

Postes Canada

Rapport sur la responsabilité sociale de 2013

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
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
Fondation communautaire de Postes Canada	7
Canadiens autochtones	7
Programme de lettres au père Noël	7
Centraide	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 continus en matière de réduction des gaz à effet de serre	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 décembre 2013, Postes Canada a dévoilé le Plan d'action en cinq points pour réorganiser les services postaux et leur tarification afin de répondre aux besoins émergents et futurs des Canadiens, tout en réduisant considérablement les coûts. Plusieurs des initiatives de ce plan intégré ont une incidence sur les collectivités et l'environnement.

- **Boîtes postales communautaires.** Le tiers des ménages canadiens, qui reçoivent encore leur courrier à la porte, feront la transition à des boîtes postales communautaires sur une période de cinq ans. Une plus grande partie du réseau de livraison deviendra motorisée. Alors que Postes Canada fait la transition vers une plus grande utilisation de véhicules à faible consommation d'essence pour livrer le courrier à des points de remise centralisés et que les consommateurs effectuent de plus en plus d'achats en ligne au lieu de se rendre à des magasins physiques, la Société continuera à surveiller les données sur ses émissions de gaz à effet de serre.
- **Rationalisation des opérations.** Les changements apportés aux opérations internes permettront de faire circuler plus efficacement les colis et le courrier du réseau de traitement jusqu'aux clients. Le virage écologique de notre parc de véhicules et de nos bâtiments ainsi que l'accent continu mis sur la sécurité jouent un rôle dans la réussite de cette initiative. Les mesures concernant les véhicules et les immeubles écologiques, ainsi que nos résultats continus en matière de sécurité, font déjà l'objet d'un suivi par l'entremise du rapport sur la responsabilité sociale de l'entreprise.
- **Solutions aux coûts de main-d'œuvre.** Les coûts de main-d'œuvre actuels de Postes Canada créent une structure beaucoup plus coûteuse que celle de ses concurrents. Cette situation n'est tout simplement pas viable. La Société continuera d'aligner ses coûts de main-d'œuvre sur ceux de ses concurrents grâce à l'attrition et par la négociation collective au fil des ans. Tout en mettant en œuvre cette initiative, Postes Canada cherchera à améliorer la culture et l'environnement du milieu de travail. Ces efforts visent à réduire le nombre de griefs et le taux d'absentéisme.

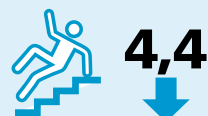
Le Plan d'action en cinq points est un projet de grande envergure pour Postes Canada. Son incidence se répercutera dans la collectivité et sera mentionnée dans notre rapport annuel sur la responsabilité sociale par l'entremise de mesures existantes.



LES 50 MEILLEURES ENTREPRISES CITOYENNES

En 2014, 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 cinq fois depuis les six dernières années.

Points saillants de 2013



Taux de fréquence des blessures par 100 employés à temps plein



Montant amassé par la Fondation communautaire de Postes Canada



Nombre de projets de bâtiments certifiés LEED^{MD}



Taux de détournement des déchets des lieux d'enfouissement atteint



Nombre de véhicules légers à faible consommation d'essence dans notre parc (chiffre approximatif)



Taux de réduction de consommation de papier de bureau depuis 2009

LEED^{MD} est une marque de commerce du U.S. Green Building Council.

À propos du présent rapport

Le rapport sur la responsabilité sociale de l'entreprise (RSE) de 2013 examine les sujets présentant un intérêt considérable pour Postes Canada et ses groupes d'intérêt. Lu conjointement avec le rapport annuel de la Société, il fournit un examen exhaustif du rendement économique, social et environnemental de la Société.

Il s'agit de notre septième rapport et de la troisième année de sa publication en tant que complément à notre rapport annuel.

Ce rapport évalue les mesures de rendement clés telles qu'elles sont définies par la Global Reporting Initiative (GRI), qui fait la promotion du développement durable. (Se reporter à la liste à la page 13.)

Les données sont propres au secteur Postes Canada de la Société canadienne des postes. Elles comprennent également des références à des véhicules et à des avions à contrat au sein du Groupe d'entreprises de Postes Canada. (Se reporter au rapport annuel de 2013 de la Société à la page 12.)

Notre approche

Nous examinons continuellement nos programmes pour veiller à ce qu'ils reflètent précisément nos principaux intérêts et ceux des groupes d'intérêt. Notre engagement à l'égard de la responsabilité sociale reflète notre préoccupation pour les collectivités que nous desservons, la santé et le bien-être de nos employés et notre environnement.

Nous nous engageons à maintenir la confiance des Canadiens par l'évaluation et la production de rapports relatifs au rendement de la Société, et ce, d'une façon transparente.

La responsabilité sociale est une valeur fondamentale à Postes Canada. Elle reflète non seulement l'orientation de notre leadership d'entreprise, mais également les mesures prises par nos employés.

Questions sociales

Santé et sécurité

Sécurité opérationnelle

Postes Canada s'engage à renforcer la santé et la sécurité en mettant en place des programmes de leadership, en déterminant et en atténuant les dangers, et en assurant une amélioration continue.

Les milliers d'employés à nos établissements, sur les rues canadiennes et dans l'ensemble de la Société ont honoré ces engagements avec encore plus de succès en 2013 : le taux de fréquence de blessures entraînant des pertes de temps à Postes Canada a diminué de 19 %. Sur une période de quatre ans, ce taux a enregistré une baisse de 32 %.

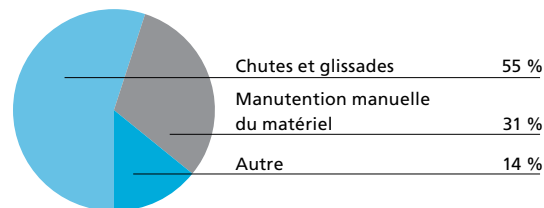
Voici certaines des initiatives de 2013 :

- Une campagne de sensibilisation annuelle visant à réduire les chutes et glissades, les blessures les plus fréquentes dans notre milieu de travail en 2013.
- Un nouveau programme mis en œuvre en 2013, visant à réduire les blessures liées à l'ergonomie découlant de la manutention manuelle du matériel et les lésions musculo-squelettiques.
- Une campagne continue visant à sensibiliser les propriétaires de maison et d'entreprise sur la façon dont ils peuvent jouer un rôle important pour assurer la sécurité des employés de livraison.
- Des plans d'action en matière de leadership, mis en œuvre pour tous les secteurs des opérations, chaque emplacement ciblant ses propres domaines à risque élevé qu'il doit améliorer.
- Des changements apportés au programme de formation et d'évaluation pour les employés qui conduisent un véhicule dans le cadre de leur travail.
- Des activités conçues pour améliorer le respect des exigences en matière de santé et de sécurité, notamment une base de données de suivi permettant aux représentants en matière de santé et de sécurité d'évaluer la conformité avec les exigences réglementaires et les exigences de la Société.
- Des améliorations apportées au système de gestion de la sécurité pour mieux gérer dans l'ensemble les priorités en matière de sécurité et les programmes connexes.



À la suite de ces mesures, le taux de fréquence des blessures entraînant des pertes de temps était de 4,4 blessures par tranche de 100 employés à temps plein en 2013, soit une baisse par rapport au taux de 5,5 blessures enregistré l'année précédente.

Accidents entraînant une perte de temps en 2013 (par type d'accident)



Blessures entraînant des pertes de temps

	2013	2012	2011
Blessures	2 021	2 569	2 888
Taux de fréquence des blessures ¹	4,4	5,5	6,2

1. Par tranche de 100 employés équivalents temps plein

Accidents mortels

	2013	2012	2011
Employés de Postes Canada	0	2	1
Assistants, auxiliaires en ergonomie et remplaçants des employés membres des FFRS ¹	0	0	0

1. Factrices et facteurs ruraux et suburbains

Sécurité routière

Nos programmes de sécurité pour les employés qui conduisent un véhicule à des fins professionnelles sont conçus pour aider à réduire les risques d'accident en renforçant les techniques de conduite préventive. Nous nous efforçons d'établir une culture de conduite où la sécurité est une valeur, pas un objectif.

En 2013 :

- le nombre de collisions a diminué par rapport à 2012 et la fréquence des collisions a aussi diminué.

Nombre de collisions de véhicules appartenant à la Société

	2013	2012	2011
Collisions	1 437	1 523	1 423
Taux de fréquence des collisions ¹	1,8	1,9	2,0

1. Pour 100 000 kilomètres parcourus

Sécurité de la livraison en milieu rural

En 2013, Postes Canada a terminé l'examen de la sécurité de la livraison en milieu rural, un programme qui a commencé en 2007 pour évaluer les 843 000 boîtes aux lettres rurales à l'échelle du pays. Nous avons maintenu la livraison à près de 90 % de ces boîtes.

Afin de réduire le risque de microtraumatismes répétés et de traiter les problèmes ergonomiques, nous continuons à déployer des véhicules à conduite à droite ou des pinces télescopiques pour les points de remise où les employés doivent livrer le courrier par la fenêtre du côté passager du véhicule.

Absentéisme

Le taux d'absentéisme, qui nous sert de mesure de l'absentéisme, est resté constant à 6,7 % en 2013. La plupart des absences sont attribuables aux congés de maladie, qui ont augmenté de 3,4 points de pourcentage en 2013.

En janvier 2013, nous avons mis en œuvre le Programme d'assurance-invalidité de courte durée négocié avec le Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes (STTP). Ainsi, tous les groupes d'employés de Postes Canada sont maintenant inclus dans le Programme.

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

2013	2012	2011
6,7 %	6,7 %	6,4 %

Raison de l'absence

	2013	2012	2011
Congé de maladie	76,8 %	73,4 %	68,3 %
Congé pour accident du travail	15,6 %	14,6 %	15,7 %
Autres	7,6 %	12,0 %	16,0 %

Diversité

Notre objectif consiste à avoir un effectif qui soit le reflet de ses clients et des collectivités qu'elle dessert. Notre engagement va au-delà du respect de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*. 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 partenaires externes, y compris Service Canada et le Conseil du secteur des ressources humaines autochtones.

En 2013 :

- Nous avons dépassé le taux de disponibilité sur le marché du travail canadien (DMTC) en ce qui concerne la représentation des femmes.
- Nous avons augmenté la notoriété de notre Programme de perfectionnement professionnel des employés autochtones, et avons amélioré les initiatives de recrutement et les partenariats avec des organismes d'équité en matière d'emploi.

Effectif global	2013	2012	2011	DMTC ¹
Femmes	50,7 %	50,5 %	50,3 %	49,6 %
Autochtones	2,3 %	2,3 %	2,3 %	2,8 %
Personnes handicapées	3,8 %	4,0 %	4,3 %	4,8 %
Minorités visibles	14,5 %	13,8 %	13,5 %	15,4 %

Cadres supérieurs	2013	2012	2011	DMTC ¹
Femmes	27,7 %	26,2 %	27,0 %	24,1 %
Autochtones	1,1 %	0,0 %	0,0 %	2,5 %
Personnes handicapées	5,3 %	4,8 %	5,0 %	3,3 %
Minorités visibles	9,6 %	6,0 %	6,0 %	8,4 %

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

Droits de la personne

Postes Canada s'est engagée à une conformité continue avec la *Loi canadienne sur les droits de la personne* et à favoriser une culture d'équité et de respect.

En 2013, nous avons travaillé avec le STTP pour mettre à jour le contenu sur les droits de la personne et sur la formation à la résolution de conflits qui a été offerte au cours de séances à l'échelle du pays.

Plaintes liées aux droits de la personne	2013	2012	2011
Plaintes officielles liées aux droits de la personne	18	27	26
Plaintes internes liées aux droits de la personne	210	147	192
Plaintes générales liées au harcèlement	291	232	473

Relations avec les employés

En 2013, nous avons continué à mettre l'accent sur l'amélioration des relations avec les employés grâce à la promotion et au renforcement des comportements et valeurs attendus propres au leadership.

Nos principaux points d'intérêt étaient la gestion du talent, la gestion des effectifs et la formation.

Pour appuyer ces initiatives, nous avons amélioré notre cadre de gestion des talents, mis à jour les valeurs de la Société et révisé notre programme de gestion du rendement. De plus, nous avons poursuivi notre Programme de perfectionnement des cadres pour une deuxième année consécutive, afin de faire croître nos talents en matière de leadership et d'appuyer notre plan de relève.

Nous avons également établi et mis en œuvre une stratégie pour faire correspondre de façon proactive les tendances en matière d'attrition avec les exigences en matière de main-d'œuvre. Cette stratégie est particulièrement importante tandis que nous ajustons la taille de notre effectif dans le but de refléter les nouveaux modes de livraison du courrier. Nous estimons que 15 000 employés à temps plein (soit une moyenne de 3 000 par année) quitteront le secteur Postes Canada entre 2014 et 2018 en raison des départs à la retraite et de l'attrition normale.

Nous nous attendons à embaucher graduellement un plus petit nombre de personnes, selon les besoins, afin de pourvoir aux milliers de postes vacants ainsi créés.

À mesure que la Société se transforme, ses employés doivent être prêts à assumer de nouveaux rôles ou à les modifier. En 2013, comme pour les années précédentes, nous avons continué à mettre l'accent sur la formation liée à la mise à jour des procédés administratifs, sur les structures et sur l'équipement en utilisant des outils tels que la cyberformation. Nous avons offert plus de 540 000 heures de formation aux employés de première ligne et aux superviseurs à l'échelle de l'entreprise.

Griefs

En 2013, nous avons dépassé notre objectif grâce à une baisse du nombre de griefs déposés et du nombre total de griefs en instance à la fin de l'année, et nous avons amélioré le nombre de griefs résolus au premier niveau (avant d'être soumis à l'arbitrage).

En 2014, la Société s'est fixé un objectif de 95 % en matière de griefs entendus et résolus au premier niveau, et elle vise à diminuer le nombre global de griefs en instance à la fin de l'année.

Griefs	2013	2012	2011
Déposés	16 195	18 390	21 132
Total des griefs en instance	44 566	50 452	56 584



Investir dans nos collectivités



Fondation communautaire de Postes Canada

La Fondation communautaire de Postes Canada vise à avoir une incidence positive sur la vie des enfants vivant dans les collectivités que dessert Postes Canada, en appuyant les organismes de bienfaisance enregistrés, les programmes scolaires et les initiatives locales qui viennent en aide aux enfants par l'entremise d'un programme de subventions annuel. En 2013, la Fondation a versé plus de 1,4 million de dollars en subventions à 111 organismes communautaires partout au Canada. Les bénéficiaires de ces subventions sont des bibliothèques, des écoles, des garderies, des banques alimentaires et

des parcs. Ils offrent une gamme de programmes qui inclut aussi bien des programmes liés aux petits déjeuners, à l'alphabétisation, aux jeux et à l'art, que des services pour lutter contre le suicide et l'intimidation. Ces organismes appuient des programmes communautaires qui ont une incidence sur la vie de milliers d'enfants aux quatre coins du pays.



**Fondation
communautaire
de Postes Canada**

**Canada Post
Community
Foundation**

Canadiens autochtones

En 2013, nous avons encore une fois aidé les jeunes Canadiens autochtones à poursuivre leurs études. Par l'entremise des Prix d'encouragement aux études à l'intention des Autochtones, 24 étudiants de partout au pays ayant repris leurs études, après avoir surmonté des obstacles personnels, économiques et sociaux, ont reçu un prix en espèces d'une valeur de 1 000 \$. Les prix ont été mis en œuvre en 2004.

Programme de lettres au père Noël

Le programme d'investissement communautaire propre à la Société est le Programme de lettres au père Noël. Tous les ans, les Canadiens comptent sur Postes Canada pour envoyer leurs souhaits du temps des Fêtes à leurs parents et amis, qu'ils vivent dans le même quartier, dans la ville voisine ou n'importe où dans le monde. Il y a aussi une lettre en particulier que les Canadiens confient aux soins et à l'attention spéciale du bureau de poste – la lettre au père Noël. Depuis 32 ans, les lutins spéciaux des postes (employés actifs et retraités de Postes Canada) aident le père Noël à répondre à plus de 23,2 millions de lettres. Les efforts de ces bénévoles, qui représentent quelque 226 000 heures par année, font en sorte que cette belle tradition demeure une partie intégrante du temps des Fêtes dans les foyers canadiens. En 2013, les lutins des postes ont aidé le père Noël à répondre à un nombre record de lettres – près de 1,5 million de lettres (soit une augmentation de 9,6 % par rapport à 2012).

Centraide

Les employés de Postes Canada sont fiers de soutenir généreusement Centraide^{MC} depuis de nombreuses années. Chaque année, les employés participent à notre campagne à l'échelle nationale qui amasse des fonds indispensables pour appuyer les programmes et les services d'aide aux enfants, aux adolescents, aux adultes et aux aînés de toutes les couches de la société dans chaque collectivité.

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

Postes Canada et vous

Sécurité du courrier

La sécurité du courrier des clients est essentielle à la viabilité et à la croissance de Postes Canada. L'équipe Services de sécurité et d'enquête continuera à mettre en œuvre des initiatives préventives et d'enquête pour contribuer aux objectifs stratégiques de la Société. En 2013, elle a mené 1 400 vérifications de conformité en matière de sécurité et produit 24 rapports de communication des risques sur les problèmes pour traiter les vulnérabilités afin de protéger le courrier, les biens et les gens.

L'équipe Services de sécurité et d'enquête s'est aussi chargée de mettre en œuvre diverses mesures de protection physique à l'égard des établissements et des biens de Postes Canada, pour appuyer les stratégies de prévention du vol et de réaliser 12 300 autorisations de sécurité pour appuyer la confiance du client ainsi que les activités de leadership en matière de sécurité.

Protection de la vie privée

La protection de la vie privée est essentielle aux yeux des Canadiens. Postes Canada comprend que les Canadiens souhaitent être en mesure de contrôler la collecte, l'utilisation et la divulgation de leurs renseignements personnels. La Société s'engage pleinement à protéger les renseignements personnels de ses clients par l'entremise du respect rigoureux de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

Cette année, l'équipe Protection de la vie privée a travaillé en étroite collaboration avec les entreprises pour anticiper et traiter les risques liés à la confidentialité. Notre collaboration continue avec le Commissariat à la protection de la vie privée a entraîné le règlement de sept plaintes officielles.

Langues officielles

Un certain nombre de mesures ont été mises en place en 2013 pour veiller à ce que Postes Canada respecte la *Loi sur les langues officielles*.

Au cours de l'année :

- Nous avons approfondi notre alliance avec le Club Héritage de la Société canadienne des postes (pour les retraités et pour ceux qui ont 25 années de service et qui sont intéressés par des activités sociales et des organisations caritatives) et avec la Fédération des aînés et aînées francophones du Canada, qui représente les intérêts des aînés francophones au Canada.
- Nous avons entamé des sondages en ligne sur la satisfaction des clients.
- Nous avons élaboré une stratégie de communication pour faire la promotion de l'utilisation des deux langues officielles.
- Nous avons mis au point un nouveau cours de cyberformation pour améliorer la prise de conscience et l'application de notre politique sur les langues officielles.
- Nous avons ajusté le nombre de bureaux de poste bilingues, conformément aux règlements du Conseil du Trésor. Il s'agit là de la première phase des efforts pluriannuels visant à harmoniser notre réseau de vente au détail avec la répartition linguistique du pays, selon les résultats du recensement de 2011. Nous consulterons les groupes linguistiques officiels sur d'autres ajustements.
- Nous avons également continué nos initiatives visant à joindre les collectivités minoritaires en mettant à jour notre liste de distribution des annonces d'emploi de Postes Canada aux échelles provinciale et territoriale.

Au cours de l'année, le groupe Langues officielles a assumé un rôle de leadership dans la gestion d'une observation anonyme par le Commissariat aux langues officielles afin d'évaluer la qualité des services bilingues. Les résultats seront publiés dans la fiche de rendement 2013-2014 du commissaire aux langues officielles.



Plaintes relatives aux langues officielles

2013	2012	2011
39	37	40

Accès à l'information

Postes Canada est assujettie à la *Loi sur l'accès à l'information* depuis 2007. Avant cette date, la Société agissait de manière proactive en matière de divulgation de l'information au grand public par l'entremise de plusieurs sources, notamment le rapport annuel, le Sommaire du plan d'entreprise, le Guide des postes du Canada, le rapport sur la responsabilité sociale de l'entreprise et le site Web de Postes Canada, et elle continue à le faire aujourd'hui.

Postes Canada a reçu 772 demandes d'accès à l'information depuis 2007. Elle a fermé à temps 99,8 % des demandes en cours en 2013, par rapport à 98 % en 2012 et 88 % en 2011.

The background features a white central area with abstract, overlapping geometric shapes in various shades of blue. These shapes, including triangles and polygons, are arranged in a way that creates a sense of depth and movement, with some shapes appearing to recede into the background and others coming forward. The overall effect is clean, modern, and professional.

Environnement

Émissions de gaz à effet de serre

En 2013, l'ensemble des émissions de carbone provenant de nos bâtiments et de notre parc de véhicules a augmenté d'environ 0,33 %, passant de 151,8 à 152,3 kilotonnes. Bien que notre parc de véhicules appartenant à la Société ait augmenté de près de 13 % en 2013, ses émissions ont seulement augmenté de 3,9 %, soit 2,1 kilotonnes. Les émissions provenant de nos bâtiments ont augmenté de 1,5 %, soit 1,5 kilotonne.

Émissions de GES par portée (kilotonnes)

Portée 1	2013	2012
Parc de véhicules appartenant à la Société	56,1	54,0
Immeubles : chauffage ¹	30,9	32,4
Portée 2		
Immeubles : électricité ¹	65,4	65,4
Portée 3 ²		
Transport aérien du régime intérieur – DC-10	47,4	46,8
Transport aérien du régime intérieur – autre (estimation)	38,0	40,9
Transport aérien du régime international (estimation)	32,3	23,1
FFRS ³ (estimation)	45,4	33,2
Service de transport par voie de surface confié en sous-traitance (estimation)	135,3	137,7
Transport ferroviaire	2,1	2,1
Voyage d'affaires	7,9	8,8
Navettage des employés (estimation)	42,1	43,9
Transport des employés (estimation)	2,0	2,6

1. Occupe environ 74 % de la superficie totale (en mètres carrés) de notre portefeuille immobilier en 2013 et 77 % en 2012. 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. Factrices et facteurs ruraux et suburbains.

Progrès continu en matière de réduction des gaz à effet de serre

À court terme : Entre 2002 et 2013, nous avons réduit les émissions provenant de notre parc de véhicules et de nos immeubles pour un total de 12,9 % (2 %, y compris les 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)

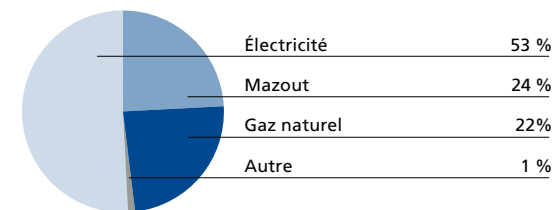
	2013	2002	Changement
Parc de véhicules	56,1	54,5	2,9 %
Immeubles	96,2	120,4	-20,1 %
Total	152,3	174,9	-12,9 %
Employés membres des FFRS	45,4	26,9	68,8 %
Total avec les employés membres des FFRS	197,7	201,8	-2,0 %

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 notre flotte aérienne. De 2008 à 2013, nous avons réduit de 3,9 % les émissions provenant de ces trois sources.

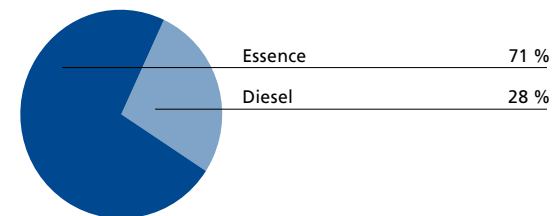
Émissions de GES par rapport aux données de référence de 2008 (kilotonnes)

	2013	2008	Changement
Parc de véhicules	56,1	58,9	-4,8 %
Immeubles	96,2	101,0	-4,8 %
Total	152,3	159,9	-4,8 %
DC-10	47,4	48,0	-1,3 %
Total avec DC-10	199,8	207,9	-3,9 %

Émissions provenant des bâtiments par source d'énergie en 2013



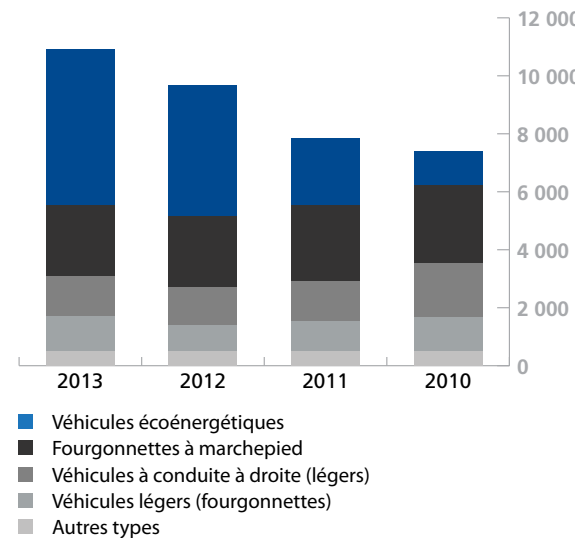
Émissions provenant des véhicules appartenant à Postes Canada en 2013 (par type de carburant)



Parc de véhicules

En 2013, la taille de notre parc de véhicules a augmenté de près de 1 300 véhicules, pour atteindre près de 11 000 véhicules. Nous avons ajouté plus de 800 nouveaux véhicules à faible consommation d'essence Transit Connect^{MC} de Ford et supprimé environ 400 fourgonnettes, fourgonnettes à marchepied et véhicules à conduite à droite plus anciens. 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

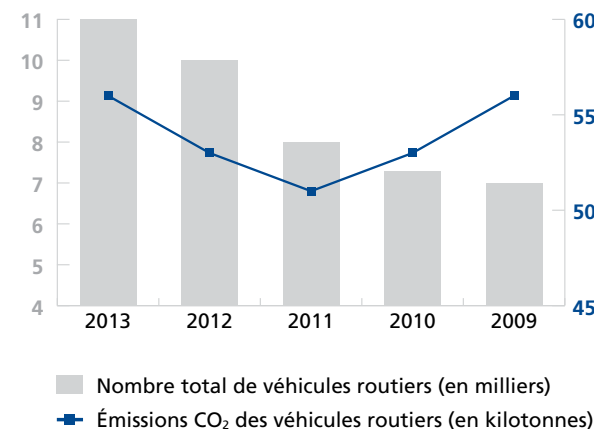


L'augmentation de la taille du parc reflète notre modernisation et le nouveau modèle de livraison. Grâce à l'augmentation de la motorisation, nos agents de livraison peuvent maintenant remplir plusieurs rôles dans la même zone, tels que la levée du courrier dans les boîtes aux lettres publiques et les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

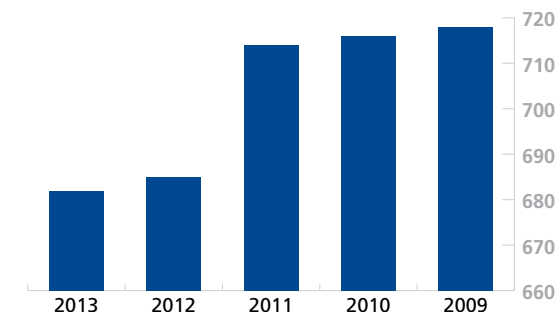
Bien que la modernisation ait fait augmenter notre parc de véhicules d'environ 55 % par rapport à 2009, la consommation de carburant et les émissions de gaz à effet de serre ont chuté de plus de 1 % au cours de cette période.

Transit Connect^{MC} est une marque de commerce de Ford du Canada Limitée.

Variations entre le nombre de véhicules et les émissions de CO₂



Émissions de CO₂ par kilomètre parcouru (grammes)



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 683 grammes en 2013.

Rendement du parc de véhicules (appartenant à Postes Canada, sauf ceux des FFRS)

	2013	2012	2011	2010	2009
Litres de carburant (en millions)	22,9	21,9	21,0	21,8	22,9
Nombre de kilomètres parcourus (en millions)	79,7	78,7	72,1 ¹	75,1	78,9
Émissions CO ₂ des véhicules routiers (en kilotonnes)	56,1	54,0	51,5	53,9	56,7
Nombre total de véhicules routiers (en milliers)	10,9	9,7	7,8	7,3	7,0

1. Ce nombre inférieur est attribuable en partie à l'arrêt de travail.

Types de véhicules

	Litres de carburant par 100 km	Nombre de véhicules				
		2013	2012	2011	2010	2009
Voitures/VUS hybrides	12	42	46	44	35	32
Véhicules légers plus économiques	16	5 384	4 522	2 280	1 177	2
Véhicules légers (fourgonnettes)	27	1 213	903	1 030	1 153	1 688
Véhicules à conduite à droite (légers)	29	1 378	1 301	1 388	1 897	2 204
Fourgonnettes à marchepied	33	2 425	2 445	2 624	2 667	2 686
Camions de poids moyen	43	344	321	305	287	297
Tracteurs	48	27	26	26	24	25
Tracteurs de remorque ou de manœuvre	94	13	13	13	13	14
Remorques	0	100	100	94	94	94

Biens immobiliers

Nous nous efforçons d'appliquer les normes environnementales les plus élevées à nos nouveaux bâtiments. En répondant aux exigences rigoureuses établies en vertu du Système d'évaluation des bâtiments durables LEED^{MD}, neuf immeubles au total ont maintenant reçu la certification.

En 2013, trois projets d'installations de livraison ont reçu la certification du système d'évaluation LEED et trois projets de postes de facteurs ont été inscrits au système d'évaluation LEED. Les trois projets inscrits en 2013 étaient des postes de facteurs de North Vancouver, du centre-ville de Vancouver et de Toronto.

En 2014, notre objectif est de faire en sorte que tous les nouveaux projets importants de bâtiments soient inscrits au système de certification LEED.

Bâtiments certifiés LEED

	2013	2012	2011
Nombre total de projets de bâtiments inscrits au système LEED	31	28	23
Nombre total de projets de bâtiments certifiés LEED	9	6	3

Rendement énergétique des biens immobiliers¹

	2013	2012	2011
Électricité (gigajoules)	1,077,894	1,042,661	1,023,582
Gaz naturel (gigajoules)	622,075	568,502	605,151
Mazout (gigajoules)	36,062	37,884	42,516
Mètres carrés	1,325,405	1,408,142	1,414,176
Gigajoules par mètre carré	1.31	1.19	1.20

1. Occupe environ 74 % de la superficie totale (en mètres carrés) de notre portefeuille immobilier en 2013. 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 établies.

LEED^{MD} est une marque de commerce du U.S. Green Building Council.

Détournement des déchets des sites d'enfouissement

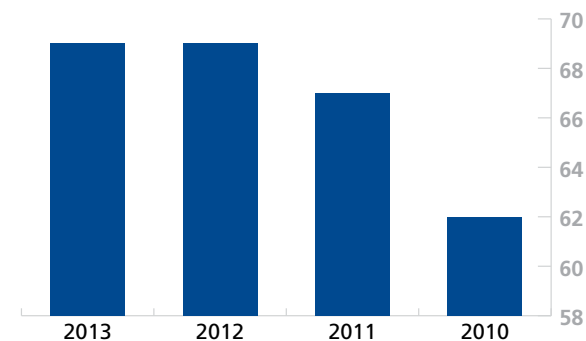
Notre taux de détournement des déchets des sites d'enfouissement est resté constant à 69 % en 2013. Depuis 2011, il y a eu une augmentation de deux points de pourcentage et depuis 2010, une augmentation de sept points de pourcentage.

Résumé du recyclage

	2013	2012	2011
Sites d'enfouissement	3 835	3 572	5 434
Recyclage	8 504	8 546	11 233
Total	12 339	12 298	16 667
Détournement (%)	69 %	69 %	67 %

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.

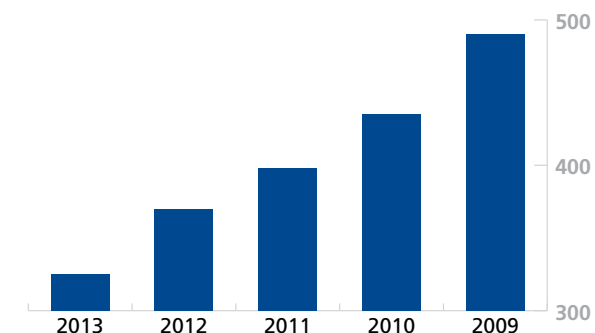
Taux de détournement des déchets des lieux d'enfouissement



Consommation de papier

La consommation de papier de bureau continue à chuter à Postes Canada. Depuis le lancement de notre initiative d'impression de nouvelle génération en 2009, nous avons réduit notre consommation de papier de 158 tonnes, passant de 490 tonnes à 332 tonnes, soit une réduction de 32 %.

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, 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 et 3	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. 89	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 formulaire juridique.	RA p. 89	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	Portée de l'organisation produisant des rapports.	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 et 5	Complète
3. Paramètres du rapport			
Divulgation de profil	Description	Référence	Portée du compte rendu
3.1	Période de rapport (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	Procédé à suivre pour définir le contenu du rapport.	RS p. 2	Partielle
3.6	Limites du rapport (p. ex. pays, divisions, filiales, installations louées, coentreprises, fournisseurs). Voir le protocole sur le périmètre GRI pour obtenir plus de renseignements.	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)

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

Divulgation 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 www.postescanada.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 www.postescanada.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 unique, soit le 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 et de canaux 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 membres de la haute direction (y compris les dispositions de départ) et le rendement de l'organisation (y compris le rendement social et environnemental).		
4.5	Réponse : Les facteurs de RSE font partie de l'élaboration d'objectifs et de plans de rémunération pour les cadres supérieurs. De plus, la surveillance des facteurs de RSE fait aussi partie du mandat de régie du Conseil d'administration.	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 d'administration a adopté un code de conduite pour ses membres comprenant, de la part de chacun des administrateurs, 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 signaler à 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 d'administration a adopté un profil pour la sélection des administrateurs qui a été communiqué au gouvernement du Canada. Le Conseil fournit des recommandations au gouvernement du Canada au sujet des compétences et de l'expérience requises pour remplacer un administrateur qui part. Le gouvernement du Canada nomme les administrateurs.	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 www.postescanada.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 www.postescanada.ca/cpo/mc/aboutus/corporate/governance/default.jsf?LOCALE=fr .	Voir la réponse	Complète
	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 d'administration procède à une auto-évaluation annuelle par l'entremise d'un sondage. Les résultats sont présentés 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

3. Gouvernance, engagement et participation (suite)

	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
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 131; RS p. 7	Complète
Environnement			
Indicateur de rendement	Description	Référence	Portée du compte rendu
EN1	Matériaux utilisés en fonction du poids ou du volume.	RS p. 10	Partielle
EN3	Consommation d'énergie directe par principale source d'énergie.	RS p. 10	Complète
EN4	Consommation d'énergie indirecte par source principale.	RS p. 10	Complète
EN5	Énergie économisée grâce à la conservation et à l'amélioration de l'efficacité.	RS p. 10 et 12	Partielle
EN7	Initiatives visant à réduire la consommation indirecte d'énergie et les réductions obtenues.	RS p. 10	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. 10	Complète
EN19	Émissions de substances qui appauvrissent la couche d'ozone (par poids).	RS p. 10	Partielle
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. 10 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 2013, 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. 11	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	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 au 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 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. Les lignes directrices sont présentées sur le site Web de Postes Canada, à l'adresse www.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 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 touchant le 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 2013, 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 2013, 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 à 39	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 membre de l'Association canadienne du marketing (ACM) et se conforme au Code de déontologie et normes de pratique obligatoires de l'association (https://online.the-cma.org/french/?WCE=C=47 K=225885#B).	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 2013, 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 2013, 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