourd'hui. Nous procéderons à l'évaluation des enjeux en matière de développement durable à l'automne 2019 aux fins de mise à jour des enjeux pertinents.
102-49	Modifications relatives au reporting	Rapport annuel 2018 de Postes Canada, Rapport de gestion, section 9, p. 48-55
102-50	Période de reporting	Rapport annuel 2018 de Postes Canada, Rapport de gestion, 1 ^{er} paragraphe, p. 1
102-51	Date du rapport le plus récent	Rapport annuel 2018 de Postes Canada, Rapport de gestion, 1 ^{er} paragraphe, p. 1
102-52	Cycle de reporting	Rapport annuel 2018 de Postes Canada, Rapport de gestion, 1 ^{er} paragraphe, p. 1
102-53	Point de contact pour les questions relatives au rapport	csr.info@postescanada.ca
102-55	Index du contenu GRI	Rapport sur la responsabilité d'entreprise 2018 de Postes Canada, À propos du présent rapport, p. 21-29

Enjeux pertinents

Performance économique		
Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Référence
201-1	Valeur économique directe créée et distribuée	Rapport annuel 2018 de Postes Canada, Rapport de gestion, section 2, p. 7

Comportement anticoncurrentiel		
Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Référence
206-1	Actions en justice contre le comportement anticoncurrentiel et les pratiques antitrust	En 2018, Postes Canada n'a été visée par aucune action en justice pour comportement anticoncurrentiel, antitrust et pratiques de monopole et leurs résultats.

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

Énergie		
Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Référence
302-1	Consommation énergétique au sein de l'organisation	Rapport sur la responsabilité d'entreprise 2018 de Postes Canada, Notre planète : Efficacité énergétique, p. 13
302-3	Intensité énergétique	Rapport sur la responsabilité d'entreprise 2018 de Postes Canada, Notre planète : Efficacité énergétique, p. 13
302-4	Réduction de la consommation énergétique	Rapport sur la responsabilité d'entreprise 2018 de Postes Canada, Notre planète : Efficacité énergétique, p. 13

Émissions		
Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Référence
305-1	Émissions directes de GES (champ d'application 1)	Rapport sur la responsabilité d'entreprise 2018 de Postes Canada, Notre planète : Empreinte de carbone, p. 11
305-2	Émissions indirectes de GES (champ d'application 2)	Rapport sur la responsabilité d'entreprise 2018 de Postes Canada, Notre planète : Empreinte de carbone, p. 11
305-3	Autre émission indirecte de GES (champ d'application 3)	Rapport sur la responsabilité d'entreprise 2018 de Postes Canada, Notre planète : Empreinte de carbone, p. 11
305-5	Réduction des émissions de GES	Rapport sur la responsabilité d'entreprise 2018 de Postes Canada, Notre planète : Empreinte de carbone, p. 11
305-6	Émission de substances appauvrissant la couche d'ozone	Postes Canada ne produit actuellement aucune émission de CFC découlant de ses activités commerciales. En ce qui a trait aux émissions fugitives d'halocarbures, veuillez consulter le Rapport sur la responsabilité d'entreprise 2018 de Postes Canada, Notre planète : Empreinte de carbone, p. 11

Effluents et déchets		
Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Référence
306-2	Déchets par type et par méthode d'élimination	Rapport sur la responsabilité d'entreprise 2018 de Postes Canada, Notre planète : Déchets et recyclage, p. 14

Conformité environnementale		
Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Référence
307-1	Non-respect des législations et réglementations en matière d'environnement	En 2018, Postes Canada n'a reçu aucune amende relative au non-respect des lois et des règlements.

Relations entre la direction et les salariés		
Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Référence
402-1	Délais minimaux de préavis en cas de changements opérationnels	Environ 95 % des employés de Postes Canada sont protégés 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 2018 de Postes Canada, Rapport de gestion, Négociations collectives, p. 3

Santé et sécurité au travail		
Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Référence
403-2	Types et taux de blessures, de maladies professionnelles, de jours perdus et d'absentéisme et nombre de décès liés au travail	Taux de blessures, de maladies professionnelles, de jours perdus et d'absentéisme et nombre de décès liés au travail par région et par sexe.
Diversité et égalité des chances		
Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Référence
405-1	Diversité des organes de gouvernance et des employés	Composition des entités de régie d'entreprise et répartition des employés par catégorie d'employé en fonction du sexe, du groupe d'âge, de l'appartenance à un groupe minoritaire, et d'autres indicateurs de diversité.
Lutte contre la discrimination		
Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Référence
406-1	Cas de discrimination et mesures correctives prises	Plaintes liées aux droits de la personne : Rapport sur la responsabilité d'entreprise 2018 de Postes Canada, Nos employés : Droits de la personne, p. 8; Plaintes liées aux langues officielles : Rapport sur la responsabilité d'entreprise 2018 de Postes Canada, Nos clients, Langues officielles, p. 20
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	95 % de nos employés sont protégés par une convention collective. L'état de ces accords de négociation collective est reflété dans le Rapport annuel 2018 de Postes Canada, Rapport de gestion, Négociations collectives, p. 3
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 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, notamment toutes les lois applicables portant sur le travail des enfants.

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 forcé ou obligatoire. Aucun fournisseur important 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, notamment toutes les lois applicables portant sur le travail des enfants.
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 la responsabilité d'entreprise 2018 de Postes Canada, Nos employés : Droits de la personne, p. 8
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	Rapport sur la responsabilité d'entreprise 2018 de Postes Canada, Nos communautés et notre pays, p. 15
Évaluation sociale des fournisseur		
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 à toutes les normes internationales et respectent toutes les lois nationales applicables liées aux droits de la personne et du travail, notamment toutes les lois applicables portant sur le travail des enfants. Les lignes directrices sont présentées à l'adresse postescanada.ca/cpo/mc/assets/pdf/aboutus/sr_guidelines_fr.pdf .

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 2018, Postes Canada n'a reçu aucune amende relative au non-respect des lois et des règlements.

Conformité socio-économique		
Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Référence
419-1	Non-conformité aux lois et réglementations sociales et économiques	En 2018, Postes Canada n'a reçu aucune amende relative au non-respect des lois et des règlements.