

Rapport sur la responsabilité sociale 2011 de Postes Canada



Table des matières

À propos de ce rapport	3	Nos collectivités	
Responsabilité sociale de l'entreprise à Postes Canada	3	Investir dans nos collectivités	10
Nos employés		Vous et Postes Canada	11
Santé et sécurité	5	Sécurité du courrier	11
Sécurité opérationnelle	5	Protection de la vie privée	11
Sécurité routière	6	Langues officielles	11
Évaluation de la sécurité de la livraison en milieu rural	6	Accès à l'information (AAI)	11
Absentéisme	6	Notre environnement	
Diversité	7	Émissions de gaz à effet de serre	13
Droits de la personne	7	Bâtiments	14
Engagement des employés	8	Parc de véhicules	15
Griefs	8	Détournement des déchets des sites d'enfouissement	15
Code de conduite	8	Réduire votre empreinte écologique	16
Politique de dénonciation	8	Liste de la Global Reporting Initiative	17

Commentaires et renseignements additionnels

Tout commentaire relatif à ce rapport est bienvenu. Pour ce faire, veuillez adresser un courriel à info.rse@postescanada.ca.

Vous pouvez également poster votre commentaire ou demande à l'adresse suivante :
 Responsabilité sociale de l'entreprise
 POSTES CANADA
 2701 PROM RIVERSIDE BUREAU N0940e
 OTTAWA ON K1A 0B1



Introduction

L'année 2011 a été difficile pour nos clients, nos employés et notre santé financière. Les tensions attribuables au déclin continu des volumes de courrier de base, les répercussions d'un arrêt de travail et l'incidence financière négative d'une décision rendue par la Cour suprême du Canada concernant l'équité salariale ont mené à une perte financière après 16 années consécutives de rentabilité.

Malgré les défis importants à relever, Postes Canada demeure déterminée à exercer ses activités selon les principes de responsabilité sociale, ce qui comprend la production de rapports transparents sur ses réalisations ainsi que sur ses défis. Nous sommes fiers des progrès que nous avons réalisés à l'égard d'un certain nombre d'indicateurs sociaux et environnementaux, tant au cours des dernières années qu'en 2011.

Nous transformons notre entreprise en réponse à l'important virage vers une économie numérique et au changement qui s'effectue sur le plan de la demande, où l'on délaisse la Poste-lettres^{MC} traditionnelle au profit des colis, en raison de la croissance du commerce électronique. Par nécessité, les changements que nous apportons sont, et continueront d'être, importants.

Ce qui demeurera constant, c'est notre engagement à agir de façon responsable envers nos employés, notre environnement et les communautés canadiennes que nous sommes fiers de servir.

Poste-lettres^{MC} est une marque de commerce de la Société canadienne des postes.
*Factrices et facteurs ruraux et suburbains exclus

Quelques points saillants



↓ **12,6 %**

Baisse des émissions de carbone provenant du parc de véhicules appartenant à la Société, depuis 2008



67 %

Taux atteint relativement au détournement des déchets des sites d'enfouissement en 2011



6,9 M\$

Montant amassé par les employés et les Canadiens au nom de la Fondation de Postes Canada pour la santé mentale, depuis 2008



20 millions

Total de lettres du père Noël produites par les lutins de Postes Canada depuis la création du Programme de lettres au père Noël en 1982



↓ **32,2 %**

Réduction du taux de fréquence des blessures depuis 2008*



↓ **20,6 %**

Réduction du nombre de collisions de véhicules depuis 2008

À propos de ce rapport

Cette année, la publication du rapport sur la responsabilité sociale de l'entreprise (RSE), complet et indépendant, est remplacée par une version simplifiée en complément du rapport annuel de Postes Canada. Ensemble, ces deux rapports (le rapport annuel et le rapport sur la responsabilité sociale) présentent une vue complète, globale et transparente des répercussions économiques, sociales et environnementales de nos activités. Nous espérons recevoir vos commentaires sur cette nouvelle approche.

Le présent rapport vise la période du 1^{er} janvier 2011 au 31 décembre 2011. Il porte sur les activités du secteur Postes Canada et, pour la première fois, il intègre certaines des réalisations en matière de RSE accomplies par notre filiale la plus importante, Purolator Inc.

L'information ci-présentée est le reflet des sujets et des indicateurs qui, aux yeux de la Direction, constituent une source importante d'intérêt ou de préoccupation pour notre entreprise, notre actionnaire et les principaux groupes d'intérêt.

La liste complète des indicateurs du cadre de la Global Reporting Initiative (GRI) mentionnés dans le rapport se trouve à la page 17.

Responsabilité sociale de l'entreprise à Postes Canada

Notre approche à la RSE est pragmatique; nous cherchons à mener nos activités de façon avantageuse pour notre entreprise, nos parties intéressées et tous les Canadiens. Nous sommes présents dans presque toutes les collectivités à l'échelle du pays et nous croyons fermement que notre viabilité économique à long terme est directement liée à l'état de santé et au bien-être de nos employés, de nos collectivités et de notre environnement.

L'évaluation et la communication transparentes, honnêtes et exhaustives des aspects du rendement de notre Société nous permettent également de conserver le niveau élevé de confiance que les Canadiens nous accordent. Elles peuvent aussi mener à la diminution des coûts et des risques, à la protection de notre part du marché ainsi qu'au recrutement, au maintien et à l'engagement des employés.

La responsabilité sociale de l'entreprise correspond aux efforts conjugués des employés de tous les secteurs de notre organisation. C'est à notre premier vice-président, Stratégie, qu'incombe la charge de la RSE au niveau de la Direction, alors qu'un conseiller principal et un gestionnaire sont responsables des activités continues relatives à la RSE et de l'établissement de rapports à ce sujet.



En 2011, pour la troisième année consécutive, Postes Canada figure sur la liste des 50 meilleures entreprises citoyennes au Canada, selon le classement de Corporate Knights.



Les meilleurs employeurs pour la diversité 2011

COMMANDITAIRE:

 **BMO** Groupe financier

Postes Canada est fière d'avoir été sélectionnée comme l'un des meilleurs employeurs en matière de diversité du Canada en 2011.

Initiatives de Purolator

Purolator partage notre engagement visant à gérer les activités de manière durable et à protéger les collectivités où il fait bon vivre, travailler et se divertir. En plus d'exploiter le plus grand parc de véhicules écologiques d'Amérique du Nord, Purolator a collaboré avec Echo Global Logistics en vue de trouver des solutions viables sur le plan environnemental pour livrer les envois à leurs destinations. Ces efforts consacrés à l'excellence des procédés de la chaîne d'approvisionnement ont permis à Purolator de remporter le très prisé *Prix de la durabilité pour les services logistiques de tiers* en 2011.

Nos employés



Santé et sécurité

Sécurité opérationnelle

Nous cherchons à créer une solide culture de sécurité et à prévenir les blessures en milieu de travail en encourageant les bons comportements de la part de tous les employés et de la Direction.

En 2011, nous avons mis l'accent sur les éléments suivants :

- mise en œuvre d'une nouvelle politique sur la santé et la sécurité;
- évaluation de la conformité de nos « Systèmes de sécurité des personnes », tels que les dispositifs de protection sur l'équipement, la sécurité électrique, le travail en hauteur et dans les espaces clos, l'intervention en cas d'urgence et l'équipement motorisé;
- amélioration continue de nos évaluations des risques, de nos travaux techniques spécialisés, de nos enquêtes et rapports sur les incidents et de nos procédés de leadership en sécurité au sein de l'équipe des Opérations.

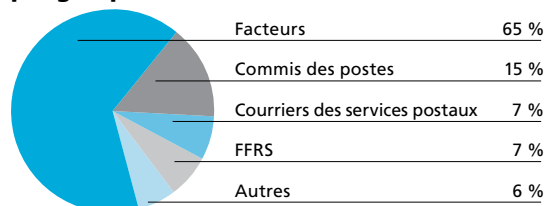
En 2011 :

- nous avons réduit de 4,6 % la fréquence des blessures, le taux de blessures passant ainsi de 6,5 à 6,2 par 100 employés à temps plein;
- nous avons réduit le nombre total de blessures de 6,2 %, passant de 3 078 à 2 888 blessures.

Malheureusement, un employé est décédé en 2011 à la suite d'une chute au travail.

En 2012, nous continuerons à concentrer nos efforts sur la prévention des blessures et des incidents, sur l'amélioration de notre culture de sécurité et sur la hausse du niveau de sécurité au sein de nos opérations.

Blessures entraînant une perte de temps en 2011, par groupe de travail



Accidents mortels

	2011	2010	2009
Employés de Postes Canada	1	0	0*
Assistants, auxiliaires en ergonomie et remplaçants des FFRS**	0	0	0

*La Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail a déterminé qu'un décès, survenu en 2009, ne s'était pas produit dans le cadre de l'emploi. Cette décision fait actuellement l'objet d'un appel.

**FFRS : Factrices et facteurs ruraux et suburbains

Taux de fréquence des blessures entraînant des pertes de temps (pour 100 ETP*)

	2011	2010	2009
Postes Canada (sauf les FFRS)	6,3	6,7	7,8
Postes Canada (y compris les FFRS)	6,2	6,5	s.o.

*ETP : équivalents temps plein

Blessures entraînant des pertes de temps

	2011	2010	2009
Blessures (sauf chez les FFRS)	2 687	2 861	3 414
Blessures chez les FFRS	201	217	252
Total	2 888	3 078	3 666

« Seulement 20 % des blessures surviennent dans les établissements de traitement du courrier. Plus de 80 % des blessures sont liées aux activités de livraison. »



Sécurité routière

En raison de la nature de nos activités, la sécurité de nos employés sur la route est une priorité constante.

En 2011 :

- nous avons réduit de 2,4 % le nombre d'accidents de la route (ce qui représente une réduction cumulative de 18 % au cours des trois dernières années);
- nous avons évalué que 69 % des collisions auraient pu être évitées;
- nous avons offert plus de 42 000 heures de formation à l'intention des conducteurs, ce qui représente une augmentation de 10 % par rapport à 2010.

Fréquence des collisions de véhicules appartenant à la Société, pour 100 000 km

	2011	2010	2009
Total pour tous les types de véhicules	2,0	1,9	2,2

Nombre de collisions impliquant des véhicules appartenant à la Société

	2011	2010	2009
Total pour tous les types de véhicules	1 423	1 458	1 725

Évaluation de la sécurité de la livraison en milieu rural

Notre initiative d'évaluation de la sécurité de la livraison en milieu rural, pour chaque collectivité, nous a permis d'évaluer 147 380 boîtes aux lettres rurales (BLR) en 2011. À ce jour, nous avons évalué 636 413 BLR, soit 75 % du nombre total de BLR. La livraison du courrier dans les régions rurales a été maintenue pour 90 % des boîtes aux lettres rurales évaluées. En 2012, nous évaluerons 124 648 autres BLR en visant à terminer les évaluations dans les régions du Québec, des Prairies et du Pacifique. La fin des évaluations à l'échelle nationale est prévue en 2013, et les activités d'épuration sont prévues en 2014.

Initiatives de Purolator

- Le taux de pertes de temps liées aux blessures a connu une baisse de 32 % pour la période de 2006 à 2010. Nous avons aussi enregistré une baisse de 12 % relativement au nombre de jours de travail perdus en raison d'une blessure, ainsi qu'une chute de 8 % du taux de fréquence des accidents de véhicules.
- En 2011, la Société a été reconnue par la Commission canadienne des droits de la personne en tant que chef de file du secteur pour ce qui est du taux de représentation des Autochtones.

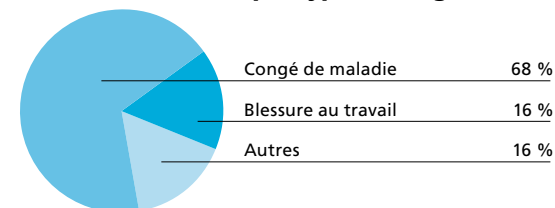
Absentéisme

Notre taux d'absentéisme a augmenté légèrement, passant de 6,3 % en 2010 à 6,4 % en 2011. Au total, 68 % des absences sont attribuables à un congé de maladie et 16 %, à un accident du travail. En 2012, nous continuerons à appliquer un programme de gestion des cas d'invalidité sans pareil dans l'intérêt de nos employés et de notre entreprise.

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

	2011	2010	2009
	6,4 %	6,3 %	6,9 %

Absences du travail par type de congé en 2011



Diversité

Nous sommes engagés à constituer un effectif diversifié et ouvert à tous, qui est le reflet de la diversité observée parmi les clients et les collectivités que nous servons. Nous atteindrons cet objectif en favorisant un milieu de travail ouvert à tous et diversifié et en appuyant les politiques et pratiques de gestion des ressources humaines qui reflètent nos objectifs d'équité en matière d'emploi.

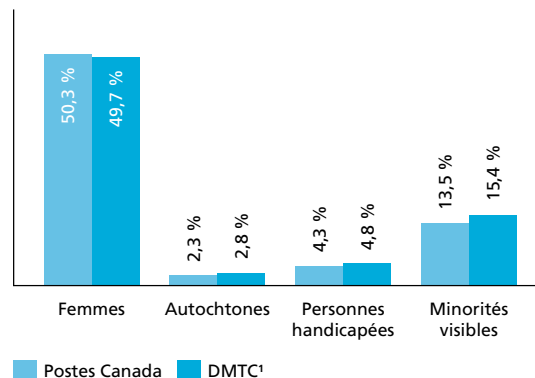
Nous continuons à nous efforcer de respecter la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* et à mettre en œuvre des pratiques de la main-d'œuvre pour améliorer le programme des droits de la personne de notre organisation.

En 2011 :

- nous avons été sélectionnés comme l'un des meilleurs employeurs en matière de diversité au Canada;
- nous avons dépassé l'objectif de disponibilité sur le marché du travail canadien (DMTC) en ce qui a trait à la représentation des femmes; nous avons atteint un taux de 50,3 %, tandis que l'objectif de disponibilité sur le marché du travail canadien était fixé à 49,7 %. Nous poursuivons les efforts visant à améliorer nos taux de disponibilité sur le marché du travail canadien dans les catégories Autochtones, Personnes handicapées et Minorités visibles;
- nous avons entretenu des relations avec les collectivités autochtones du Canada et nous avons continué à raffermir les efforts de recrutement par l'entremise d'un partenariat avec Service Canada pour faire en sorte que les candidats autochtones soient orientés vers le site des carrières de Postes Canada.



Taux de représentation à Postes Canada comparativement au taux de disponibilité sur le marché du travail canadien



Effectif global

	2011	2010	2009	DMTC ¹
Femmes	50,3 %	50,5 %	49,5 %	49,7 %
Autochtones	2,3 %	2,3 %	2,0 %	2,8 %
Personnes handicapées	4,3 %	4,7 %	3,9 %	4,8 %
Minorités visibles	13,5 %	12,3 %	11,5 %	15,4 %

Haute direction²

	2011	2010	2009	DMTC ¹
Femmes	27,0 %	30,0 %	28,9 %	24,1 %
Autochtones	0,0 %	1,0 %	1,7 %	2,5 %
Personnes handicapées	5,0 %	4,0 %	4,1 %	3,3 %
Minorités visibles	6,0 %	6,0 %	3,3 %	8,4 %

¹Selon les données du recensement de 2006 du gouvernement du Canada

²Directeurs généraux et échelons supérieurs

Droits de la personne

Nous cherchons à entretenir une culture d'équité et de respect grâce à des initiatives de prévention et à de la formation favorisant un milieu de travail plus respectueux, ouvert et exempt de toute discrimination. Au nombre de ces initiatives, signalons le travail en étroite collaboration avec d'autres établissements fédéraux et groupes de main-d'œuvre pour créer le Modèle de maturité pour les droits de la personne, qui est élaboré en collaboration avec la Commission canadienne des droits de la personne (CCDP). Ce modèle est une marche à suivre pour la mise en œuvre de pratiques de la main-d'œuvre qui améliorera continuellement le programme des droits de la personne au sein d'une entreprise. Le nombre de plaintes officielles a baissé de 70 % et le nombre de plaintes internes liées aux droits de la personne a chuté de 4 %, en grande partie en raison d'un changement de méthodologie¹.

En 2011 :

- Un document faisant la promotion de la conformité au code de conduite, y compris la façon de signaler les incidents de harcèlement, de violence et d'autres mesures inappropriées, a été envoyé à la résidence de tous les employés. L'envoi portait sur le « respect et l'équité » en milieu de travail.
- Le nombre de plaintes générales liées au harcèlement a augmenté de 35 %, ce qui est probablement attribuable en partie à la campagne de sensibilisation sur la violence en milieu de travail.
- Un communiqué de l'organisation a été envoyé pour sensibiliser les gens à la Politique sur l'obligation de prendre des mesures d'adaptation et sur la pratique de mesures d'adaptation pour motif religieux.

Plaintes liées aux droits de la personne

	2011	2010	2009
Plaintes officielles liées aux droits de la personne	26	89	92
Plaintes internes liées aux droits de la personne	192	201	250
Plaintes générales liées au harcèlement	471	349	308

¹L'introduction en 2011 de l'envoi de lettres préventives par la Commission canadienne des droits de la personne, exigeant 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.

Engagement des employés

Nous continuons à nous concentrer sur la façon de reconnaître et d'appuyer nos chefs d'équipe de première ligne, sur l'amélioration du respect et de la sécurité en milieu de travail et sur la participation des employés dans la prise de décisions ayant une incidence sur leur travail. Malgré nos efforts et en conséquence d'une année difficile, l'indice d'engagement des employés a baissé de cinq points en 2011.

En 2011 :

- nous avons rencontré plus de 23 000 employés au cours de 417 visites du personnel de première ligne dans les établissements de traitement du courrier, les postes de facteurs et certains points de vente au détail;
- nous avons mis en œuvre une infrastructure transformationnelle afin d'améliorer le service et la qualité;
- nous avons mis sur pied un atelier de reconnaissance destiné aux directeurs généraux, aux directeurs et aux gestionnaires du secteur Opérations;
- nous avons fourni de nouveaux outils aux chefs d'équipe pour les aider à faire progresser les priorités opérationnelles grâce à la reconnaissance;
- nous avons reconnu l'excellence en matière de leadership grâce aux programmes de prix « Les meilleurs – Opérations » et « Les meilleurs performants de la vente au détail »;
- nous avons organisé, pour la quatrième année, le Jour de reconnaissance envers les employés pour souligner les réalisations individuelles ayant contribué au succès de notre entreprise;
- nous avons offert 105 843 heures de cyberformation et de formation en salle de classe aux employés de première ligne et aux chefs d'équipe dans des domaines tels que le Programme de transformation postale, la sécurité et l'aptitude au travail, le leadership et la clientèle.

Notre stratégie pour 2012 consiste à perfectionner le leadership de première ligne, à améliorer la santé et la sécurité dans nos milieux de travail et à poursuivre les efforts visant à reconnaître l'excellent travail. Nous intégrerons également les employés aux discussions portant sur nos activités et nous les aiderons à créer des expériences positives avec la clientèle dans tous les aspects de leur travail.

Griefs

En 2011, le nombre de griefs en instance déposés par les employés a augmenté de 9,5 %. Bien que le nombre de nouveaux griefs déposés ait chuté de 11 %, il demeure tout de même très élevé puisqu'il représente, en moyenne, plus d'un grief par groupe de trois employés.

Griefs*

	2011	2010	2009
Griefs déposés	21 132	23 749	23 829
Total des griefs en instance	56 584	51 665	41 463

*Plaintes écrites présentées par un syndicat ou une association d'employés

Code de conduite

Chaque jour, les Canadiens comptent sur nous pour faire notre travail correctement et de manière professionnelle, pour agir de manière appropriée et pour prendre les bonnes décisions. Le code de conduite de Postes Canada présente et appuie le comportement approprié et la prise de décisions conforme à l'éthique à tous les niveaux de notre entreprise. Plus important encore, ce code permet d'établir des relations de confiance entre les employés, ainsi qu'avec nos partenaires, nos fournisseurs et le gouvernement du Canada.

Bien que les écarts de conduite en milieu de travail soient rares, nous nous engageons à fournir un environnement de travail ouvert et transparent au sein duquel tous les employés sont libres de signaler des problèmes ou des préoccupations à leur superviseur immédiat ou à la haute direction, ou encore d'avoir recours aux services d'un tiers indépendant, conformément à notre politique de dénonciation.

Politique de dénonciation

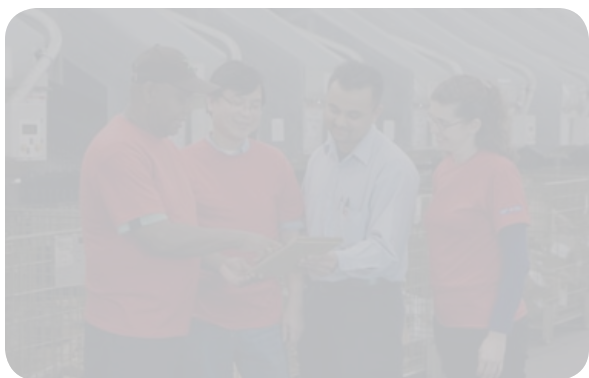
À Postes Canada, nous sommes d'avis que chaque employé a la responsabilité de signaler toute activité d'un collègue, d'un client, d'un fournisseur ou d'un sous-traitant qui semble enfreindre les lois, les règles et les règlements applicables ou encore les politiques de la Société.

La Politique de divulgation d'activités déplacées dans le milieu de travail (dite « de dénonciation ») permet aux employés d'agir de bonne foi et de signaler une activité déplacée potentielle, voire elle les encourage de procéder ainsi. La politique offre également un environnement où il est possible de signaler un incident sans crainte de représailles. Les représailles exercées contre des employés ayant signalé une véritable préoccupation ne seront aucunement tolérées.

Cependant, nous sommes conscients que, dans certaines circonstances, les employés ne se sentent pas à l'aise de signaler une activité déplacée potentielle à leur superviseur immédiat ou à des cadres supérieurs. Voilà pourquoi, dans le cadre de nos obligations découlant de la *Loi sur la protection des fonctionnaires divulgateurs d'actes répréhensibles*, nous offrons aux employés un procédé sécuritaire et confidentiel leur permettant de divulguer des écarts de conduite graves en milieu de travail.

Grâce aux services de Clearview Strategic Partners Inc., nous avons mis en place un service de soutien téléphonique (appels sans frais) géré de façon indépendante et pouvant recevoir les déclarations sur les activités déplacées potentielles. Ce service téléphonique, accessible en tout temps durant toute l'année, peut être utilisé par les employés, les clients et les fournisseurs.

Nos collectivités



Investir dans nos collectivités

En 2011, nous avons investi 1 176 000 \$ en commandites, et 70 914 \$ ont été remis à nos collectivités sous forme de dons. Nous avons également entrepris un examen de notre stratégie de participation communautaire pour nous assurer que nos initiatives de financement continuent à soutenir nos collectivités de la façon la plus efficace possible.

Voici quelques-unes des activités communautaires que Postes Canada et ses employés ont appuyées en 2011.

Programme de lettres au père Noël

Le Programme de lettres au père Noël reste notre principale initiative de participation communautaire. Depuis 1982, le bureau de poste du père Noël, appuyé par Postes Canada et dirigé par des employés connus sous le nom affectueux de « lutins de Postes Canada », a répondu à plus de 20 millions de lettres envoyées par des enfants du monde entier. Pendant la période des fêtes de 2011, plus d'un million de lettres ont été reçues au bureau de poste du père Noël, et les lutins de Postes Canada, qui sont tous des bénévoles, ont livré la 20 000 000^e lettre de réponse à un enfant de London, en Ontario.



Une participante de longue date au Programme de lettres au père Noël, Diane Lévesque, revêt sa robe de bonne fée pour porter elle-même la réponse du père Noël aux enfants malades.

Centraide^{MC}

Les retenues à la source et les collectes de fonds locales ont encore une fois prouvé que les employés de Postes Canada veulent aider les personnes moins privilégiées de leurs collectivités en faisant des dons à Centraide. En 2011, grâce à nos employés, nous avons amassé plus de 1,9 million* de dollars et reçu le prix « Un million de mercis ». Nous avons reçu ce prix chaque année depuis sa création en 1994.

Fondation de Postes Canada pour la santé mentale

En 2011, nous avons amassé 2,1 millions de dollars au nom de la Fondation de Postes Canada pour la santé mentale. D'ici l'automne 2012, plus de 6,6 millions de dollars en subventions auront été versés à plus de 140 organisations partout au Canada. Grâce au soutien des clients, des employés, de l'entreprise et du grand public, les subventions de la Fondation auront profité à des personnes vivant dans de petites et grandes collectivités, ce qui reflète la portée de notre entreprise.



Photographiée à l'occasion du lancement du timbre qu'elle a conçu pour souligner la Semaine de la sensibilisation à la santé mentale, Miriane Majeau dévoile ici son œuvre, Le Casse-tête, dont l'illustration a été choisie par un vote en ligne des Canadiens, pour la première fois de l'histoire de Postes Canada.

Initiatives de Purolator

- Depuis 2003, Purolator a aidé à fournir l'équivalent de plus de 2 millions de kilos de nourriture à des banques alimentaires partout au Canada pour venir en aide aux quelque 900 000 Canadiens qui comptent sur les banques alimentaires chaque mois.
- Depuis 1995, Purolator a amassé plus de 3 millions de dollars dans le cadre de campagnes annuelles de collecte de fonds en milieu de travail au profit de Centraide.

Autres initiatives en 2011 :

- Nous avons distribué 108 dons, dont la valeur variait entre 250 et 500 \$, dans le cadre du Programme de soutien aux activités sportives et de participation communautaire. Ce programme permet de faire des dons aux organisations qui comptent des employés de Postes Canada parmi leurs bénévoles.
- Nous avons reconnu les efforts de 24 personnes autochtones visant l'amélioration de leur vie à l'aide du Prix d'encouragement aux études à l'intention des Autochtones offert par Postes Canada.



L'agente des Ressources humaines, Madelaine Jones (à droite), a remis à Darlene Marchuk (à gauche) le Prix d'encouragement aux études à l'intention des Autochtones lors d'une cérémonie tenue à l'université de Calgary, à Edmonton, le 27 janvier 2011.

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

*Une partie des dons versés à Centraide par nos employés a été remise à la Fondation de Postes Canada pour la santé mentale.

Vous et Postes Canada

Sécurité du courrier

La garantie de la sécurité du courrier constitue la pierre angulaire de notre activité. Nous prenons cette responsabilité au sérieux et nous nous efforçons constamment d'améliorer l'intégrité de nos opérations.

En 2011 :

- nous avons mis en place de meilleurs systèmes de veille stratégique pour la qualité et la sécurité des renseignements commerciaux afin de renforcer nos capacités de détection;
- nous avons équipé 41 emplacements de caméras, pour un total de 54 emplacements dotés de caméras dans le pays;
- nous avons effectué 68 évaluations complètes de la menace et des risques, ainsi que plus de 700 vérifications et inspections;
- nous avons effectué des vérifications de sécurité sur plus de 12 000 employés et entrepreneurs pour accroître la confiance que nous accordent nos clients.

Protection de la vie privée

Postes Canada est assujettie à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et elle a su démontrer qu'elle s'y conforme en tout point depuis sa création il y a plus de 25 ans. En nous concentrant sur la prévention et sur la sensibilisation, nous pouvons aider à assurer la conformité générale de Postes Canada à cette loi, ainsi que le respect des attentes des Canadiens. Notre objectif est de continuer à créer une vue d'ensemble de la gestion des renseignements personnels et de l'information à l'échelle de la Société; d'offrir des pratiques de gestion des renseignements personnels et de l'information uniformes et transparentes; d'assurer une gestion adéquate des risques.

En 2011, nous avons accru la sensibilisation à notre cadre de travail portant sur la gestion de la vie privée grâce à la mise en place de la pratique d'évaluation des répercussions sur la protection de la vie privée et de la pratique liée à l'*Avis d'atteinte à la protection des renseignements personnels*. Nous avons également mis

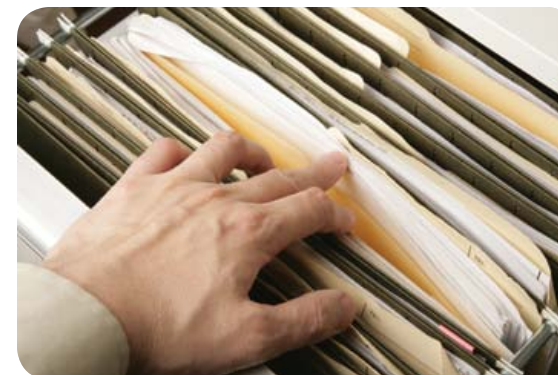
au point et mis en place notre cours de cyberformation sur la protection des renseignements personnels, dont le taux d'achèvement par les employés est de 100 %.

Langues officielles

La *Loi sur les langues officielles* définit les paramètres d'utilisation de l'anglais et du français en milieu de travail et dans le cadre des services offerts aux Canadiens partout au pays. Nous nous concentrons sur l'amélioration de notre capacité :

- à offrir activement un service interpersonnel bilingue;
- à offrir aux employés une formation et un perfectionnement professionnel dans leur langue privilégiée;
- à tenir les réunions dans les deux langues officielles;
- à offrir une supervision dans la langue privilégiée par l'employé.

Nous continuerons à améliorer la conformité aux exigences en matière de langues officielles dans les régions bilingues, à respecter la langue officielle choisie par les clients et les employés, à promouvoir la dualité linguistique au Canada et à offrir un soutien aux collectivités de langue officielle en situation minoritaire.



Accès à l'information (AAI)

La *Loi sur l'accès à l'information* donne aux Canadiens le droit d'accéder à tout document administré par Postes Canada qui n'est pas jugé contenir des renseignements financiers ou commerciaux de nature confidentielle. Une évaluation de notre rendement en vertu de cette loi a été menée en 2009 et en 2010 dans le cadre de l'exercice lié aux fiches de rendement du Commissariat à l'information du Canada. La cote d'avertissement rouge reçue s'explique principalement par le temps pris pour traiter les demandes et divulguer les renseignements.

En 2011, nous nous sommes concentrés sur l'élaboration et l'exécution d'un plan d'action visant à traiter le retard lié aux demandes d'AAI, à améliorer notre rendement à temps et à accroître notre conformité générale à la loi. À ce jour, nous avons réduit le nombre de demandes en retard de 74 % et avons maintenu un taux de clôture de temps de 88 % pour les demandes présentées en 2011.

Notre environnement



Émissions de gaz à effet de serre

Chaque activité a une incidence sur l'environnement dans lequel nous vivons. À Postes Canada, nous continuons à contribuer à la réduction des émissions de carbone de nos opérations chaque fois que nous le pouvons.

En 2011, les émissions de carbone provenant du parc de véhicules appartenant à la Société ont baissé de 4,5 %, soit de 2,4 kilotonnes. Les émissions provenant de nos bâtiments sont restées stables à 97,1 kilotonnes¹.

Progrès réalisés par rapport à nos objectifs

Objectif à court terme : Entre 2002 et 2012, réduire les émissions provenant de notre parc de véhicules et de nos immeubles de 14 % au total

Résultat à ce jour : Émissions réduites de 15,1 % (ou 10,5 % si les factrices et facteurs ruraux et suburbains sont inclus)

Émissions de gaz à effet de serre comparativement aux valeurs de 2002 (en kilotonnes)

	2011	2002	Variation
Parc de véhicules	51,5	54,5	-5,5 %
Bâtiments	97,1	120,4	-19,4 %
Total	148,6	174,9	-15,1 %
FFRS	32,1	26,9	+19,3 %*
Total en incluant les FFRS	180,7	201,8	-10,5 %

*L'augmentation des émissions de gaz à effet de serre résulte principalement de la hausse du nombre de kilomètres parcourus.

Objectif à long terme : Entre 2008 et 2020, réduire de 20 % les émissions provenant des bâtiments, du parc de véhicules et des avions (DC-10)

Résultat à ce jour : Émissions réduites de 6,3 %

Émissions de gaz à effet de serre comparativement aux valeurs de 2008 (en kilotonnes)

	2011	2008	Variation
Parc de véhicules	51,5	58,9	-12,6 %
Bâtiments	97,1	101,0	-3,9 %
DC-10	46,3	48,0	-3,6 %
Total	194,9	207,9	-6,3 %

Émissions de gaz à effet de serre par portée

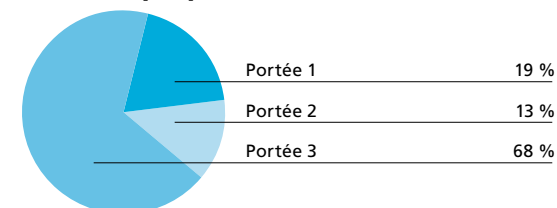
	2011	2010	2009
Portée 1			
Parc de véhicules appartenant à la Société	51,5	53,9	56,7
Bâtiments : Chauffage ¹	34,6	35,8	37,2
Portée 2			
Bâtiments : Électricité ¹	62,5	61,4	62,7
Portée 3²			
Comptoirs gérés par un maître de poste	1,0	NC	NC
Comptoirs gérés par un concessionnaire	6,2	NC	NC
Transport aérien du régime intérieur – DC-10	46,3	46,6	45,4
Transport aérien du régime intérieur – Autre	6,1	1,6	NC
Transport aérien du régime international	31,8	17,2	NC
FFRS	32,1	31,1	30,2
Service de transport par voie de surface confié en sous-traitance	135,6	101,5	101,5
Transport ferroviaire	1,9	NC	NC
Voyages d'affaires	9,1	8,9	8,6
Navettage des employés	45,2	45,7	46,8
Transport des employés	2,8	3,0	NC

¹ Représente environ 75 % du total en mètres carrés de notre portefeuille des biens immobiliers. N'inclut pas les immeubles gérés par les maîtres de poste et certains de nos bâtiments loués pour lesquels les données de consommation ne sont pas mesurées.

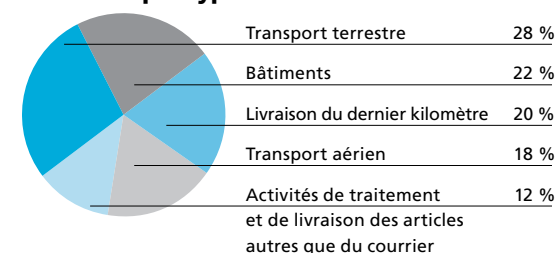
² Les catégories de la Portée 3 sont estimées d'après les meilleures données disponibles. Les émissions de certaines catégories de la Portée 3 ont augmenté de façon considérable en raison de la disponibilité de données plus précises, et de nouvelles catégories ont été ajoutées à la Portée 3 puisque de nouvelles données sont disponibles.

NC : Non calculées

Émissions par portée – 2011



Émissions par type d'activité – 2011



Initiatives de Purolator

- 586 véhicules de livraison hybrides électriques – soit 19 % du parc de véhicules de Purolator et plus que n'importe quelle autre entreprise d'expédition de colis et de marchandises d'Amérique du Nord – assurent des livraisons plus propres chaque jour.
- Environ 12 450 tonnes de gaz à effet de serre ont été éliminées annuellement grâce à l'optimisation des itinéraires que suivent les véhicules de transport terrestre.
- Jusqu'à 30 % de réduction de la consommation d'énergie dans 46 installations des opérations grâce à la modernisation de l'éclairage.

Bâtiments

En 2011, nous avons fait d'énormes progrès dans l'écologisation de nos immeubles et nous avons reçu notre première certification Leadership in Energy and Environmental Design (LEED^{MC}). À l'heure actuelle, les projets de nouveaux immeubles inscrits au système LEED et certifiés LEED représentent environ 7,5 % de la superficie totale de notre portefeuille des biens immobiliers.

Au cours de l'année 2011 :

- trois projets de postes de livraison (Woodstock, en Ontario; Hamilton West, en Ontario; Spruce Grove, en Alberta) ont reçu la certification LEED de niveau Argent du Conseil du bâtiment durable du Canada (CBDCa);
- neuf nouveaux projets d'immeubles ont été inscrits au système LEED pour un total de 23 projets inscrits;
- 15 nouveaux projets d'immeubles inscrits au système LEED ont été terminés et sont devenus opérationnels;
- 12 demandes de certification LEED ont été soumises au CBDCa.

Nous avons également annoncé des plans visant la construction d'une nouvelle installation de traitement du courrier de 700 000 pieds carrés à l'aéroport international de Vancouver. L'installation, qui devrait être terminée en 2014, a été inscrite au système de certification LEED.

Bâtiments inscrits au système LEED

	2011	2010	2009
Nombre total de projets de bâtiments inscrits	23	14	11
Nombre de projets de bâtiments certifiés LEED	3	0	s.o.
Nombre de mètres carrés de projets de bâtiments inscrits au système LEED	140 509	57 336	47 660
Pourcentage de la totalité de mètres carrés inscrits au système LEED	7,5 %	3,1 %	2,6 %

s.o. : sans objet

Rendement énergétique des biens immobiliers

	2011	2010	2009
Électricité (gigajoules)	1 023 582	1 002 783	1 059 917
Gaz naturel (gigajoules)	605 151	635 899	660 943
Mazout (gigajoules)	42 516	45 449	47 639
Mètres carrés	1 414 176	1 427 625	1 503 567
Gigajoules par mètre carré	1,20	1,20	1,22

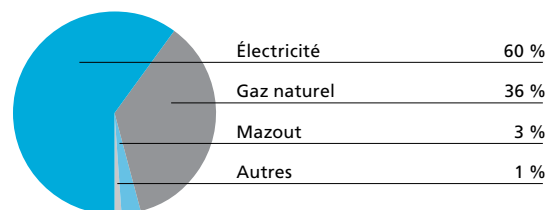
Représente environ 75 % du total en mètres carrés de notre portefeuille des biens immobiliers. N'inclut pas les immeubles gérés par les maîtres de poste et certains de nos immeubles loués pour lesquels les données de consommation ne sont pas mesurées.

Avertissements réglementaires et émissions d'hydrocarbures halogénés

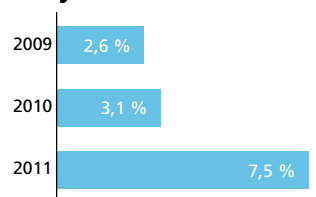
	2011	2010	2009
Mises en garde réglementaires/plaintes	6	4	3
Émissions d'hydrocarbures halogénés (quantité d'émissions/potential d'appauvrissement de la couche d'ozone)	x52/111 kg	x26/14,8 kg	x20/11,8 kg*

*Résultats recalculés

Consommation d'énergie des bâtiments selon la source d'alimentation – 2011



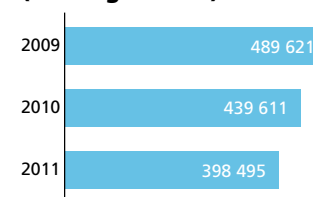
Pourcentage de l'espace immobilier total inscrit au système LEED



Consommation de papier

Depuis l'introduction de nouveaux appareils d'impression à fonctions multiples en 2009, nous avons réduit la quantité de papier que nous utilisons de presque 100 tonnes (soit de 19 %).

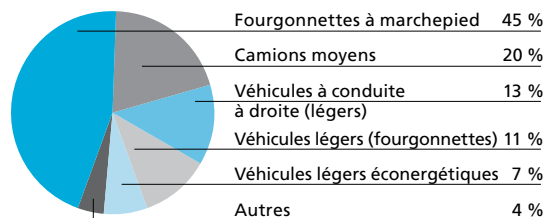
Consommation de papier de bureau (en kilogrammes)



Parc de véhicules

Dans le cadre de notre nouveau modèle de livraison, nous poursuivons le remplacement d'environ 2 400 véhicules par de nouveaux véhicules légers à faible consommation d'essence et nous utiliserons davantage de carburants de remplacement. À l'heure actuelle, nous disposons de 10 véhicules au gaz naturel, de 14 véhicules électriques, de 23 véhicules hybrides et de 123 véhicules au propane. D'ici à la fin de l'année 2012, nous disposerons d'environ 340 véhicules fonctionnant au propane. Même si le nombre total de véhicules de notre parc de véhicules a augmenté de 6,2 % en 2011, nous sommes parvenus à réduire notre consommation de carburant de l'ordre de 3,7 % et les émissions de CO₂ d'environ 4,5 %.

Consommation de carburant par type de véhicule – 2011



Green Fleet Leadership Award 2011

Steve Clark, directeur du parc de véhicules de Postes Canada, a reçu le prix Green Fleet Leadership Award 2011 en reconnaissance de son engagement personnel exemplaire ainsi que des mesures prises et des réalisations effectuées pour rendre le parc de véhicules de Postes Canada plus responsable sur le plan environnemental. Nous sommes fiers de l'engagement de Steve et nous le félicitons pour ses réalisations.

Types de véhicules

	2011		2010	2009
	Litres de carburant par 100 km	Nombre de véhicules	Nombre de véhicules	Nombre de véhicules
Voitures/VUS hybrides	7,8	44	35	32
Véhicules légers éconergétiques	16,2	2 280	1 177	2
Véhicules légers (fourgonnettes)	26,9	1 030	1 153	1 688
Véhicules à conduite à droite (légers)	25,3	1 388	1 897	2 204
Fourgonnettes à marchepied	33,2	2 624	2 667	2 686
Camions moyens	36,2	305	287	297
Tracteurs	44,7	26	24	25
Tracteurs de remorque ou de manœuvre	62,4	13	13	14
Remorques	s.o.	94	94	94
Total		7 804	7 347	7 042

s.o. : sans objet

Parc de véhicules – Rendement¹

	Écart sur douze mois	2011	2010	2009
Litres de carburant (en millions)	-3,7 %	21,0	21,8	22,9
Nombre de kilomètres parcourus (en millions)	-4,0 %	72,1	75,1	78,9
Émissions de CO ₂ des véhicules routiers (en kilotonnes)	-4,5 %	51,5	53,9	56,7
Nombre total de véhicules routiers (en milliers)	6,2 %	7,8	7,3	7,0

¹Parc de véhicules appartenant à Postes Canada (exclus les véhicules des FFRS)

Détournement des déchets des sites d'enfouissement

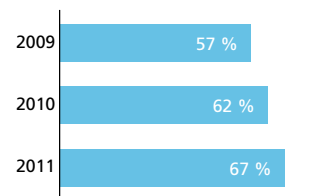
Grâce aux programmes de sensibilisation et d'éducation concernant les initiatives de recyclage, nous avons pu atteindre un taux de détournement des déchets des sites d'enfouissement de 67 % pour les emplacements où de telles données sont disponibles. Il s'agit d'une augmentation de cinq points de pourcentage par rapport à 2010.

Disposition des déchets

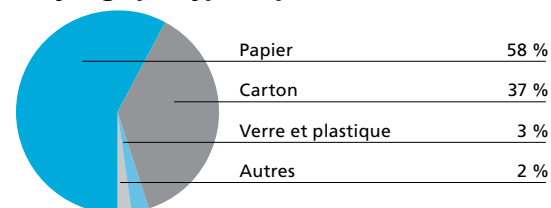
	2011
Enfouissement	5 434
Recyclage	11 233
Total	16 667
Taux de détournement	67 %

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 sites d'enfouissement



Recyclage par type de produit – 2011



Remarque : Les régions ne précisent pas toutes la répartition des matériaux recyclés par catégorie. Les pourcentages ci-dessus correspondent au poids des matériaux recyclés, selon le type, pour trois des sept régions. Cela représente environ 40 % du volume total déclaré.

Réduire votre empreinte écologique

Tous les choix que nous faisons – le véhicule que nous conduisons, la nourriture que nous mangeons, la façon dont nous chauffons notre maison, la façon dont nous nous déplaçons, etc. – déterminent notre empreinte carbone, c'est-à-dire la quantité de carbone émise dans le cadre des activités que nous effectuons en tant qu'individu ou entreprise.

Nous pouvons réduire considérablement notre empreinte carbone individuelle, et progresser vers un avenir plus respectueux de l'environnement, par les choix que nous faisons chaque jour.

Par exemple, est-ce plus écoénergétique d'acheter en ligne ou d'aller au centre commercial? Le magasinage en ligne est certainement plus pratique et plus simple, mais est-il plus respectueux de l'environnement?

Acheter en ligne ou aller au centre commercial?

Nous estimons que les émissions de carbone associées au traitement et à la livraison d'un colis type au Canada se situent en moyenne entre 500 et 800 grammes. Une voiture type produit environ 230 grammes de carbone par kilomètre. Cela signifie qu'un aller-retour de 10 kilomètres au centre commercial visant à acheter un seul article produirait environ trois à cinq fois plus de CO₂ (2 300 grammes) que l'achat du même article en ligne, livré par la suite par Postes Canada.

Livraison standard ou livraison par exprès?

Les émissions de CO₂ associées à la livraison standard d'un colis par Postes Canada peuvent être jusqu'à six fois inférieures à celles associées à la livraison le jour suivant par messenger. En règle générale, plus la livraison est rapide et plus la distance est grande, plus l'énergie consommée et la quantité de carbone émise sont importantes. Nous combinons la livraison du courrier et des colis sur nos itinéraires, ce qui assure une densité volumétrique plus importante pour chaque kilomètre parcouru et se traduit par une réduction de l'incidence environnementale de chaque article livré.



Achat en ligne avec livraison

	Nombre approximatif de grammes de CO ₂ par article
Livraison le jour suivant	2 000 à 3 000
Livraison de colis en trois à cinq jours	500 à 800

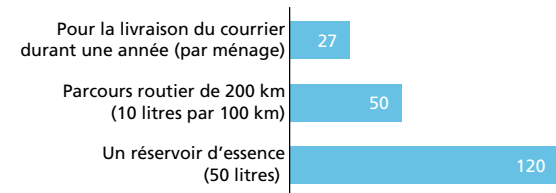
Courrier traditionnel ou médias numériques?

Des quantités complètement différentes d'énergie, de matériaux et de déchets sont associées aux cycles de vie du courrier imprimé traditionnel et des médias numériques. Les deux supports sont tellement distincts qu'il est pratiquement impossible de les comparer. Ainsi, on avance que le matériel imprimé, comme le courrier, utilise des ressources forestières, ce qui conférerait un avantage vert aux supports électroniques; mais, en revanche, les ressources forestières sont renouvelables et le papier peut facilement être recyclé, ce qui rendrait le courrier traditionnel plus vert que les médias numériques dont les serveurs consomment de grandes quantités d'énergie et les ordinateurs, lorsqu'ils sont mis au rebut, peuvent produire des déchets toxiques qu'il est difficile de recycler.

Nous estimons que les émissions de carbone associées au traitement et à la livraison du courrier sont d'environ 27 kg par an pour un ménage canadien type. Cela représente environ un dixième de un pour cent des émissions totales d'un ménage canadien type au cours d'une année.

Tout compte fait, le choix entre le courrier traditionnel et les médias électroniques est d'ordre personnel. Les Canadiens qui préfèrent recevoir leur courrier par voie électronique peuvent s'inscrire au service [postel](#) de notre Société. Il s'agit d'un outil facile à utiliser et tout à fait sécuritaire grâce auquel ils peuvent faire le suivi des factures, relevés et autres documents essentiels que leur font parvenir les entreprises et organisations avec lesquelles ils font affaire.

Volume approximatif des émissions de carbone (en kilogrammes)



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 ce rapport, dans notre [rapport annuel](#) (RA) et dans d'autres sources.

La GRI a développé 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.

Présentations standard partie I : présentation des profils

1. Stratégie et analyse			
Présentation des profils	Description	Référence	Portée du compte rendu
1.1	Message du président-directeur général	RA p.4	Complet
1.2	Description des principales répercussions, des principaux risques et des principales possibilités	RA pp. 45-49	Complet
2. Profil de l'organisation			
2.1	Nom de l'organisation	RA p.3	Complet
2.2	Principaux produits, services ou principales marques	RA pp. 2, 3	Complet
2.3	Structure opérationnelle de l'organisation, y compris les divisions principales, les entreprises d'exploitation, les filiales et les coentreprises	RA p.3	Complet
2.4	Lieu où se trouve le siège social	RA p.86	Complet
2.5	Nombre de pays dans lesquels l'organisation exerce ses activités et les noms de pays dans lesquels l'organisation a des exploitations importantes ou qui sont particulièrement pertinents aux enjeux de viabilité étayés dans le rapport	RA p.3	Complet
2.6	Structure du capital et forme juridique	RA pp. 3, 86	Complet
2.7	Marchés desservis (y compris la répartition géographique, les secteurs desservis et les types de clients ou bénéficiaires)	RA pp. 3-11	Partiel
2.8	Taille de l'entreprise	RA pp. 2, 3, 24, 30	Complet
2.9	Changements importants survenus au cours de la période visée concernant la taille, la structure ou la propriété	RA p.6	Complet
2.10	Distinctions reçues au cours de la période visée	RS p.3	Complet
3. Paramètres du compte rendu			
3.1	Période visée (p. ex. exercice financier ou année civile) pour l'information fournie	RS p.3	Complet
3.2	Date du rapport précédent (s'il y a lieu)	RS p.3	Partiel
3.3	Fréquence à laquelle l'information est communiquée (annuelle, bisannuelle)	RS p.3	Complet
3.4	Personne-ressource à qui adresser les questions portant sur le rapport ou son contenu	RS p.1	Complet
3.5	Processus de définition du contenu du rapport	RS p.3	Partiel
3.6	Limites du rapport (p. ex. pays, divisions, filiales, installations louées, coentreprises, fournisseurs). Pour des indications plus détaillées, consultez le protocole du GRI lié aux limites des rapports	RS p.3	Complet
3.7	Restrictions particulières sur la portée ou les limites du rapport (pour une explication de la portée, consultez le principe d'intégralité)	RS p.3	Partiel
3.8	Base pour la préparation de rapports sur les coentreprises, les filiales, les installations louées, les activités imparties et autres entités qui peuvent se répercuter sensiblement sur la comparabilité d'une période à l'autre ou entre les organisations	RS p.3	Partiel

Liste de la Global Reporting Initiative suite

3. Paramètres du compte rendu (suite)			
	Explication de l'incidence de tout redressement de l'information fournie dans les rapports précédents et les raisons de ces redressements (p. ex. fusionnement ou acquisitions, changement d'année de base ou de période, nature des activités commerciales, méthodes de mesurage)		
	Réponse :		
	<ul style="list-style-type: none"> Le terme « accident » a été remplacé par « blessures ». Les émissions de gaz à effet de serre estimatives de certaines catégories de la Portée 3 ont augmenté considérablement en raison de la disponibilité de renseignements plus précis et de l'ajout de catégories dans la Portée 3. La quantité d'émissions d'hydrocarbures halogénés en 2009 a été redressée, passant de 9,7 kg à 11,8 kg. 	RS pp. 5, 13, 14	Partiel
3.10			
3.11	Modifications importantes par rapport aux rapports précédents liées à la portée, aux limites et aux méthodes de mesurage utilisées dans le rapport	RS p.3	Partiel
3.12	Tableau indiquant où trouver les informations standard dans le rapport	RS pp. 17-21	Complet
4. Gouvernance, promesses et engagement			
	Structure de gouvernance de l'organisation, y compris les comités de l'organisme de gouvernance le plus élevé qui sont responsables de tâches précises comme l'élaboration de stratégies ou la surveillance opérationnelle		
4.1	Réponse : Se reporter à la page « Régie d'entreprise » sur le site Web de Postes Canada, à l'adresse suivante : postescanada.ca/cpo/mc/aboutus/corporate/governance/default.jsf .		Complet
4.2	Indiquez si le président de l'organisme de gouvernance le plus élevé est également membre de la haute direction		Complet
	Réponse : Les fonctions de président du Conseil d'administration et de directeur général sont des fonctions distinctes.		
4.3	Pour les organisations qui disposent d'une structure moniste, indiquez le nombre de membres de l'organisme de gouvernance le plus élevé qui sont indépendants et qui ne sont pas des cadres		Complet
	Réponse : Consultez la page sur la régie d'entreprise du site Web de Postes Canada à l'adresse postescanada.ca/cpo/mc/aboutus/corporate/governance/default.jsf .		
4.4	Mécanismes permettant aux actionnaires et aux employés de fournir des recommandations ou de la direction à l'organisme de gouvernance le plus élevé		Complet
	Réponse : L'assemblée publique annuelle est le mécanisme de communication pour les employés. L'actionnaire fournit de la direction à la Société par l'entremise du procédé d'approbation du Plan d'entreprise ainsi que d'autres rencontres et mécanismes ad hoc moins officiels.		
4.5	Lien entre la rémunération des membres de l'organisme de gouvernance le plus élevé, des gestionnaires principaux ainsi que des cadres (ci-inclus les dispositifs de départ) et le rendement de l'organisation (ci-inclus le rendement social et environnemental)		Complet
	Réponse : La rémunération des membres du Conseil est établie par le gouvernement et il n'existe présentement aucun lien avec le rendement de la Société. La rémunération de la plupart des employés, incluant tous les cadres, est liée au rendement; les récompenses sont liées aux résultats individuels et de la Société dans plusieurs domaines, incluant la santé et la sécurité en milieu de travail.		
4.6	Procédés actuels afin d'assurer que les conflits d'intérêt chez les membres de l'organisme de gouvernance le plus élevé soient évités		Complet
	Réponse : Le Conseil d'administration a adopté un code de conduite pour ses membres, notamment une déclaration annuelle par chacun des membres indiquant les entités dans lesquelles ils tiennent un intérêt. De plus, la Société a établi un mécanisme de dénonciation géré par une entreprise indépendante. Ce mécanisme permet aux employés et aux fournisseurs de porter toute activité déplacée à l'attention de la Société sans crainte de représailles.		
4.7	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		Complet
	Réponse : Le Conseil d'administration a adopté un profil pour la sélection de ses nouveaux membres qui a été communiqué au gouvernement. Le Conseil fournit des recommandations au gouvernement en ce qui concerne les qualités requises et l'expérience nécessaire pour remplacer un membre sortant. Le gouvernement nomme les membres du Conseil.		
4.8	Énoncé de mission ou de valeurs, codes de conduite et principes conçus à l'interne se rapportant au rendement financier, environnemental et social ainsi qu'au statut de leur mise en œuvre	RS p.8	Partiel
4.9	Procédés de l'organisme de gouvernance le plus élevé pour surveiller l'identification et la gestion par l'organisation des questions relatives au rendement financier, environnemental et social, notamment les risques et les occasions pertinents, ainsi que le respect des, et la conformité aux, normes, codes de conduite et principes approuvés internationalement		Complet
	Réponse : Consultez la page sur la régie d'entreprise du site Web de Postes Canada à l'adresse postescanada.ca/cpo/mc/aboutus/corporate/governance/default.jsf .		

Liste de la Global Reporting Initiative suite

4. Gouvernance, promesses et engagement (suite)			
4.10	Procédés permettant à l'organisme de gouvernance le plus élevé d'évaluer son propre rendement en matière de rendement financier, environnemental et social Réponse : À chaque année, le Conseil procède à une auto-évaluation par l'entremise d'un sondage. Les résultats sont relatés au Conseil et des plans d'action sont mis en œuvre pour aborder les enjeux pouvant avoir une incidence sur le rendement du Conseil.		Complet
4.11	Explication quant à savoir s'il existe une approche (ou un principe) de précaution au sein de l'organisation et, si oui, la façon avec laquelle elle est abordée 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.		Partiel
Domaine économique			
Indicateur de rendement	Description	Page	Portée du compte rendu
EC1	Valeur financière directe générée et distribuée, y compris les revenus, les coûts d'exploitation, la rémunération des employés, les dons et autres investissements dans la collectivité, les bénéfices non répartis et les paiements aux fournisseurs de capitaux et aux gouvernements	RA pp. 22-139; RS p.10	Complet
Domaine environnemental			
EN1	Matériaux employés en fonction du poids ou du volume	RS p.14	Partiel
EN3	Consommation directe d'énergie en fonction de la source d'énergie primaire	RS p.14	Complet
EN4	Consommation indirecte d'énergie en fonction de la source primaire	RS p.14	Complet
EN5	Efficacité énergétique grâce aux améliorations apportées en matière de conservation et d'efficacité	RS p.15	Partiel
EN6	Initiatives visant à fournir des produits et des services éconergétiques ou créés à base d'énergie renouvelable et réduction des besoins énergétiques découlant de ces programmes	RS p.16	Partiel
EN7	Initiatives visant à réduire la consommation indirecte d'énergie et réductions atteintes	RS p.13	Partiel
EN16	Total des émissions de gaz à effet de serre directes et indirectes en fonction du poids	RS p.13	Complet
EN17	Autres émissions de gaz à effet de serre indirectes en fonction du poids	RS p.13	Complet
EN18	Initiatives destinées à réduire les émissions de gaz à effet de serre et réductions atteintes	RS p.13	Complet
EN19	Émissions de substances qui appauvrissent la couche d'ozone en fonction du poids	RS p.14	Partiel
EN22	Poids total des déchets par type et par méthode d'élimination	RS p.15	Partiel
EN26	Initiatives destinées à atténuer les répercussions sur l'environnement des produits et des services, et portée de l'atténuation des répercussions	RS p.16	Partiel
EN28	Valeur pécuniaire des amendes importantes et nombre total de sanctions non pécuniaires en raison de la non-conformité aux lois et aux règlements environnementaux Réponse : En 2011, Postes Canada n'a reçu aucune amende ou sanction notables en matière de rendement environnemental.		Complet
EN29	Incidence majeure sur l'environnement liée au transport de produits et autres biens et matériaux utilisés pour l'exploitation de l'organisation et le transport d'employés	RS p.13	Partiel
Domaine social : pratiques en matière d'emploi et de travail décent			
LA1	Total de l'effectif par type d'emploi, contrat de travail et région, ventilé par sexe	RA pp. 39-40	Partiel
LA4	Pourcentage d'employés couverts par des conventions collectives Réponse : Environ 95 % des employés de Postes Canada sont protégés par des conventions collectives.		Complet
LA5	Délai minimal prescrit pour aviser de changements importants dans l'exploitation, incluant si ce délai est prescrit dans les conventions collectives Réponse : 95 % des employés de Postes Canada sont couverts par des conventions collectives, qui comprennent des provisions au titre des avis de changements technologiques.		Complet

Liste de la Global Reporting Initiative suite

Domaine social : pratiques en matière d'emploi et de travail décent (suite)			
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 pp. 5-6	Partiel
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.7	Partiel
Domaine social : droits de la personne			
HR4	Nombre total d'incidents de discrimination signalés et de mesures correctives adoptées	RS p.7	Partiel
HR5	Secteurs du groupe 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.		Complet
HR6	Secteurs du groupe 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 ces derniers à se conformer à toutes les normes internationales et à respecter 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 suivante : postescanada.ca/cpo/mc/assets/pdf/aboutus/sr_guidelines_fr.pdf		Complet
Domaine social : société			
SO1	Pourcentage des activités opérationnelles associées à un engagement envers la collectivité locale, aux évaluations de l'incidence et aux programmes de perfectionnement	RA pp. 18-21	Partiel
SO4	Mesures adoptées en réponse aux cas de corruption	RS p.8	Partiel
SO6	Valeur totale des contributions pécuniaires et en nature à des partis politiques, des politiciens et des institutions connexes, par pays Réponse : Postes Canada est une société d'État fédérale et ne verse aucune contribution pécuniaire ou en nature à des partis politiques ou à des politiciens.		Complet
SO7	Nombre total de poursuites en justice pour des comportements anti-concurrentiels ou des pratiques antitrust ou monopolistiques, et le résultat de ces poursuites Réponse : Aucune poursuite n'a été intentée contre Postes Canada en 2011 à l'égard de ses pratiques commerciales.		Complet
SO8	Valeur pécuniaire des amendes importantes et nombre total de sanctions non pécuniaires en raison de non-conformité aux lois et aux règlements Réponse : En 2011, Postes Canada n'a reçu aucune amende ou sanction notables en matière de non-conformité aux lois et aux règlements.		Complet
Domaine social : responsabilité des produits			
PR5	Pratiques liées à la satisfaction des clients, y compris les résultats de sondages qui évaluent leur satisfaction	RA p.37	Partiel
PR6	Programmes pour le respect des lois, des normes et des codes de conduite volontaires liés aux communications commerciales, notamment la publicité, la promotion et les commandites Réponse : Nous sommes ouverts et redevables pour tous nos efforts de bienfaisance. De plus, les demandes de dons et de commandites doivent répondre à des critères d'admissibilité rigoureux, tel qu'il est précisé dans nos politiques et nos pratiques en matière de dons.		Partiel
PR7	Nombre total d'incidents de non-conformité aux règlements et aux codes de conduite volontaires liés aux communications commerciales, notamment la publicité, la promotion et les commandites, en fonction des types de résultat Réponse : En 2011, Postes Canada n'a connu aucun incident de non-conformité en matière de communications commerciales.		Complet
PR9	Valeur pécuniaire des amendes importantes en raison de non-conformité aux lois et aux règlements liés à la fourniture et à l'utilisation de produits et de services Réponse : En 2011, Postes Canada n'a connu aucun incident de non-conformité en matière de produits et services.		Complet