

Postes Canada

Rapport sur la responsabilité sociale de 2012



Table des matières

Introduction	2
À propos du présent rapport	2
Notre approche	2
Questions sociales	3
Santé et sécurité	4
Sécurité opérationnelle	4
Sécurité routière	4
Évaluation de la sécurité de la livraison en milieu rural	4
Absentéisme	5
Diversité	5
Droits de la personne	5
Relations avec les employés	6
Griefs	6
Investir dans nos collectivités	7
Postes Canada et vous	8
Sécurité du courrier	8
Protection de la vie privée	8
Langues officielles	8
Accès à l'information	8
Environnement	9
Émissions de gaz à effet de serre	10
Progrès réalisés par rapport à nos objectifs	10
Parc de véhicules	11
Biens immobiliers	12
Détournement des déchets des sites d'enfouissement	12
Consommation de papier	12
Liste de la Global Reporting Initiative	13



Nous vous invitons à nous faire part de vos commentaires sur ce rapport. Veuillez nous envoyer un courriel à l'adresse info.rse@postescanada.ca

ou nous écrire à l'adresse
RESPONSABILITÉ SOCIALE DE L'ENTREPRISE
POSTES CANADA
2701 PROM RIVERSIDE BUREAU N0940E
OTTAWA ON K1A 0B1

Introduction

En 2012, Postes Canada a poursuivi sa progression vers un avenir comportant moins d'articles de courrier et plus de colis, tout en relevant les défis continus auxquels l'entreprise doit faire face.

Tandis qu'elle se concentrait sur son adaptation à l'économie numérique, Postes Canada a continué à représenter les valeurs de la responsabilité sociale de l'entreprise en 2012. Les organismes de bienfaisance pour les enfants se sont placés au premier plan de nos efforts sociaux et nous nous sommes consacrés à des opérations durables et écologiques dans nos installations et avec notre parc de véhicules.

Dans sa première année, la Fondation communautaire de Postes Canada a réussi grâce à un nouvel accent sur les organisations qui proposent des services visant les jeunes.

Nous avons également travaillé dans un milieu de travail plus sécuritaire en 2012, avec une réduction importante de la fréquence des blessures entraînant des pertes de temps.

Nous avons continué à faire la transition vers des véhicules plus écoénergétiques. Notre parc de véhicules a augmenté de façon importante, mais notre consommation de carburant et les émissions de gaz à effet de serre ont diminué depuis 2009.

La Société doit changer pour demeurer financièrement autonome, tout en relevant ses nombreux défis. Ce qui ne changera pas, c'est notre engagement à agir de manière responsable à l'égard de nos employés, de l'environnement et des collectivités que nous desservons.



**LES 50 MEILLEURES
ENTREPRISES CITOYENNES**

En 2013, Postes Canada a été nommée comme l'une des 50 meilleures entreprises citoyennes au Canada, selon le classement de Corporate Knights, honneur qu'elle a reçu quatre fois depuis les cinq dernières années.

À propos du présent rapport

Il s'agit de notre sixième rapport sur la responsabilité sociale de l'entreprise (RSE) et de la deuxième année de sa publication en tant que complément à notre [rapport annuel](#). Ensemble, ces rapports offrent une vision complète et transparente de nos résultats économiques, sociaux et environnementaux.

Le présent rapport sur la RSE couvre toute la période 2012 et englobe les activités du secteur Postes Canada. Ce rapport reflète des sujets et des indicateurs présentant un intérêt particulier pour notre Société et ses groupes d'intérêt. Le format a changé par rapport aux années précédentes et le rapport de 2012 est organisé en deux sections – les questions sociales et l'environnement.

La liste complète des indicateurs du cadre de la Global Reporting Initiative (GRI) mentionnés dans le rapport se trouve à la page 13.

Notre approche

La santé et le bien-être de nos employés, des collectivités que nous desservons et de l'environnement représentent ce qui motive notre engagement à l'égard de la RSE. Nous examinerons continuellement nos programmes pour veiller à ce qu'ils reflètent les intérêts et les préoccupations de la Société et de nos groupes d'intérêt.

Nous maintenons notre engagement envers l'évaluation et la production de rapports relatifs au rendement de la Société de façon transparente et envers le maintien de la confiance des Canadiens.

Bien que la responsabilité de la RSE revienne au premier vice-président, Stratégie et marketing de la Société, la RSE porte sur de nombreux aspects de notre organisation. Tous les employés ont la responsabilité de faire de Postes Canada une meilleure entreprise citoyenne.

Points saillants de 2012



5,5



Taux de fréquence des blessures entraînant des pertes de temps – le plus bas depuis 1983*



1,5

**MILLION
DE DOLLARS**

Montant amassé par la Fondation communautaire de Postes Canada en 2012



4 500

Nombre de véhicules légers à faible consommation d'essence dans notre parc

6



Nombre de projets de bâtiments certifiés LEED^{MD} à la fin de 2012



69 %

Taux de détournement des déchets des lieux d'enfouissement atteint en 2012



25 %

Taux de réduction de consommation de papier de bureau depuis 2009

* Les factrices et facteurs ruraux et suburbains (FFRS) n'ont pas été inclus dans les calculs avant 2012. LEED^{MD} est une marque de commerce du U.S. Green Building Council.

Questions sociales



Santé et sécurité

Sécurité opérationnelle

Les employés ont démontré un fort engagement à l'égard de la santé et de la sécurité en 2012. Les milliers d'employés qui parcourent les rues canadiennes, qui travaillent dans nos établissements et dans l'ensemble de la Société ont obtenu une réduction importante de la fréquence des blessures, le tout ayant mené à notre meilleur taux depuis 1983. En 2012, nous avons pris des mesures pour améliorer le respect des exigences réglementaires en matière de santé et de sécurité, avec notamment :

- la mise en place de sept nouvelles pratiques fonctionnelles en matière de sécurité, telles que les dispositifs de protection des machines et l'équipement de manutention du courrier motorisé;
- la mise en œuvre de plans d'action trimestriels relatifs au leadership pour aider les opérations à améliorer le rendement en matière de sécurité;
- l'amélioration continue de notre système de gestion de la sécurité;
- un nouveau programme de prévention des blessures dans les établissements de traitement du courrier.

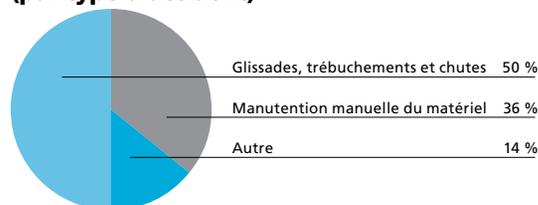
Le résultat est une diminution continue de la fréquence et du nombre de blessures entraînant des pertes de temps :

- Nous avons atteint notre objectif lié à la fréquence des blessures entraînant des pertes de temps de 5,5 par tranche de 100 employés équivalents temps plein, soit une réduction de 12 % par rapport à 2011 et le meilleur niveau depuis 1983.
- Notre nombre total de blessures entraînant des pertes de temps a diminué de 11 %, de 2 888 blessures en 2011 à 2 569 en 2012.

Nos priorités pour 2013 comprennent une réduction supplémentaire de la fréquence des blessures, une mise en œuvre des règles de sécurité mises à jour et des améliorations à la sécurité du parc de véhicules.



Accidents entraînant des pertes de temps en 2012 (par type d'accident)



Blessures entraînant des pertes de temps

	2012	2011	2010
Blessures	2 569	2 888	3 078
Taux de blessures*	5,5	6,2	6,5

* Par tranche de 100 employés équivalents temps plein

Accidents mortels

	2012	2011	2010
Employés de Postes Canada	2	1	0
Assistants, auxiliaires en ergonomie et remplaçants des FFRS	0	0	0

Sécurité routière

Les programmes de sécurité pour les employés qui conduisent un véhicule à des fins professionnelles visent à renforcer les techniques de conduite préventive pour aider à réduire les risques d'accident.

En 2012 :

- le nombre de collisions a augmenté de 7 % par rapport à 2011, tandis que le nombre de kilomètres parcourus a augmenté de 9 %. Cependant, la fréquence des collisions a diminué de 2 à 1,9;
- nous avons offert près de 42 000 heures de formation des conducteurs.

Nombre de collisions de véhicules appartenant à la Société

	2012	2011	2010
Collisions	1 523	1 423	1 458
Taux de collisions*	1,9	2,0	1,9

* Pour 100 000 kilomètres parcourus.

Évaluation de la sécurité de la livraison en milieu rural

Postes Canada a presque terminé l'évaluation de la sécurité de la livraison en milieu rural, qui a commencé en 2007. À la fin de l'année 2012, jusqu'à 89 % du total de 843 000 boîtes aux lettres rurales (BLR) au Canada avait été examiné. Les autres évaluations, dans les provinces de l'Atlantique et en Ontario, seront terminées en 2013. À ce jour, le service a été maintenu pour 90 % des BLR examinés.

Absentéisme

Notre taux d'absentéisme de 2012 a augmenté légèrement, passant de 6,4 % à 6,7 %. La plupart des absences sont attribuables à un congé de maladie, le taux de congés de maladie de 2012 ayant augmenté de cinq points de pourcentage par rapport à l'année précédente. De nouvelles conventions collectives pour les employés représentés par le Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, ratifiées en décembre 2012, ont entraîné une modification de notre système de congés de maladie. Tous les employés permanents sont maintenant couverts par le régime d'invalidité de courte durée.

Absentéisme (pourcentage du nombre habituel d'heures de travail)

	2012	2011	2010
	6,7 %	6,4 %	6,3 %

Absences du travail par type de congé

	2012	2011	2010
Congé de maladie	73,4 %	68,3 %	72,5 %
Congé pour accident du travail	14,6 %	15,7 %	16,1 %
Autre	12,0 %	16,0 %	11,4 %

Diversité

Notre engagement à l'égard d'un effectif diversifié va au-delà du respect de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*. Notre objectif consiste à avoir un effectif qui soit le reflet de nos clients et des collectivités que nous desservons. Notre plan d'équité en matière d'emploi 2012-2014 a été élaboré avec la participation de groupes d'intérêt à l'interne et de nos agents négociateurs, et nous continuons à travailler avec des partenaires externes, y compris Service Canada et le Conseil du secteur des ressources humaines autochtones.

En 2012 :

- nous avons encore une fois dépassé le taux de représentation des femmes de 49,7 % de la disponibilité sur le marché du travail canadien (DMTC), pour atteindre un taux de 50,5 %;
- nous avons annoncé toutes les possibilités d'emploi sur aboriginalcareers.ca, ainsi que par l'entremise de Aboriginal Link à plus de 28 000 centres d'influence autochtones des régions urbaines, rurales et éloignées;
- nous avons entretenu un partenariat avec LASI* World Skills afin d'établir un bassin diversifié de candidats qualifiés pour les possibilités d'emploi.

* Agences locales desservant les immigrants.

Effectif global	2012	2011	2010	DMTC ¹
Femmes	50,5 %	50,3 %	50,5 %	49,6 %
Autochtones	2,3 %	2,3 %	2,3 %	2,8 %
Personnes handicapées	4,0 %	4,3 %	4,7 %	4,8 %
Minorités visibles	13,8 %	13,5 %	12,3 %	15,3 %

Cadres supérieurs ²	2012	2011	2010	DMTC ¹
Femmes	26,2 %	27,0 %	30,0 %	24,1 %
Autochtones	0,0 %	0,0 %	1,0 %	2,5 %
Personnes handicapées	4,8 %	5,0 %	4,0 %	3,3 %
Minorités visibles	6,0 %	6,0 %	6,0 %	8,4 %

1. Basée sur les données du recensement de 2006 du gouvernement du Canada.

2. Directeurs généraux et niveaux hiérarchiques supérieurs.

Droits de la personne

Nous faisons la promotion d'une culture de respect et d'équité en milieu de travail et nous traitons rapidement les plaintes relatives aux droits de la personne et au harcèlement général de la part des employés et de la Commission canadienne des droits de la personne (CCDP).

En 2012 :

- nous avons mis à jour nos politiques liées aux droits de la personne, y compris les politiques liées à l'égalité en matière d'emploi, au harcèlement et à l'obligation de prendre des mesures d'adaptation, après consultation avec les groupes d'intérêt à l'interne et tous les agents négociateurs;
- nous avons continué à contribuer au Modèle de maturité pour les droits de la personne comprenant plusieurs intervenants;
- les plaintes internes et les réclamations générales pour harcèlement ont diminué de 23 % et 51 %, respectivement, par rapport à 2011.

Nous avons également travaillé avec la CCDP afin de répondre aux préoccupations au sujet de nos appareils de point de vente au détail pour les clients aveugles et présentant une déficience visuelle.

Plaintes liées aux droits de la personne	2012	2011	2010
Plaintes officielles liées aux droits de la personne	27	26	89
Plaintes internes liées aux droits de la personne	147	192	201
Plaintes générales liées au harcèlement	232	473	349

L'introduction en 2011 de l'envoi de lettres préventives par la CCDP, qui exigent que le procédé de règlement des griefs à l'interne soit épuisé avant la soumission d'une plainte officielle, a entraîné une baisse importante du nombre de plaintes officielles.

Relations avec les employés

En 2012, nous avons élaboré et mis en œuvre une stratégie axée sur les relations avec les employés à l'intention des chefs de première ligne qui comprend quatre piliers :

- accroissement de la capacité;
- renforcement des comportements propres au leadership;
- élimination des obstacles;
- établissement d'un lien entre les chefs et l'entreprise.

Dans cette optique, nous avons relancé un programme cadre de leadership, conçu un programme de formation visant à aider les chefs de première ligne à gérer les conflits en milieu de travail et les relations avec les employés et offert une formation sur les changements apportés au traitement du courrier à la suite de la modernisation des opérations. Nous avons également introduit de nouveaux comportements propres au leadership, stabilisé notre soutien à l'égard des procédés de rémunération, réduit le nombre de rapports de gestion et mis en œuvre un outil de collaboration en ligne à l'intention des superviseurs. De plus, nous avons organisé des forums au cours desquels nous avons rencontré en personne plus de 3 300 gestionnaires de première ligne, superviseurs et chefs afin de les aider à comprendre nos stratégies administratives. Nous avons combiné à ces renseignements des téléconférences trimestrielles tenues par le président du groupe Réseau de livraison physique dans le but de partager les résultats d'affaires et d'offrir aux chefs une occasion de poser des questions.

Griefs

Le nombre de griefs est demeuré élevé en 2012, mais le nombre total de griefs déposés, ainsi que les fichiers en suspens à la fin de l'exercice, ont diminué de 13 % et de 11 %, respectivement. Quelque 23 796 griefs ont été résolus en 2012, y compris les griefs résolus par voie d'arbitrage.

La plupart des griefs (90 %) ont été déposés par le Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes. Les griefs avaient pour principales raisons la gestion des présences, les réprimandes écrites et les heures supplémentaires.

Griefs	2012	2011	2010
Déposés	18 390	21 132	23 749
Total des griefs en instance	50 452	56 584	51 665



Investir dans nos collectivités

L'année 2012 a été une année de transition en ce qui concerne nos efforts d'investissement dans la collectivité à l'échelle nationale. À la suite d'un examen stratégique de l'ensemble de nos programmes, nous centrons maintenant nos efforts de collecte de fonds sur la Fondation communautaire de Postes Canada nouvellement créée et la nouvelle approche relative à la campagne Centraide^{MC}. La Fondation de Postes Canada pour la santé mentale, qui n'accordera plus de subventions après cette année, a accordé des subventions s'élevant à plus de deux millions de dollars à 47 organismes communautaires partout au Canada.

Voici un aperçu de nos initiatives d'investissement dans la collectivité pour l'année 2012 :

Programme de lettres au père Noël

Principale initiative de participation communautaire, le Programme de lettres au père Noël est géré par des employés bénévoles et des retraités qu'on nomme les « lutins de Postes Canada ». Depuis sa création en 1982, le bureau de poste du père Noël a répondu à plus de 21 millions de lettres. En 2012, nos 9 000 bénévoles ont consacré plus de 200 000 heures à répondre à 1,3 million de lettres provenant d'enfants de partout dans le monde.

Centraide

En 2012, nous avons collaboré avec Centraide afin de trouver une nouvelle façon de mener efficacement notre campagne tout en réduisant les coûts qui en découlent. La solution a été d'adopter une approche centralisée qui comprenait l'envoi par la poste d'une trousse de promesse de don personnalisée à l'adresse de chaque employé et l'amélioration des communications au sujet de la campagne. Encore une fois, la générosité de nos employés a contribué à une grande cause en 2012.



Fondation communautaire de Postes Canada pour les enfants

La Fondation communautaire élargit notre portée de bienfaisance et s'appuie sur notre lien solide avec les enfants. La Fondation soutient des organisations, telles que les organismes de bienfaisance enregistrés et les programmes scolaires, qui fournissent des services destinés aux jeunes. Grâce à une campagne de vente au détail en magasin, à la contribution des employés à la campagne Dix sous par jour et aux ventes de timbres-poste philanthropiques, nous avons pu recueillir plus de 1,5 million de dollars pour la Fondation en 2012. Le programme de subvention annuel visant à distribuer les fonds a débuté en mars 2013.

Autres initiatives en 2012 :

- Nous avons distribué à plusieurs organismes plus de 135 000 \$ pour le développement commercial.
- Nous avons reconnu les efforts de 24 personnes méritantes avec le Prix d'encouragement aux études à l'intention des Autochtones de 2012. Lancé en 2004, ce programme reconnaît le travail acharné et la motivation nécessaires pour poursuivre ses études en l'absence d'une scolarisation formelle.

Centraide^{MC} est une marque de commerce de Centraide – United Way of Canada.



**Fondation
communautaire
de Postes Canada**

**Canada Post
Community
Foundation**

Postes Canada et vous

Sécurité du courrier

La sécurité du courrier des clients est l'une de nos valeurs de base. La confiance de ceux que nous desservons est essentielle. Nos initiatives visant à appuyer la sécurité du courrier sont axées sur les communications internes afin de déterminer les risques et les solutions d'atténuation ainsi que les partenariats externes avec les organismes gouvernementaux et d'application de la loi.

En 2012 :

- nous avons animé plus de 600 campagnes de sensibilisation pour favoriser la conformité des employés aux politiques en matière de sécurité;
- nous avons traité plus de 17 000 autorisations de sécurité pour veiller à ce que les personnes qui traitent le courrier soient de la plus haute intégrité;
- nous avons mené des évaluations complètes de la menace et des risques au sein de 245 emplacements et émis environ 2 500 recommandations liées à la sécurité;
- nous avons installé des caméras de sécurité dans 89 emplacements supplémentaires, pour un total de 143 emplacements dotés de caméras depuis 2011.

Protection de la vie privée

La capacité à contrôler la collecte, l'utilisation et la divulgation des renseignements personnels préoccupe de plus en plus les Canadiens. Postes Canada s'engage à protéger les renseignements personnels des Canadiens par l'entremise du respect rigoureux de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. En 2012, nous avons évalué le cadre de travail de gestion de la protection des renseignements personnels de Postes Canada en fonction des meilleures pratiques relatives à la réglementation et créé un plan détaillé d'examen pour combler les écarts en 2013. En 2012, l'équipe Protection de la vie privée a d'ailleurs travaillé en étroite collaboration avec les équipes de développement commercial à l'échelle de la Société pour faire en sorte que la protection des renseignements personnels des Canadiens soit un point important à considérer dans le lancement de nouveaux produits et services.

Langues officielles

En 2012, la Société a continué à poursuivre des initiatives visant à assurer la conformité à la *Loi sur les langues officielles*.

Au cours de l'année :

- le sous-ministre du Patrimoine canadien nous a reconnus pour le leadership dont nous avons fait preuve en matière d'intégration des communautés de langue officielle en situation minoritaire dans nos programmes existants;
- nous avons continué d'évaluer nos employés de première ligne occupant des postes bilingues tous les cinq ans et offert une formation, au besoin;
- nous avons amélioré la conformité à la langue de service dans l'ensemble de notre réseau de vente au détail;
- nous avons favorisé la sensibilisation aux meilleures pratiques en matière de langue de travail dans les régions bilingues.

En 2013, nous consacrerons nos efforts à déterminer l'incidence du recensement de 2011 sur les exigences linguistiques de notre réseau de vente au détail. En outre, nous lancerons un nouveau cours de cyberformation destiné aux employés pour améliorer le respect de notre politique sur les langues officielles.

Plaintes relatives aux langues officielles*

2012	2011	2010
37	40**	36

* Reçues par l'intermédiaire du Commissariat aux langues officielles.

** Comprennent les plaintes déposées en 2011, qui ont été transmises au Commissariat aux langues officielles en 2012.



Accès à l'information

En tant qu'entreprise commerciale, nous devons faire la part des choses entre le droit des Canadiens d'accéder à leurs documents en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* et la protection des renseignements commerciaux de nature confidentielle qui découlent de nos activités commerciales et que reçoivent nos partenaires, nos fournisseurs et nos clients.

En 2012 :

- nous avons éliminé toutes les demandes accumulées;
- nous avons atteint un taux de clôture à temps de 98 % pour les demandes par rapport aux années 2011 et 2010, qui ont affiché des taux de 88 % et de 84 %, respectivement.

De plus, la Société demeure résolue à respecter ses obligations légales et a mis en œuvre un plan d'action pour 2013 afin de continuer à améliorer son niveau de conformité à la *Loi*.

Environnement



Émissions de gaz à effet de serre

En 2012, l'ensemble des émissions de carbone provenant de nos bâtiments et de notre parc de véhicules a augmenté d'environ 2,2 %, passant de 148,6 à 151,8 kilotonnes. Bien que notre parc de véhicules appartenant à la Société ait augmenté de près de 25 % en 2012, ses émissions ont seulement augmenté de 4,8 %, soit 2,5 kilotonnes. Les émissions provenant de nos bâtiments ont augmenté de 0,7 %, soit 0,7 kilotonne.

Émissions de GES par portée (kilotonnes)

Portée 1	2012	2011	2010
Parc de véhicules appartenant à la Société	54,0	51,5	53,9
Immeubles : chauffage ¹	32,4	34,6	35,8
Portée 2			
Immeubles : électricité ¹	65,4	62,5	61,4
Portée 3 ²			
Transport aérien du régime intérieur – DC-10	46,8	46,3	46,6
Transport aérien du régime intérieur – autre (estimation)	40,9	6,1	1,6
Transport aérien du régime international (estimation)	23,1	31,8	17,2
FFRS (estimation)	33,2	32,1	31,1
Service de transport par voie de surface confié en sous-traitance (estimation)	137,7	135,6	135,6 ³
Transport ferroviaire	2,1	1,9	n. c. ⁴
Voyage d'affaires	8,8	9,1	8,9
Navettage des employés (estimation)	43,9	45,2	45,7
Transport des employés	2,6	2,8	3,0

1. Occupe environ 77 % de la superficie totale (en mètres carrés) de notre portefeuille immobilier en 2012, 75 % en 2011 et 76 % en 2010. 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.
2. Les catégories de la portée 3 sont estimées d'après les meilleures données disponibles. L'augmentation des émissions de transport aérien du régime intérieur est due à l'ajout de nouvelles sources de données.
3. Résultat recalculé.
4. Résultat non calculé.

Progrès réalisés par rapport à nos objectifs

Objectif à court terme : Entre 2002 et 2012, nous avons réduit les émissions provenant de notre parc de véhicules et de nos immeubles pour un total de 13,2 % (8,4 %, y compris les factrices et facteurs ruraux et suburbains [FFRS]), par rapport à un objectif de 14 %.

Émissions de gaz à effet de serre (GES) par rapport aux données de référence de 2002 (kilotonnes)

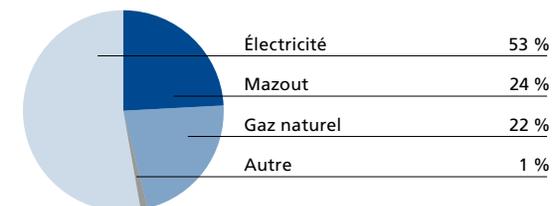
	2012	2002	Changement
Parc de véhicules	54,0	54,5	-0,9 %
Immeubles	97,8	120,4	-18,8 %
Total	151,8	174,9	-13,2 %
FFRS	33,2	26,9	23,3 %
Total avec les FFRS	185,0	201,8	-8,4 %

Objectif à long terme : Entre 2008 et 2020, notre objectif est de réduire de 20 % les émissions provenant de notre parc de véhicules et de nos immeubles ainsi que de deux avions DC-10 exploités par notre filiale Purolator. De 2008 à 2012, nous avons réduit de 4,5 % les émissions provenant de ces trois sources.

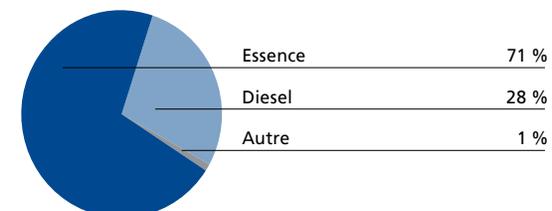
Émissions de gaz à effet de serre par rapport aux données de référence de 2008 (kilotonnes)

	2012	2008	Changement
Parc de véhicules	54,0	58,9	-8,3 %
Immeubles	97,8	101,0	-3,2 %
Portées 1 et 2	151,8	159,9	-5,1 %
DC-10	46,8	48,0	-2,5 %
Total avec DC-10	198,6	207,9	-4,5 %

Émissions provenant des bâtiments par source d'énergie en 2012



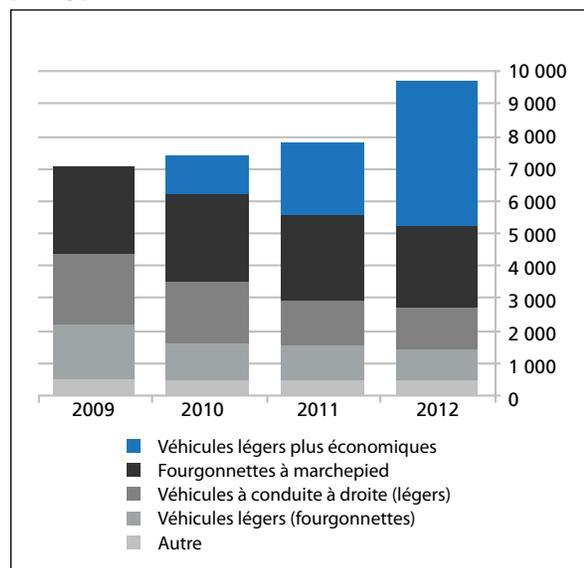
Émissions provenant des véhicules appartenant à Postes Canada en 2012 (par type de carburant)



Parc de véhicules

En 2012, la taille de notre parc de véhicules a augmenté de près de 2 000 véhicules, jusqu'à 9 700 véhicules. Plus de 2 100 nouveaux véhicules à faible consommation d'essence Transit Connect^{MC} de Ford ont été ajoutés, et environ 400 fourgonnettes, fourgonnettes à marchepied et véhicules à conduite à droite plus âgés ont été supprimés de notre parc de véhicules. Les véhicules à faible consommation d'essence constituent maintenant presque la moitié de l'ensemble de notre parc de véhicules.

Composition du parc de véhicules par type de véhicule

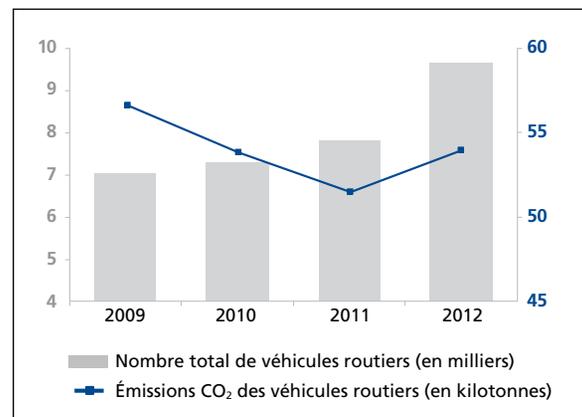


L'augmentation de la taille du parc reflète notre modernisation et le nouveau modèle de livraison. Grâce à l'augmentation de la motorisation, nos agents de livraison peuvent maintenant remplir plusieurs rôles dans la même zone, tels que le ramassage du courrier dans les boîtes aux lettres publiques et les envois des bureaux de poste et des clients.

Transit Connect^{MC} est une marque de commerce de Ford Motor Company.

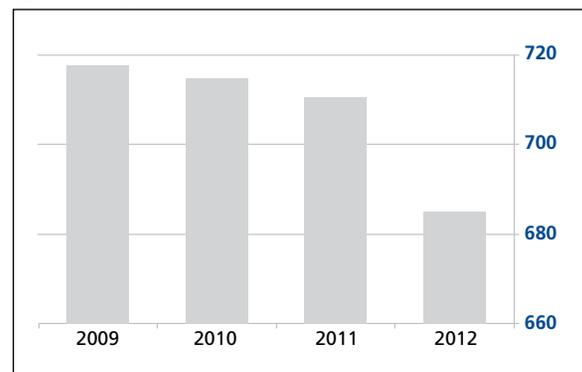
Bien que la modernisation ait fait augmenter notre parc de véhicules de 37 % par rapport à 2009, la consommation de carburant et les émissions de gaz à effet de serre ont chuté de plus de 4 %.

Variations entre le nombre de véhicules et les émissions de CO₂



À mesure que nous avons introduit de nouveaux véhicules à faible consommation d'essence dans notre parc de véhicules, les émissions de CO₂ par kilomètre parcouru ont diminué d'environ 719 grammes en 2009 à 686 grammes en 2012.

Émissions de CO₂ par kilomètres parcourus (grammes)



Parc de véhicules – Rendement*

	2012	2011	2010
Litres de carburant (en millions)	21,9	21,0	21,8
Nombre de kilomètres parcourus (en millions)	78,7	72,1**	75,1
Émissions CO ₂ des véhicules routiers (en kilotonnes)	54,0	51,5	53,9
Nombre total de véhicules routiers (en milliers)	9,7	7,8	7,3

* Parc de véhicules appartenant à Postes Canada (sauf ceux des FFRS)

** Le nombre inférieur de kilomètres parcourus en 2011 est attribuable en partie à l'arrêt de travail.

Types de véhicules

	Litres de carburant par 100 km	Nombre de véhicules		
		2012	2011	2010
Voitures/VUS hybrides	10,4	46	44	35
Véhicules légers plus économiques	16,3	4 522	2 280	1 177
Véhicules légers (fourgonnettes)	26,5	903	1 030	1 153
Véhicules à conduite à droite (légers)	25,0	1 301	1 388	1 897
Fourgonnettes à marchepied	32,8	2 445	2 624	2 667
Camions de poids moyen	37,1	321	305	287
Tracteurs	43,8	26	26	24
Tracteurs de remorque ou de manœuvre	67,3	13	13	13
Remorques	s.o.	100	94	94

Biens immobiliers

Depuis 2008, Postes Canada s'efforce d'atteindre les objectifs liés au système de certification LEED (Système d'évaluation des bâtiments durables) pour ses nouveaux projets de bâtiments. Le système de certification LEED exige que les bâtiments répondent à une variété de critères rigoureux, notamment le recours à des matériaux viables pour la construction, l'efficacité énergétique, la consommation d'eau et la qualité de l'environnement intérieur.

- Cinq immeubles ont été inscrits au système de certification LEED en 2012, portant ainsi notre total d'immeubles inscrits à 28, y compris le prochain établissement de traitement du courrier de Vancouver.
- Trois bâtiments ont reçu la certification LEED en 2012, portant notre total à six installations certifiées LEED.

Bâtiments certifiés LEED

	2012	2011	2010
Nombre total de projets de bâtiments inscrits au système LEED	28	23	14
Nombre total de projets de bâtiments certifiés LEED	6	3	0
Nombre de mètres carrés de projets de bâtiments inscrits au système LEED	147 109	138 852	55 064

Rendement énergétique des biens immobiliers

	2012	2011	2010
Électricité (gigajoules)	1 042 661	1 023 582	1 002 783
Gaz naturel (gigajoules)	568 502	605 151	635 899
Mazout (gigajoules)	37 884	42 516	45 449
Mètres carrés	1 408 142	1 414 176	1 427 625
Gigajoules par mètre carré	1,19	1,20	1,20

Occupe environ 77 % de la superficie totale (en mètres carrés) de notre portefeuille immobilier en 2012. N'inclut pas les immeubles gérés par les maîtres de poste et certains immeubles loués pour lesquels les données de consommation ne sont pas établies.

Détournement des déchets des sites d'enfouissement

Notre taux de détournement des déchets des sites d'enfouissement continue de s'améliorer, atteignant presque 70 % en 2012, selon les sites où les données sont disponibles. Cela représente une augmentation de deux points de pourcentage par rapport à 2011 et une augmentation de 12 points de pourcentage depuis 2009.

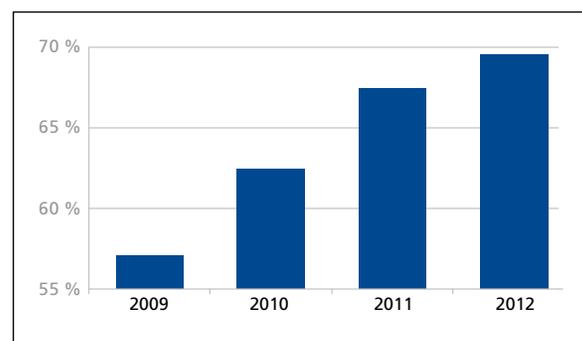
Les mesures prises pour améliorer l'exactitude des données de détournement des déchets ont donné lieu à l'exclusion des sites présentant des données moins fiables. Cela explique la diminution du poids total des déchets et des matériaux recyclés signalés.

Résumé du recyclage

	2012	2011	2010
Sites d'enfouissement	3 752	5 434	8 339
Recyclage	8 546	11 233	13 807
Total	12 298	16 667	22 146
Détournement (%)	69 %	67 %	62 %

Toutes les mesures sont en tonnes métriques, tel qu'il est signalé par les sociétés de gestion des installations. Le taux de détournement des déchets des sites d'enfouissement signalé illustre le volume pondéré de déchets et de matériaux recyclés ainsi que les volumes prévus établis en fonction d'un certain nombre d'hypothèses utilisées par les fournisseurs de services de gestion des déchets. Le taux réel de détournement des déchets des sites d'enfouissement peut alors être inférieur ou supérieur au taux signalé.

Taux de détournement des déchets des lieux d'enfouissement

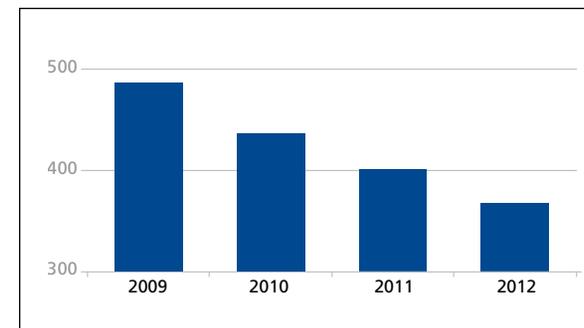


Consommation de papier

Depuis que nous avons lancé notre initiative d'impression de nouvelle génération en 2009, la consommation de papier de bureau à Postes Canada a été réduite de 120 tonnes, soit de près de 25 %, passant de 490 tonnes à 370 tonnes. Au cours de la même période, nos dépenses et nos émissions de carbone globales associées à la consommation de papier ont diminué de 20 % et de 27 %, respectivement. Les émissions de carbone associées à notre utilisation de papier de bureau ont été estimées à environ 600 tonnes en 2012*.

*Source : papercalculator.org

Consommation de papier de bureau (tonnes)



Liste de la Global Reporting Initiative

Le présent rapport sur la responsabilité sociale (RS) a été élaboré en référence aux directives G3.1 de la [Global Reporting Initiative \(GRI\)](#). Le tableau ci-dessous affiche les indicateurs de la GRI considérés dans le présent rapport, dans notre [rapport annuel \(RA\)](#) et dans d'autres sources.

La GRI a élaboré le cadre le plus utilisé à l'échelle mondiale pour la production des rapports de durabilité et de responsabilité sociale de l'entreprise, qui établit les principes et indicateurs que les organisations peuvent utiliser pour mesurer et préparer des rapports sur leur rendement économique, environnemental et social. Pour en apprendre davantage sur la GRI, reportez-vous au site Web www.globalreporting.org.

Partie I des divulgations standard : Divulgation de profil

1. Stratégie et analyse			
Divulgation de profil	Description	Référence	Portée du compte rendu
1.1	Message du président.	RA p.2	Complète
1.2	Description des répercussions, occasions et risques principaux.	RA p. 45 à 49	Complète
2. Profil organisationnel			
Divulgation de profil	Description	Référence	Portée du compte rendu
2.1	Nom de l'organisation.	RA p. 1	Complète
2.2	Marques, produits ou services principaux.	RA p. 6 à 12	Complète
2.3	La structure opérationnelle de l'organisation, y compris les divisions, sociétés d'exploitation, filiales et coentreprises importantes.	RA p. 12	Complète
2.4	Emplacement du siège social de l'organisation.	RA p. 86	Complète
2.5	Nombre de pays où l'organisation exerce ses activités, et les noms des pays comprenant les principales activités de la Société ou qui sont particulièrement pertinentes aux questions de viabilité traitées dans le rapport.	RA p. 12	Complète
2.6	Nature de la propriété et forme juridique.	RA p. 86	Complète
2.7	Marchés desservis (y compris la répartition géographique, les secteurs desservis et les types de clients et de bénéficiaires).	RA p. 6 à 12	Partielle
2.8	Taille de l'entreprise.	RA p. 12, 24, 30	Complète
2.9	Changements importants apportés au cours de la période de rapport concernant la taille, la structure ou la propriété.	RA p. 4	Complète
3. Paramètres du rapport			
Divulgation de profil	Description	Référence	Portée du compte rendu
3.1	Période (p. ex. exercice ou année civile) correspondant aux renseignements fournis.	RS p. 2	Complète
3.2	Date de la version la plus récente du rapport précédent (le cas échéant).	RS p. 2	Partielle
3.3	Cycle de production de rapports (annuel, biennal, etc.).	RS p. 2	Complète
3.4	Point de contact pour les questions concernant le rapport ou son contenu.	RS p. 1	Complète
3.5	Processus suivi pour définir le contenu du rapport.	RS p. 2	Partielle
3.6	Limites du rapport (p. ex. pays, divisions, filiales, installations louées, coentreprises, fournisseurs).	RS p. 2	Complète
3.7	Indiquez toutes les restrictions relatives à la portée ou les limites précises du rapport (voir le principe d'intégralité pour obtenir des explications au sujet de la portée).	RS p. 2	Partielle
3.8	La base de la production de rapports sur les coentreprises, les filiales, les installations louées, les opérations imparties et d'autres entités qui peuvent avoir une incidence importante sur la comparabilité d'une période à l'autre ou entre les organisations.	RS p. 2	Partielle

3. Paramètres du rapport (suite)

	L'explication des effets des reformulations des renseignements fournis dans les rapports antérieurs et les raisons de ces reformulations (p. ex. les fusions et les acquisitions, le changement d'années ou de périodes de base, la nature des activités, les méthodes d'évaluation).		
3.10	Réponse : Les émissions liées au transport terrestre confié en sous-traitance de 2010 ont été recalculées, passant de 101,5 à 135,6 kilotonnes.	RS p. 10	Partielle
3.11	Des changements importants par rapport aux périodes précédentes de production de rapports quant à la portée, aux limites ou aux méthodes d'évaluation appliquées dans le rapport.	RS p. 2	Partielle
3.12	Tableau indiquant l'emplacement des divulgations standard dans le rapport.	RS p. 13 à 16	Complète

4. Gouvernance, engagement et participation

Divulgateur de profil	Description	Référence	Portée du compte rendu
	Structure de gouvernance de l'organisation, incluant les comités soumis à l'autorité de l'entité de régie du niveau le plus élevé responsable de tâches précises, telles que l'établissement de la supervision de la stratégie ou de l'organisation.		
4.1	Réponse : Se reporter à la page Régie d'entreprise sur le site Web de Postes Canada, à l'adresse canadapost.ca/cpo/mc/aboutus/corporate/governance/default.jsf?LOCALE=fr .	Voir la réponse	Complète
	Indiquer si le président de l'entité de régie du niveau le plus élevé est également un membre de la haute direction.		
4.2	Réponse : La fonction de président du Conseil d'administration et celle de président-directeur général se rattachent à deux postes distincts.	Voir la réponse	Complète
	Pour les organisations qui sont pourvues d'une structure de conseil unitaire, indiquez le nombre et le sexe des membres de l'entité de régie du niveau le plus élevé qui sont indépendants et qui ne sont pas des cadres.		
4.3	Réponse : Se reporter à la page Régie d'entreprise sur le site Web de Postes Canada, à l'adresse canadapost.ca/cpo/mc/aboutus/corporate/governance/default.jsf?LOCALE=fr .	Voir la réponse	Complète
	Mécanismes utilisés pour les actionnaires et les employés pour formuler des recommandations ou des orientations à l'entité de régie du niveau le plus élevé.		
4.4	Réponse : La réunion publique annuelle correspond au mécanisme de communication des employés. L'actionnaire (gouvernement du Canada) offre des directives à la Société par l'entremise du procédé d'approbation du Plan d'entreprise, ainsi que d'autres réunions ou canaux adaptés et moins formels.	Voir la réponse	Complète
	Le lien entre la rémunération des membres de l'entité de régie du niveau le plus élevé, les cadres supérieurs et les cadres supérieurs (y compris les dispositions de départ) et le rendement de l'organisation (y compris le rendement social et environnemental).		
4.5	Réponse : La rémunération des directeurs est déterminée par le gouvernement du Canada et il n'y a actuellement pas de lien avec le rendement de la Société. La rémunération de la plupart des employés, y compris de tous les cadres supérieurs, est liée au rendement, alors que les récompenses sont liées aux résultats de la Société ou aux résultats individuels dans un certain nombre de secteurs, notamment la santé et la sécurité.	Voir la réponse	Complète
	Les procédés en place pour l'entité de régie du niveau le plus élevé pour veiller à ce que les conflits d'intérêts soient évités.		
4.6	Réponse : Le Conseil a adopté un code de conduite pour ses membres comprenant, de la part de chaque directeur, une déclaration annuelle des entités dans lequel il détient des intérêts. De plus, la Société a créé un mécanisme de dénonciation qui est géré par une tierce partie indépendante pour permettre aux employés et aux fournisseurs de porter à l'attention de la Société tous les actes répréhensibles sans crainte de représailles.	Voir la réponse	Complète
	Procédé permettant de déterminer la composition de l'entité de régie du niveau le plus élevé et de ses comités, ainsi que des compétences et des connaissances de leurs membres, y compris tout critère lié au sexe et les autres indicateurs de diversité.		
4.7	Réponse : Le Conseil a adopté un profil pour la sélection des directeurs qui a été communiqué au gouvernement du Canada. Le Conseil d'administration fournit des recommandations au gouvernement au sujet des compétences et de l'expérience requises pour remplacer un directeur qui part. Le gouvernement nomme les directeurs.	Voir la réponse	Complète
	Énoncés de mission conçus à l'interne ou valeurs, codes de conduite et principes liés au rendement économique, environnemental et social et à l'état de leur mise en œuvre.		
4.8	Réponse : Se reporter à la page portant sur la vision, les valeurs et les comportements propres au leadership sur le site Web de Postes Canada, à l'adresse canadapost.ca/cpo/mc/aboutus/corporate/visionvalues.jsf .	Voir la réponse	Partielle
	Procédures de l'entité de régie du niveau le plus élevé visant à superviser l'identification de l'organisation et la gestion du rendement économique, environnemental et social, y compris les occasions et les risques pertinents et le respect des normes, des codes de conduite et des principes convenus à l'échelle internationale.		
4.9	Réponse : Se reporter à la page Régie d'entreprise sur le site Web de Postes Canada, à l'adresse canadapost.ca/cpo/mc/aboutus/corporate/governance/default.jsf?LOCALE=fr .	Voir la réponse	Complète

4. Gouvernance, engagement et participation (suite)

	Procédés destinés à évaluer le rendement de l'entité de régie du niveau le plus élevé, particulièrement en ce qui a trait au rendement économique, environnemental et social.		
4.10	Réponse : Le Conseil procède à une auto-évaluation annuelle par l'entremise d'un sondage. Les résultats sont signalés au Conseil et des plans d'action sont mis en place pour résoudre les problèmes qui ont une incidence sur le rendement du Conseil.	Voir la réponse	Complète
	Explication consistant à savoir si et comment l'approche ou le principe de précaution est traité par l'organisation.		
4.11	Réponse : 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.	Voir la réponse	Partielle
Résultats économiques			
Indicateur de rendement	Description	Référence	Portée du compte rendu
CE1	Valeur économique directe produite et distribuée, y compris les revenus, les coûts d'exploitation, la rémunération des employés, les dons et les autres investissements communautaires, les bénéfices non répartis et les paiements aux fournisseurs d'investissement et aux gouvernements.	RA p. 22 à 130; RS p. 7	Complète
Résultats environnementaux			
Indicateur de rendement	Description	Référence	Portée du compte rendu
EN1	Matériaux utilisés en fonction du poids ou du volume.	RS p. 12	Partielle
EN3	Consommation d'énergie directe par principale source d'énergie.	RS p. 12	Complète
EN4	Consommation d'énergie indirecte par source principale.	RS p. 12	Complète
EN5	Énergie économisée grâce à la conservation et à l'amélioration de l'efficacité.	RS p. 11	Partielle
EN7	Initiatives visant à réduire la consommation indirecte d'énergie et les réductions obtenues.	RS p. 12	Partielle
EN16	Total des émissions directes et indirectes de gaz à effet de serre en fonction du poids.	RS p. 10	Complète
EN17	Autres émissions indirectes de gaz à effet de serre pertinentes en fonction du poids.	RS p. 10	Complète
EN18	Initiatives visant à réduire les émissions de gaz à effet de serre et les réductions atteintes.	RS p. 11 à 12	Complète
EN22	Poids total des déchets par type et mode d'élimination.	RS p. 12	Partielle
EN26	Initiatives visant à réduire l'impact environnemental des produits et des services, et l'étendue de l'atténuation de l'incidence.	RS p. 11 à 12	Partielle
	Valeur monétaire des amendes importantes et nombre total de sanctions non monétaires pour non-conformité envers les lois et les règlements environnementaux.		
EN28	Réponse : En 2012, Postes Canada n'a reçu aucune amende ou sanction importante relative au rendement environnemental.	Voir la réponse	Complète
EN29	Importantes répercussions sur l'environnement dues au transport de produits et d'autres biens et matériaux utilisés pour les opérations de l'organisation et le transport des membres de l'effectif.	RS p. 10	Partielle
Pratiques sociales : Pratiques de travail et travail décent			
Indicateur de rendement	Description	Référence	Portée du compte rendu
LA1	Total de l'effectif par type d'emploi, contrat de travail et région, ventilé par sexe.	RA p. 39 à 42	Partielle
	Pourcentage d'employés visés par les conventions collectives.		
LA4	Réponse : Environ 95 % des employés de Postes Canada sont protégés par des conventions collectives.	Voir la réponse	Complète
	Périodes de préavis minimales au sujet des changements opérationnels importants, y compris si cela est indiqué ou non dans les conventions collectives.		
LA5	Réponse : 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).	Voir la réponse	Complète
LA7	Taux de blessures, de maladies professionnelles, de jours perdus et d'absentéisme et nombre de décès liés au travail par région et par sexe.	RS p. 4 à 5	Partielle
LA13	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.	RS p. 5	Partielle

Pratiques sociales : Droits de la personne			
Indicateur de rendement	Description	Référence	Portée du compte rendu
HR4	Nombre total d'incidents de discrimination signalés et de mesures correctives adoptées.	RS p. 5	Partielle
HR5	Secteurs du groupe des opérations et fournisseurs importants pouvant être associés à une atteinte au droit d'exercer la liberté d'association et de mener des négociations collectives ou qui présentent un risque important pour ces droits, et mesures adoptées pour défendre ces droits. Réponse : Postes Canada exerce ses activités uniquement à l'intérieur du Canada et environ 95 % de ses employés sont protégés par des conventions collectives. Aucun fournisseur important pouvant être associé à une atteinte au droit d'exercer la liberté d'association et de mener des négociations collectives ou pouvant présenter un risque important pour ces droits n'a été repéré.	Voir la réponse	Complète
HR6	Secteurs du groupe des opérations et fournisseurs importants présentant un risque important lié aux incidents touchant le travail des enfants, et mesures adoptées en vue de contribuer efficacement à l'abolition du travail des enfants. Réponse : Postes Canada exerce ses activités uniquement à l'intérieur du Canada et juge qu'il n'y a aucun risque lié au 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. Les lignes directrices sont présentées sur le site Web de Postes Canada, à l'adresse postescanada.ca/cpo/mc/assets/pdf/aboutus/sr_guidelines_fr.pdf	Voir la réponse	Complète
HR7	Secteurs du groupe des opérations et fournisseurs importants présentant un risque important lié aux incidents touchant le travail forcé ou obligatoire et mesures adoptées en vue de contribuer à l'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire. Réponse : Postes Canada exerce ses activités uniquement à l'intérieur du Canada et juge qu'il n'y a aucun risque lié au travail forcé ou obligatoire. Aucun fournisseur important n'a été repéré comme présentant un risque important pour les incidents liés au travail forcé ou obligatoire.	Voir la réponse	Complète
Pratiques sociales : Société			
Indicateur de rendement	Description	Référence	Portée du compte rendu
SO1	Pourcentage des activités opérationnelles associées à un engagement envers la collectivité locale, aux évaluations de l'incidence et aux programmes de perfectionnement.	RA p. 18 à 21	Partielle
SO6	Valeur totale des contributions financières et en nature aux partis politiques, aux politiciens et aux institutions connexes par pays. Réponse : Postes Canada est une société d'État fédérale et n'apporte aucune contribution financière ou en nature aux partis politiques ou aux politiciens.	Voir la réponse	Complète
SO7	Nombre total d'actions en justice pour comportement anticoncurrentiel, antitrust et pratiques de monopole et leurs résultats. Réponse : En 2012, Postes Canada n'a été visée par aucune action en justice liée aux pratiques commerciales.	Voir la réponse	Complète
SO8	Valeur monétaire des amendes importantes et nombre total de sanctions non monétaires pour non-conformité envers les lois et les règlements. Réponse : En 2012, Postes Canada n'a reçu aucune amende ou sanction importante relative au non-respect des lois et des règlements.	Voir la réponse	Complète
Pratiques sociales : Responsabilité envers les produits			
Indicateur de rendement	Description	Référence	Portée du compte rendu
PR5	Pratiques relatives à la satisfaction de la clientèle, y compris les résultats des sondages mesurant la satisfaction de la clientèle.	RA p.37	Partielle
PR6	Programmes pour le respect des lois, des normes et des codes volontaires liés aux communications de marketing, y compris la publicité, la promotion et la commandite. Réponse : Postes Canada est un membre de l'Association canadienne du marketing (ACM) et se conforme au code d'éthique obligatoire et à la norme de pratique de l'ACM – http://online.the-cma.org/french/?APIKEY=	Voir la réponse	Partielle
PR7	Nombre total d'incidents de non-conformité aux règlements et aux codes volontaires concernant les communications de marketing, y compris les publicités, les promotions et la commandite par type de résultats. Réponse : En 2012, Postes Canada n'a pas eu d'incidents liés à la non-conformité du matériel pour les activités de marketing.	Voir la réponse	Complète
PR9	Valeur monétaire des amendes importantes liées à la non-conformité envers les lois et les règlements concernant la mise en place et l'utilisation de produits et de services. Réponse : En 2012, Postes Canada n'a pas eu d'incidents liés à la non-conformité du matériel pour les produits et les services.	Voir la réponse	Complète