



RAPPORT SUR LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

2019



Table des matières

1 Notre entreprise

- 2 Message du Conseil d'administration
- 4 À propos du présent rapport
- 6 Leadership et gouvernance
- 7 Innovation à Postes Canada
- 7 Investissement et approvisionnement responsables
- 8 Produits et services durables
- 9 Contexte réglementaire

10 Nos employés

- 10 Sécurité opérationnelle
- 11 Sécurité routière
- 12 Bien-être
- 13 Engagement des employés
- 13 Milieu de travail respectueux
- 13 Diversité et inclusion des employés
- 15 Relations du travail
- 16 Prendre un virage vert de concert avec les syndicats

17 Notre planète

- 17 Action pour le climat
- 17 Empreinte carbone
- 18 Parc de véhicules plus écologique
- 21 Énergie renouvelable et efficacité énergétique
- 22 Risque climatique
- 23 Zéro déchet
- 24 Plastiques à usage unique

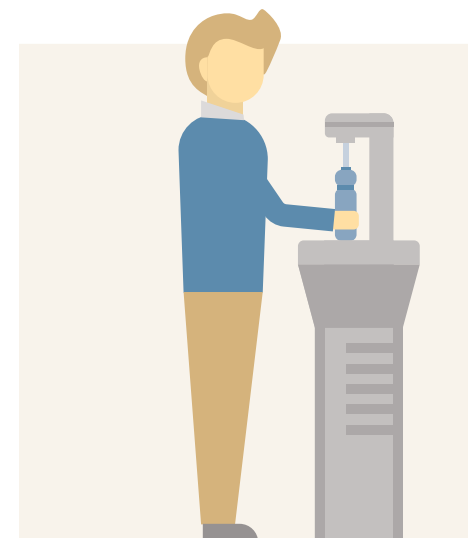
25 Nos collectivités

- 25 L'accessibilité à Postes Canada
- 27 Affaires avec les Autochtones et le Nord
- 28 Congestion urbaine
- 29 Programme de lettres au père Noël de Postes Canada
- 30 Fondation communautaire de Postes Canada pour les enfants

32 Nos clients

- 32 Sécurité du courrier
- 33 Protection des renseignements personnels
- 33 Accès à l'information
- 33 Langues officielles

34 Index des normes de la GRI



Votre opinion est importante pour nous.

Par l'intermédiaire de notre Rapport sur le développement durable, Postes Canada divulgue le rendement environnemental, social et de gouvernance à toutes nos parties prenantes. Nous vous invitons à nous faire part de vos commentaires et de vos questions sur nos initiatives et nos progrès.

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

Points saillants de 2019

49 %
de l'effectif
total sont
des femmes



Réduction de
7,5 %
du nombre
total de
blessures



1 627
chefs d'équipe ont
reçu une formation
de leadership en
santé mentale



Prestations
pour soins
psychologiques
2X
plus élevées

67 %
plus d'heures
de formation en
santé et sécurité



69 %
de nos
déchets sont
détournés des sites
d'enfouissement



Ajout de
374
véhicules
hybrides à notre
parc de véhicules



Remplacement
de 62 systèmes
d'éclairage par de
l'équipement à DEL



Le Régime de retraite de
Postes Canada devient
signataire des Principes pour
l'investissement responsable



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



Augmentation
de 5 % des
émissions
de GES



Message du Conseil d'administration

Au nom du Conseil d'administration, nous sommes heureux de présenter le Rapport sur le développement durable de 2019 de Postes Canada. Il décrit nos progrès en matière de rendement environnemental, social et de gouvernance (ESG) dans des domaines importants comme la sécurité des employés, la responsabilité environnementale et la collaboration avec les agents négociateurs. Ces domaines d'intérêt sont importants pour les Canadiens, les clients et les employés, et ils cadrent avec l'orientation générale de notre actionnaire, le gouvernement du Canada.

Les Canadiens sont de plus en plus concernés par l'environnement durable, et nous le sommes aussi. Puisque notre mandat consiste à desservir plus de 16,5 millions d'adresses canadiennes et que le nombre de commandes en ligne continue d'augmenter, nous devons agrandir notre réseau. Nous avons un engagement important envers les générations futures, c'est-à-dire de croître de façon responsable en prenant des mesures pour réduire les émissions de gaz à effet de serre et les déchets. Nous avons également l'occasion de faire preuve d'innovation et de créativité, et d'aider nos clients à réduire leur empreinte environnementale.

Nous avons intensifié nos efforts en 2019. Nous éliminons des véhicules plus anciens et moins efficaces pour les remplacer par des modèles hybrides ou équipés d'autres technologies de propulsion qui offrent un meilleur rendement énergétique. Nous avons mis en circulation 374 véhicules hybrides électriques en 2019, notre plus gros achat de véhicules à propulsion de remplacement à ce jour, et nous comptons en déployer plus de 500 autres en 2020.

En août 2019, la Société et ses quatre agents négociateurs ont signé une déclaration publique commune dans laquelle ils s'engageaient à travailler de concert pour réduire l'empreinte environnementale de Postes Canada.

Jessica McDonald
Présidente du Conseil d'administration

Lloyd Bryant
Président du Comité sur les principes environnementaux,
sociaux et de gouvernance

Ensemble, nous avons élaboré notre plan d'action environnemental de 2020-2022, qui comprend des étapes importantes pour atteindre cet objectif. Nous sommes également fiers de notre collaboration avec l'Association canadienne des maîtres de poste et adjoints (ACMPA), qui a mené à une entente de principe en 2019, entente qui a ensuite été ratifiée par ses membres.

La sécurité est notre priorité absolue. En 2019, la fréquence totale des blessures et la fréquence des blessures entraînant une perte de temps ont considérablement diminué. Cependant, comme toute blessure est une blessure de trop, nous nous engageons à mettre l'accent sur la sécurité et à nous améliorer encore plus. La Société a également lancé *Le bien-être en tête*, une nouvelle approche visant la santé mentale et le mieux-être.

Postes Canada valorise la diversité et l'inclusion. Nous avons fait des progrès en augmentant le nombre d'Autochtones et de personnes avec des limitations fonctionnelles dans notre effectif de 7,6 % et de 8,3 % respectivement.

Au sein du Conseil, nous avons créé un nouveau Comité sur les principes environnementaux, sociaux et de gouvernance pour superviser les efforts de Postes Canada dans ce domaine. Ainsi, nos priorités reflètent celles de notre actionnaire à cet égard, soit de continuer à répondre aux besoins de nos clients et à suivre les tendances du marché canadien.

Nous sommes reconnaissants envers le Conseil d'administration, l'équipe de direction et les employés qui aident Postes Canada à offrir un milieu de travail plus sécuritaire et à devenir un meilleur employeur, ainsi qu'une entreprise plus respectueuse de l'environnement, servant de lien essentiel entre les Canadiens et les collectivités et le monde en ligne.



Les Canadiens ont un lien important avec Postes Canada

Ce lien s'ancre dans le fait que nous existons pour servir les Canadiens et que nous pouvons desservir ce pays comme personne d'autre. Avec un réseau de livraison inégalé et une équipe nationale d'employés dévoués se spécialisant dans le traitement, la livraison, le transport, la vente au détail et plus encore, nous joignons fièrement tous les Canadiens chaque jour. Grâce au dévouement de nos gens, les collectivités, les entreprises grandes et petites, les organismes sans but lucratif et bien d'autres au pays peuvent compter sur nous pour les garder connectés.

Nous tirons parti de ce lien en élargissant notre perspective. Nous avons toujours accordé une attention particulière à la livraison rapide, sécuritaire et fiable, mais nous avons dû renforcer cette attention en raison de la hausse du nombre d'articles commandés en ligne par les clients. Offrir une excellente expérience client a toujours été le fil conducteur de nos opérations, de nos établissements jusqu'à notre vaste réseau de bureaux de poste, où la clientèle interagit directement avec notre personnel.

Mais au cours des deux dernières années, nous avons également agi, changé et investi d'autres façons. Nous l'avons fait avec enthousiasme et engagement, car nous avons compris que les Canadiens s'attendent à plus de notre part. Ils veulent que nous travaillions à incarner les valeurs qu'ils chérissent : des collectivités fortes, des milieux de travail sécuritaires, diversifiés et accessibles, des services accessibles, un environnement sain pour les générations futures et une relation plus solide avec les peuples autochtones.

Lorsque je visite les installations de Postes Canada partout au pays et que je rencontre les employés dans nos établissements, nos postes de livraison et nos bureaux de poste, je suis toujours ravi par leur niveau d'engagement qui va au-delà de leurs responsabilités quotidiennes. Ils sont heureux d'échanger leurs idées et ils sont fiers de ce qu'ils accomplissent. Voyez comment leur objectif commun et leurs efforts collectifs ont permis d'améliorer la sécurité partout au pays. Nos employés étaient nettement plus en sécurité en 2019, et c'est tout à leur honneur. Nous avons enregistré une baisse importante de la fréquence totale des blessures et de la fréquence des blessures entraînant des pertes de temps, ainsi que de nos deux types de blessures les plus

courants, soit les chutes et les glissades, et les blessures causées par la manutention manuelle du matériel.

Nous avons également veillé à la santé mentale de notre personnel. J'ai eu l'occasion de parler à de nombreux employés de l'importance de notre nouvelle approche, *Le bien-être en tête*. Nous voulons favoriser une culture où nous pouvons aborder librement ce sujet. Ce changement prendra du temps, mais nous réalisons des progrès en travaillant ensemble et en veillant les uns sur les autres.

Alors que nous accomplissons davantage en ce qui a trait à nos responsabilités environnementales, sociales et de gouvernance (ESG), nous mobilisons activement nos agents négociateurs. Nous collaborons à notre intérêt commun pour l'environnement et la réduction de l'empreinte environnementale de Postes Canada. Nous sommes partout, car notre devoir est de servir tous les Canadiens. C'est pourquoi nous devons faire beaucoup plus pour réduire l'important impact environnemental de nos opérations. En 2019, notre secteur Colis a connu une croissance, notre parc de véhicules de la Société a parcouru 2,8 millions de kilomètres de plus dans ce vaste pays, et nous avons livré quotidiennement du courrier et des colis à 168 000 adresses supplémentaires. Nous devons travailler ensemble pour réduire notre empreinte écologique d'autant plus que notre service au Canada prend de l'ampleur. Nos progrès sont présentés dans ce rapport, ainsi que dans le Plan d'action environnemental 2020-2022, Vers un avenir durable, qui est le résultat d'une étroite collaboration avec nos principales parties prenantes.

Ce rapport est un aperçu de nos progrès récents, réalisés avec nos syndicats et nos employés. Pour moi, cela se résume à faire des affaires de la bonne façon. C'est un principe auquel je crois fondamentalement et je sais que nos employés et nos clients appuient entièrement nos efforts. Je me réjouis à l'idée de vous faire part chaque année d'autres nouvelles à mesure que nos progrès s'accélèrent – progrès qui profitent à Postes Canada, à nos employés et à notre pays.



Les Canadiens veulent que nous travaillions à incarner les valeurs qu'ils chérissent : des collectivités fortes, des milieux de travail sécuritaires, diversifiés et accessibles, des services accessibles, un environnement sain pour les générations futures et une relation plus solide avec les peuples autochtones.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'D. Ettinger'. The signature is fluid and cursive.

Doug Ettinger
Président-directeur général, Postes Canada

À propos du présent rapport

Le Rapport sur le développement durable de 2019 est la 13^e édition de ce rapport non financier de Postes Canada suivant l'adoption du cadre de divulgation en matière de développement durable de la Global Reporting Initiative (GRI). Il a été préparé conformément aux critères essentiels des normes actuelles de la GRI. Les divulgations non financières figurant dans ce rapport n'ont pas été vérifiées à l'externe.

Pour en savoir plus sur notre rendement selon les normes de la GRI, veuillez consulter notre Index des normes de la GRI.

Portée du rapport

Le présent rapport porte sur l'année civile allant du 1^{er} janvier 2019 au 31 décembre 2019. Les rapports des années précédentes sont accessibles sur notre site Web à postescanada.ca/developpementdurable. Les indicateurs et les données ne concernent que la Société canadienne des postes. Ils excluent les filiales Innovaposte, SCI et Purolator. Le Rapport annuel 2019 de Postes Canada fournit davantage d'information financière et comprend les données sur les filiales du Groupe d'entreprises de Postes Canada.

Importance relative

Postes Canada a commencé à mobiliser et à consulter divers intervenants sur une liste exhaustive de sujets environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) en 2019. Cette liste se base sur un examen de ce qui a été jugé le plus important pour notre entreprise par nos concurrents, l'outil Materiality Map du Sustainability Accounting Standards Board (SASB), des entrevues avec les clients, des consultations avec nos syndicats, de la rétroaction des employés et des discussions avec les principaux dirigeants de l'entreprise. Une évaluation de l'importance relative est en cours et sera terminée en 2020. Les intervenants de Postes Canada comprennent nos employés, nos syndicats, nos clients, nos actionnaires, nos fournisseurs, le gouvernement et les organisations non gouvernementales.

Objectifs de développement durable des Nations Unies

En 2015, l'Organisation des Nations Unies (ONU) a annoncé 17 objectifs que le monde devra atteindre d'ici 2030 pour relever les défis sociaux et environnementaux les plus pressants qui menacent de plus en plus notre mode de vie. Les objectifs de développement durable (ODD) de l'ONU fournissent un cadre aux pays et aux entreprises pour relever ces défis en établissant des objectifs de développement durable ambitieux qui contribuent à leur réalisation. En 2019, Postes Canada a commencé à évaluer les ODD et a déterminé les 10 objectifs les plus pertinents pour notre entreprise. Nous saisissons déjà de nombreuses occasions où nous pouvons apporter une contribution positive. Voyez comment nous rendons compte des ODD dans notre Index des normes la GRI.

OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE



Aperçu de Postes Canada

ARTICLES LIVRÉS

Plus de **7,7 MILLIARDS D'ARTICLES** de courrier, de colis et de messages



Des milliards d'articles sont traités par nos employés et livrés aux Canadiens partout au pays. Voici le chemin parcouru par ces articles dans notre réseau.

Les articles intègrent notre réseau aux bureaux de poste ou aux boîtes aux lettres et sont transférés à un établissement de traitement pour ensuite être triés aux fins de livraison du dernier kilomètre à l'un de nos postes de facteurs locaux. Nos facteurs et factrices livrent le courrier aux boîtes postales communautaires, aux armoires à colis, aux entreprises et aux résidences au moyen de plus de 20 000 véhicules. À chaque étape, nos employés travaillent fort pour s'assurer que le courrier est livré au bon endroit et au bon moment.



Près de **65 000 EMPLOYÉS** à temps plein et à temps partiel, y compris des employés cadres, temporaires, occasionnels et nommés pour une période déterminée

REVENUS

Plus de **2,7 MILLIARDS \$**



Colis

Plus de **2,7 MILLIARDS \$**

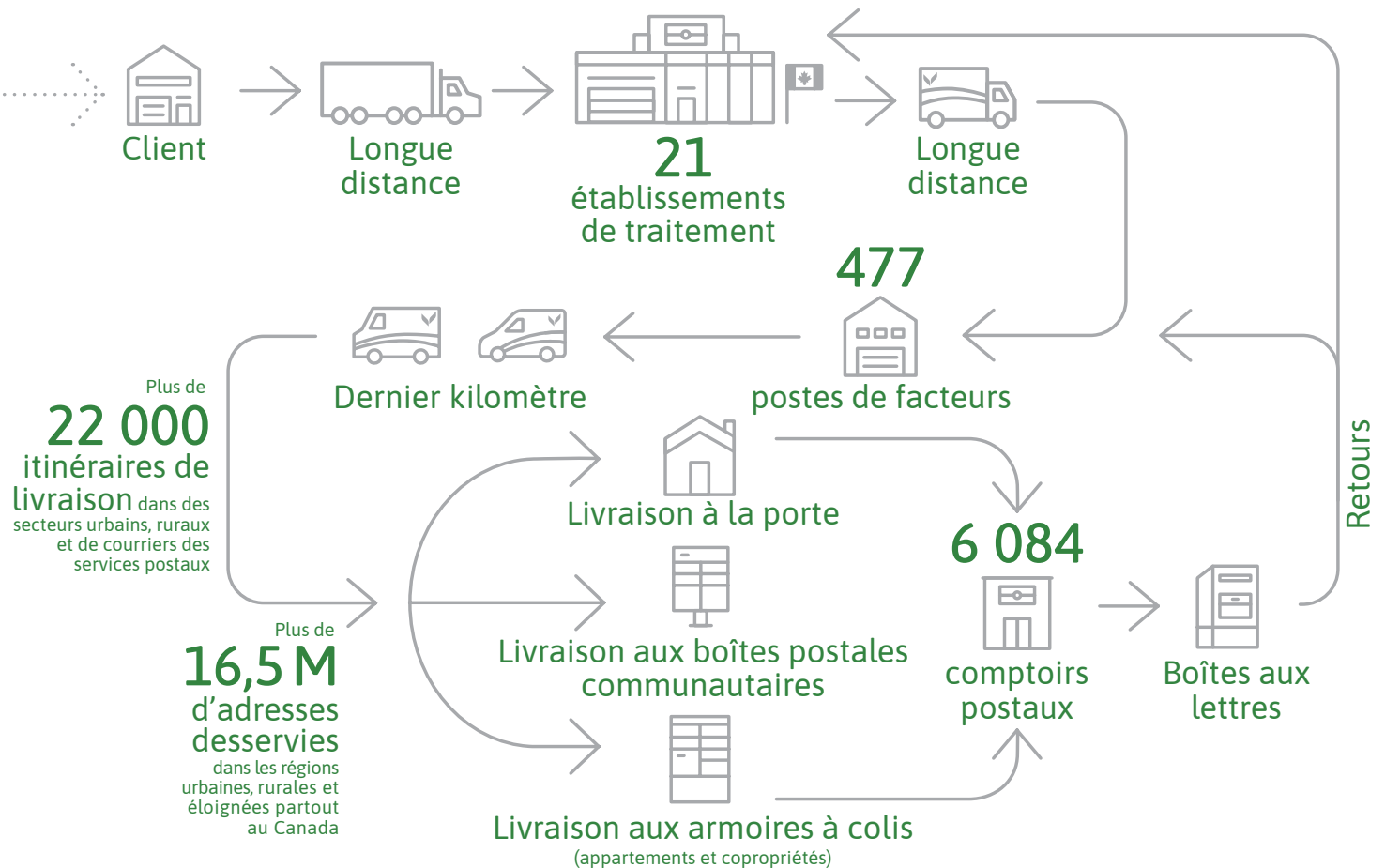


Courrier transactionnel

Plus de **1 MILLIARD \$**



Marketing direct



Plus de **22 000 itinéraires de livraison** dans des secteurs urbains, ruraux et de courriers des services postaux

Plus de **16,5 M d'adresses desservies** dans les régions urbaines, rurales et éloignées partout au Canada

Livraison aux armoires à colis
(appartements et copropriétés)

6 084

comptoirs postaux

Boîtes aux lettres

Leadership et gouvernance

Notre approche

Le Conseil d'administration et la haute direction de Postes Canada se sont engagés à assurer l'excellence et l'intégrité de la gouvernance de la Société. Nous avons conçu nos politiques, principes et pratiques de gouvernance d'entreprise afin de nous acquitter de nos responsabilités envers notre actionnaire, le gouvernement fédéral, et d'autres intervenants pertinents, alors que nous servons les Canadiens et créons de la valeur à long terme.

Composition du Conseil

Notre Conseil d'administration est diversifié et ses membres possèdent une vaste expérience. Il est composé de onze personnes, dont la présidente, le président-directeur général et neuf administrateurs. Au sein du Conseil :

- Un membre s'identifie comme étant Autochtone
- Un membre appartient à une minorité visible
- Cinq membres sont des femmes, ce qui représente 45 % du Conseil d'administration
- Plusieurs membres possèdent une expertise en ce qui concerne les enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance

Gouvernance d'entreprise

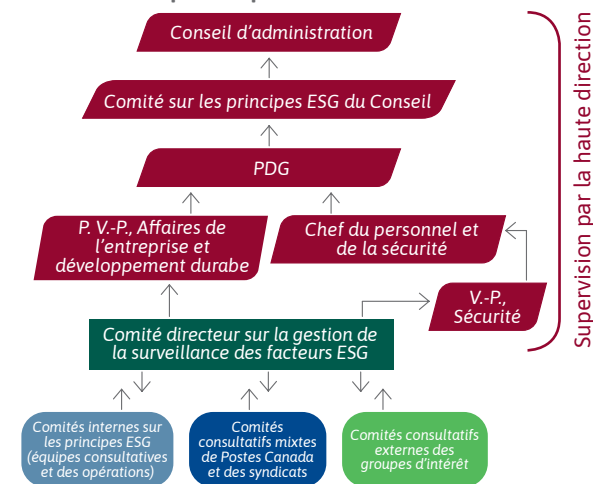
Le Conseil d'administration supervise l'évolution des politiques de gouvernance de Postes Canada, y compris son Code de conduite, qui établit les normes éthiques attendues des employés dans leurs rapports avec les clients, au sein de la Société et les uns avec les autres. De plus, nous offrons de la formation continue aux employés ainsi qu'un canal de signalement confidentiel tiers indépendant.

Gouvernance et responsabilisation

Le Conseil d'administration est appuyé par cinq comités qui l'aident à s'acquitter de ses responsabilités en matière de surveillance et de prise de décision, dont le Comité sur les principes environnementaux, sociaux et de gouvernance. Ce comité se concentre sur la gouvernance d'entreprise, l'efficacité du Conseil et la supervision des politiques, des programmes, des pratiques, des procédures et du rendement en ce qui a trait à la responsabilité d'entreprise.

En 2019, un Comité directeur sur les principes environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) composé de membres de la haute direction a été mis sur pied rassemblant l'ensemble des parties à Postes Canada qui sont responsables des sujets portant sur les principes ESG. L'objectif du Comité est d'assurer l'harmonisation des stratégies, des investissements et des échéanciers liés aux principes ESG de Postes Canada à l'échelle de l'entreprise, et d'examiner les recommandations d'un certain nombre d'équipes consultatives et techniques. La haute direction reçoit également des conseils et des commentaires de la consultation continue des groupes d'intérêt avec les comités mixtes syndicaux, ainsi que d'experts en la matière externes, dont des organismes sans but lucratif et un comité consultatif composé de chefs de file canadiens en matière d'accessibilité.

Gouvernance et responsabilisation en matière de principes ESG



Nous consultons les principaux intervenants pour nous assurer que leurs points de vue sur les questions ESG sont pris en compte dans les décisions de gestion. Pour ce faire, nous entretenons un dialogue au moyen de réunions avec les groupes de travail internes, les comités mixtes et les comités consultatifs externes. La première vice-présidente, Affaires de l'entreprise et viabilité, supervise l'établissement des priorités dans l'ensemble de l'entreprise et la concertation des membres du Comité directeur sur les principes ESG. Elle rend compte régulièrement du rendement à notre Comité exécutif de la haute direction et à notre Conseil d'administration.

L'une des principales priorités de l'équipe de la haute direction de Postes Canada au cours de la dernière année a été d'intégrer les facteurs ESG à notre stratégie et à nos opérations. Le Comité directeur sur les principes ESG a été mis sur pied pour faciliter cette transition.

Cheryl Hodder, c. r.*, IAS.A**, première vice-présidente, Affaires de l'entreprise et développement durable à Postes Canada

* c. r., conseiller de la reine est un titre juridique accordé aux avocats de bonne moralité, capacité juridique et intégrité.

** IAS.A est un titre accordé par l'Institut des administrateurs de sociétés et représente un engagement permanent envers l'excellence à la table du conseil, un désir de demeurer informé et d'être un administrateur plus efficace.

Innovation à Postes Canada

Postes Canada s'engage à favoriser une culture d'innovation afin de mieux servir ses clients. Dans nos établissements de traitement du courrier et des colis, la robotique et l'automatisation ont grandement contribué à améliorer la santé, la sécurité et le rendement de nos employés. À Montréal, un nouveau système de dépôt robotisé augmente l'efficacité du traitement tout en réduisant l'effort physique des opérateurs. À York, en Ontario, un autre projet pilote cible les résultats en matière de santé et de sécurité et mise sur les véhicules autoguidés pour améliorer le flot de produits dans nos installations.



Dépôt par bras robotique à l'établissement de traitement du courrier de Montréal.

Régime de retraite de Postes Canada

Nous avons également l'intention d'adopter les principes ESG dans l'établissement, la conception et la mise en œuvre de la stratégie de placement du Régime de retraite de Postes Canada afin de stimuler le rendement à long terme. En décembre 2019, nous avons embauché du personnel pour diriger l'élaboration de la stratégie de placement et du plan d'action basés sur les principes ESG du Régime de retraite. En janvier 2020, notre Régime de retraite est devenu signataire des Principes pour l'investissement responsable (PIR) des Nations Unies et est devenu membre de l'Association pour l'investissement responsable (AIR) du Canada. À compter de 2020, l'équipe chargée des placements de la caisse de retraite élaborera une stratégie de placement et un plan d'action fondés sur les principes ESG. Cela comprend l'officialisation de notre approche visant à intégrer les facteurs ESG et les enjeux systémiques plus généraux, comme les changements climatiques, dans les décisions d'investissement.

Investissement et approvisionnement responsables

En 2019, d'importants travaux préparatoires ont été réalisés en vue d'un investissement responsable et d'un approvisionnement socialement inclusif. Nos équipes de l'approvisionnement et de la chaîne d'approvisionnement ont fait part de nos nouvelles priorités ESG aux fournisseurs en utilisant la formulation d'usage dans tous les modèles d'approvisionnement. Elles ont également préparé le terrain pour favoriser l'inclusion d'entreprises autochtones, notamment en établissant des données de référence pour nos fournisseurs actuels, et en menant un sondage auprès de nos 100 principaux fournisseurs pour établir leurs initiatives d'inclusion sociales ainsi que des consultations avec des experts afin qu'ils nous aident à élaborer des options stratégiques à cet égard.

En 2020, nous intégrerons l'inclusion d'entreprises appartenant à des Autochtones à la Politique d'approvisionnement de Postes Canada, nous élaborerons une nouvelle politique d'approvisionnement des produits de foresterie et nous travaillerons sur une feuille de route visant l'intégration d'autres sujets importants liés aux facteurs ESG, comme les mesures climatiques, et à nos pratiques d'approvisionnement et de gestion de la chaîne d'approvisionnement.



Produits et services durables

En 2019, Postes Canada a entrepris d'évaluer tous les plastiques à usage unique inutiles dans nos opérations, y compris les articles offerts aux comptoirs postaux. En seulement un an, nous avons fait de grands progrès pour accroître la recyclabilité de nos produits de détail et réduire l'excès d'emballage en plastique.

Dans nos comptoirs postaux, nous avons augmenté le pourcentage de contenu recyclé dans nos enveloppes matelassées et nous avons remplacé les pellicules de plastique de notre gamme de boîtes à tarif fixe par des bandes de papier en fibres naturelles. Ces changements permettront d'économiser plus de trois tonnes de plastique par année. Nous avons également réduit le gaspillage en achetant des présentoirs de vente au détail faits à partir de matériaux plus recyclables et en adoptant l'affichage numérique afin de réduire au minimum l'utilisation de papier.

En 2020, nous avons procédé à la refonte d'articles d'emballage afin de retirer ou de remplacer les emballages plastiques. Notre objectif pour l'année est de retirer la pellicule plastique de tous les produits d'emballage de la vente au détail. Nous travaillons également sur deux nouvelles enveloppes matelassées en papier 100 % recyclable faites de matériaux recyclés, comme solution de rechange à nos enveloppes matelassées en plastique. Pour continuer à repousser les limites de l'innovation en matière d'emballage écologique, nous collaborerons avec la Sustainable Packaging Coalition (SPC) en 2020. La SPC est une organisation multipartite qui réunit des chefs de file de la chaîne de valeur de l'emballage durable et qui vise à favoriser collectivement le progrès.

En 2019, nous avons continué à tirer parti de la supériorité de notre réseau pour établir des partenariats pour une économie circulaire, en travaillant avec des marques durables comme Give Back Box et Nespresso pour les aider à activer leurs programmes de don et de récupération de produits. En 2020, nous avons l'intention de mettre à l'essai un modèle d'emballage réutilisable novateur.



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

Courrier durable

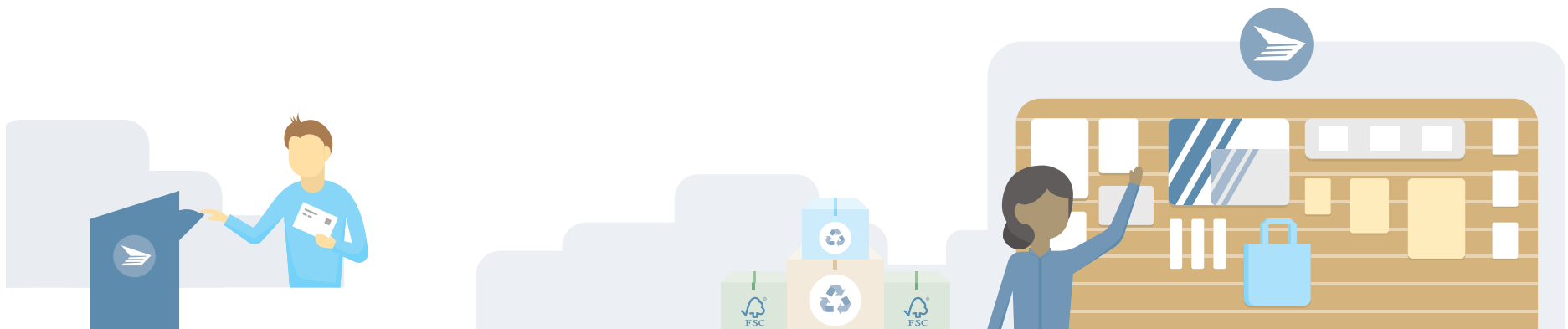
Postes Canada est constamment à la recherche de solutions et de produits novateurs qui contribuent à la durabilité du flot du courrier. En 2019, nous avons travaillé avec nos partenaires pour éliminer les obstacles et promouvoir l'utilisation de matériaux plus durables dans l'ensemble de la chaîne de valeur, du producteur au consommateur. D'ici la fin de 2020, Postes Canada vise à mesurer efficacement les niveaux de référence en compilant des données sur tous les articles de courrier qu'elle traite. Il s'agit d'une étape essentielle de nos efforts visant à bien comprendre les mesures à prendre à l'avenir pour améliorer davantage la durabilité du flot du courrier.



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



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



Contexte réglementaire

En tant que société d'État fédérale, Postes Canada est assujettie à plusieurs lois et chartes qui guident ses services et elle doit maintenir des normes élevées en matière de responsabilité d'entreprise. Les envois gratuits ou à tarif réduit pour les personnes aveugles entre les bibliothèques et les députés sont quelques-unes des façons dont nous nous acquittons de notre obligation d'offrir un service universel, abordable et adapté. Ces services et d'autres services de Postes Canada font régulièrement l'objet d'une vérification permettant de garantir que nous respectons nos engagements envers les Canadiens.

Protocole du service postal canadien

Le Protocole du service postal canadien veille à ce que les services postaux demeurent universels, abordables, fiables, pratiques, sécuritaires et attentifs aux besoins des clients de Postes Canada. Il est fait état du Protocole et de notre conformité à celui-ci pour 2019 dans le **Rapport annuel 2019** à l'adresse postescanada.ca.

Loi sur la Société canadienne des postes

En vertu de la *Loi sur la Société canadienne des postes* (la Loi), Postes Canada a le mandat d'offrir des services postaux de haute qualité aux Canadiens de toutes les régions et de tous les horizons, d'une manière sécurisée et financièrement autonome. En vertu de la Loi, Postes Canada bénéficie d'un privilège sur la levée, la transmission et la livraison des lettres au Canada pour lui permettre de satisfaire à ses obligations en matière de service. Les tarifs d'affranchissement doivent être justes et raisonnables, et doivent être approuvés par le gouverneur en conseil.

Courrier du gouvernement et le service Cécogrammes

La Loi offre un droit à la franchise postale pour le courrier expédié entre les Canadiens et le gouverneur général, les députés, le président du Sénat et celui de la Chambre des communes et d'autres hauts fonctionnaires désignés du Parlement. Les députés peuvent aussi expédier gratuitement jusqu'à quatre circulaires par an à leurs électeurs.

La Loi prévoit aussi un droit à la franchise postale accordé aux personnes aveugles. Les Canadiens aux prises avec une déficience visuelle et de nombreuses bibliothèques au pays, y compris celle de l'Institut national canadien pour les aveugles, expédient gratuitement des livres audio et d'autres types de documents au Canada et dans le monde.

Postes Canada a reçu en 2019 un crédit d'environ 22 millions de dollars du gouvernement pour aider à compenser cette incidence financière.

Documents de bibliothèque

Ce service offre des tarifs d'affranchissement réduits pour les documents de bibliothèque admissibles échangés entre une bibliothèque et ses usagers. Exigé par la Loi, il est offert aux bibliothèques publiques ou universitaires, ou à d'autres bibliothèques reconnues qui sont gérées par des organismes ou des associations sans but lucratif et qui sont ouvertes au public au Canada. Postes Canada ne reçoit ni crédit ni indemnisation de la part du gouvernement pour compenser ce tarif d'affranchissement réduit.

Le Bureau du vérificateur général du Canada et KPMG ont souligné que, dans l'ensemble, la Société avait mis en place de bonnes pratiques pour superviser son fonctionnement et assurer la gestion de ses opérations.

Examens spéciaux du Bureau du vérificateur général, 2019

Sécurité opérationnelle

Pour Postes Canada, les blessures et les maladies liées au travail peuvent toutes être évitées; c'est pourquoi nous nous sommes fixé l'objectif « zéro incident ». Bien que nous ayons du travail à faire pour atteindre cet objectif, nous avons fait de bons progrès en 2019 grâce à la formation, aux vérifications de sécurité et à l'élaboration de nouveaux outils de sécurité.

La fréquence totale des blessures et la fréquence des blessures entraînant des pertes de temps se sont améliorées de 10 % et de 12 % respectivement, par rapport à 2018.

La fréquence totale des blessures est le nombre annuel de blessures par tranche de 100 employés, y compris celles qui entraînent des soins médicaux d'un professionnel de la santé agréé ou un décès. La fréquence des blessures entraînant des pertes de temps est le nombre annuel de blessures par tranche de 100 employés qui ont causé l'absence d'un employé pendant au moins une journée de travail après le jour de la blessure.

Plusieurs efforts ont contribué à ces améliorations :

Analyse

L'analyse des données et les résultats de la vérification nous ont aidés à nous concentrer sur les lacunes systémiques de notre réseau et nous ont permis d'apporter des améliorations aux TI.

Outils

Dans le cadre de notre programme *Pensez sécurité, rentrez sain et sauf*, nous avons ajouté plus de 50 vidéos de formation, guides et outils de travail au site Web sur la sécurité pour aider nos employés à travailler de façon sécuritaire. Voici les outils ajoutés en 2019 :

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

Formation

Nous avons offert plus de 120 000 heures de formation sur la prévention de la violence, la manutention de l'équipement, les premiers soins et plus encore. Par exemple :

- plus de 4 600 employés ont suivi notre programme sur l'utilisation sécuritaire des convoyeurs;
- plus de 5 700 facteurs et factrices ont reçu une formation sur le Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail;
- près de 1 500 chefs d'équipe ont participé à notre formation sur le leadership en matière de sécurité.

Nous avons également augmenté la formation dans les emplacements où le taux de blessures causées par la manutention manuelle du matériel, notre deuxième cause de blessures, est élevé.

Total des blessures	2017	2018	2019	Écart entre 2018 et 2019
---------------------	------	------	------	--------------------------

Total des blessures	5 227	5 010	4 632	↓ 7,5 %
---------------------	-------	-------	-------	---------

Fréquence totale des blessures par tranche de 100 employés	2017	2018	2019	Écart entre 2018 et 2019
--	------	------	------	--------------------------

Fréquence totale des blessures par tranche de 100 employés	11,9	11,2	10,1	↓ 10 %
--	------	------	------	--------

Blessures entraînant des pertes de temps	2017	2018	2019	Écart entre 2018 et 2019
--	------	------	------	--------------------------

Nombre total de blessures entraînant des pertes de temps	2 256	2 340	2 117	↓ 9,5 %
--	-------	-------	-------	---------

Fréquence des blessures entraînant des pertes de temps par tranche de 100 employés	2017	2018	2019	Écart entre 2018 et 2019
--	------	------	------	--------------------------

Fréquence des blessures entraînant des pertes de temps par tranche de 100 employés	5,1	5,2	4,6	↓ 12 %
--	-----	-----	-----	--------

Blessures entraînant des pertes de temps (par type d'accident)	2017	2018	2019	Écart entre 2018 et 2019
--	------	------	------	--------------------------

Chutes et glissades	45 %	47 %	46 %	↓ 2 %
---------------------	------	------	------	-------

Manutention manuelle du matériel	33 %	37 %	35 %	↓ 7 %
----------------------------------	------	------	------	-------

Autres	22 %	16 %	19 %	↑ 19 %
--------	------	------	------	--------

Collisions de véhicules (tous les véhicules)	2017	2018	2019	Écart entre 2018 et 2019
--	------	------	------	--------------------------

Millions de kilomètres parcourus (véhicules de la Société)	96,9	98,9	101,0	↑ 2,1 %
--	------	------	-------	---------

Millions de kilomètres parcourus (FFRS) ¹	95,0	95,2	95,9	↑ 0,7 %
--	------	------	------	---------

Total des collisions ²	2 187	2 449	2 516	↑ 2,7 %
-----------------------------------	-------	-------	-------	---------

Fréquence des collisions par tranche de 100 employés	1,14	1,26	1,20	↓ 4,8 %
--	------	------	------	---------

Accidents mortels	1	0	0	0
-------------------	---	---	---	---

1. Factrices et facteurs ruraux et suburbains.

2. Les chiffres de 2017 et de 2018 ont été révisés pour tenir compte de l'inclusion de 872 véhicules de FFRS appartenant à la Société dans le parc de véhicules de la Société.



Sécurité routière

Nous avons amélioré la surveillance de notre parc de véhicules commerciaux en 2019 grâce à un projet pilote de réduction des risques dans la région du Grand Toronto. Nos apprentissages serviront à mettre en place des solutions correctives dans l'avenir.

En 2019, les 13 175 véhicules du parc de la Société et les 6 936 véhicules privés utilisés par les factrices et facteurs ruraux et suburbains (FFRS) ont parcouru près de 197 millions de kilomètres. Tout contact avec un autre véhicule ou un objet est considéré comme une collision. Au cours de l'année, 2 516 collisions ont été signalées, ce qui représente une hausse de près de 3 % par rapport à 2018, attribuable à une augmentation proportionnelle du nombre de kilomètres parcourus. Parmi toutes les collisions, près de 7 % d'entre elles se sont soldées par une blessure à un employé, comparativement à 6 % l'année précédente.

Nous continuons d'offrir des dizaines de milliers d'heures de formation chaque année afin de réduire ou d'éliminer les blessures causées par les collisions de véhicules. En 2019, près de 22 000 heures de formation ont été offertes dans le cadre des programmes suivants :

Cours	Heures de formation
Formation de conduite de base	16 978
Mise à niveau du permis – Véhicules légers et moyens	64
Orientation sur les véhicules à conduite à droite	1 436
Orientation sur la conduite sécuritaire d'une fourgonnette à marchepied	3 300

Accidents mortels

En 2019, il n'y a eu aucun décès lié au travail à signaler pour la deuxième année consécutive.



Programme de bottes cotées

Bien que les chutes et glissades surviennent tout au long de l'année, les conditions météorologiques hivernales présentent des risques supplémentaires. En 2019, notre campagne de bottes cotées selon une échelle à flocons de neige en était à sa troisième année. Postes Canada collabore avec des détaillants pour offrir des réductions sur les bottes cotées selon une échelle à flocons de neige testées par le Toronto Rehabilitation Institute. Le laboratoire évalue l'adhérence de différentes bottes sur les surfaces glacées. Nous avons également organisé notre premier programme de formation sur la sécurité en hiver et préparé un plan de préparation pour la période de pointe. Ces initiatives ont contribué à réduire de 10 % les chutes et glissades, la principale cause de blessures à Postes Canada, par rapport à 2018.

Bien-être

En 2019, nous avons lancé l'initiative *Le bien-être en tête* afin de favoriser l'accès de nos employés à des programmes confidentiels sur la santé mentale et le bien-être, du contenu et des conseils d'experts.

Le bien-être en tête est offert à tous les employés à temps plein, à temps partiel et temporaires, ainsi qu'à leur famille. Il reflète notre conviction que le bien-être mental de nos employés est aussi important que leur santé physique et leur sécurité, et constitue un complément exhaustif et équivalent à notre programme *Pensez sécurité, rentrez sain et sauf*.

Le programme offre des conseils d'expert confidentiels en tout temps et fait partie des nombreuses initiatives mises en place pour appuyer la santé et le bien-être de nos employés. En 2019, nous avons :

- formé 1 627 chefs d'équipe à l'échelle du pays en leadership en santé mentale;
- élargi le Programme d'aide aux employés et à la famille à plus de 9 000 employés temporaires;
- doublé le montant de couverture pour les services de conseil psychologique offerts aux employés et aux membres de leur famille admissibles au Régime de soins médicaux complémentaire;
- mis en œuvre de mesures d'assouplissement des conditions d'emploi pour aider les employés à mieux concilier travail et vie personnelle.

Nous continuons de travailler avec nos agents négociateurs pour bâtir une culture de santé et de sécurité de calibre mondial. En 2020, nous lancerons d'autres initiatives pour améliorer l'engagement des employés et soutenir leur santé mentale.

Nos employés jouent un rôle important dans les collectivités qu'ils desservent et nous relie aux Canadiens de tous les coins du pays. Les consommateurs et les entreprises du Canada leur font confiance, et nos employés sont fiers de redonner aux collectivités où ils vivent. Nous avons l'importante responsabilité d'assurer leur sécurité, de maintenir leur engagement et de les tenir informés.

Susan Margles, chef du personnel et de la sécurité à Postes Canada



Engagement des employés

En octobre 2019, nous avons mené un sondage sur l'engagement des employés à l'échelle de l'entreprise. Au total, 18 % des employés actifs y ont répondu. Ces résultats sont faibles par rapport à des sondages semblables au Canada, mais ils sont statistiquement valides. La cote d'engagement globale de 64 de Postes Canada nous indique que nous devons faire mieux dans un certain nombre de domaines. Des plans d'action visant à améliorer la reconnaissance envers les employés et la formation, et à attirer des talents, perfectionner leurs compétences et les maintenir en poste sont élaborés en fonction des résultats. Nous mènerons un deuxième sondage en 2020 pour mesurer les progrès.

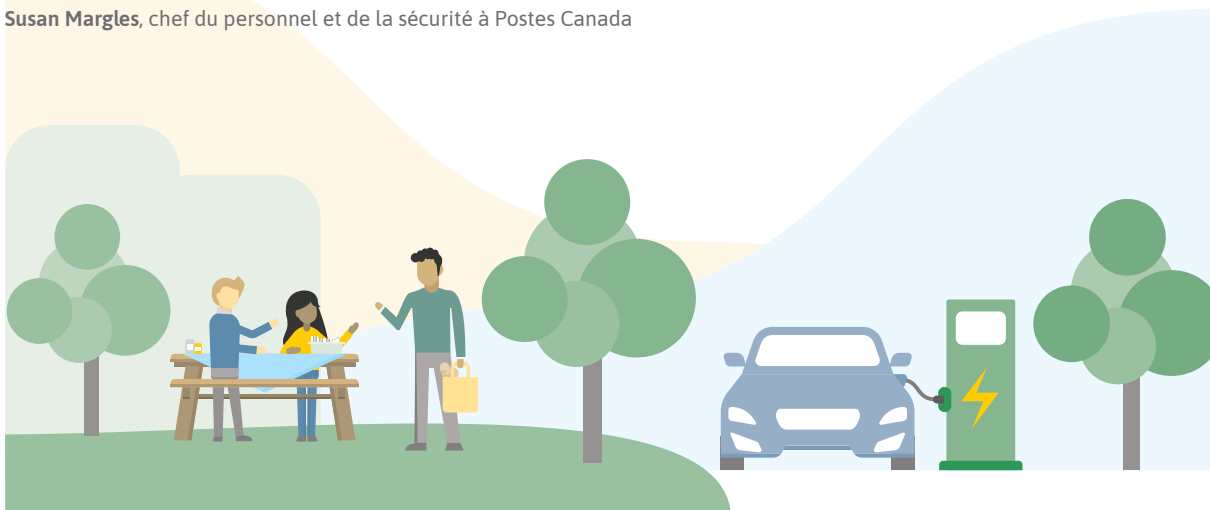
Nous avons communiqué les résultats pour nous assurer que les employés savent qu'ils sont entendus, et nous continuerons de le faire à mesure que nous apportons des changements pour devenir un meilleur employeur.

Mobiliser nos employés quant à la durabilité environnementale

En 2020, nous commencerons à mobiliser et à responsabiliser nos employés en leur offrant les outils et la formation nécessaires pour qu'ils puissent prendre des décisions responsables visant à réduire l'empreinte environnementale de Postes Canada. Nous lancerons également un fonds qui permettra aux équipes locales de tirer parti des ressources pour appuyer les initiatives environnementales locales et mettrons à l'essai des bornes de recharge pour véhicules électriques auprès de nos employés dans des emplacements clés.

Postes Canada ira au-delà des prescriptions de la loi pour englober les multiples dimensions de la diversité et créer un environnement de travail plus inclusif où chacun peut réaliser son plein potentiel.

Susan Margles, chef du personnel et de la sécurité à Postes Canada



Milieu de travail respectueux

Notre engagement à l'égard d'un milieu de travail respectueux est inscrit dans les politiques de la Société, y compris notre Politique sur l'égalité en matière d'emploi, notre Politique sur l'obligation de prendre des mesures d'adaptation, notre Politique en matière de discrimination et de harcèlement et notre Politique en matière de prévention et de répression de la violence en milieu de travail. En plus de la formation et de la gestion du rendement, nous nous efforçons d'offrir un milieu de travail où nos employés se sentent en sécurité, reconnus et valorisés.

Diversité et inclusion des employés

En 2019, nous avons lancé une stratégie sur la diversité et l'inclusion qui visait à ce que notre milieu de travail représente mieux la société canadienne.

Pour nous aider à recruter des employés de groupes sous-représentés, nous avons établi de nouveaux partenariats avec le Conseil Canadien de la Réadaptation et du Travail, le Centre canadien pour la diversité et l'inclusion, le Programme de formation pour les compétences et l'emploi destiné aux Autochtones et l'initiative David C. Onley de l'Université Carleton.

Nos plans pour l'avenir comprennent le lancement du prochain Plan d'équité en matière d'emploi de la Société (2021-2023) et la mise en œuvre complète de la nouvelle stratégie quinquennale sur la diversité et l'inclusion élaborée en collaboration avec toutes les unités de négociation, qui s'étendra au-delà des prescriptions de la loi pour englober les multiples dimensions de la diversité et créer un environnement de travail plus inclusif où chacun peut réaliser son plein potentiel. Postes Canada a adopté une pratique pour repérer les occasions de rendre les Opérations plus inclusives pour la communauté LGBTQ2I+, notamment des toilettes neutres dans nos installations très achalandées.

Diversité et inclusion des employés

Postes Canada favorise un environnement de travail équitable et soutient fermement les principes de base de l'équité en matière d'emploi. Nous nous efforçons continuellement d'avoir un effectif qui reflète la diversité des clients et des collectivités que nous servons.

Des quatre groupes désignés aux fins de l'équité en matière d'emploi, les femmes et les minorités visibles sont bien représentées à Postes Canada. Le nombre de personnes aux prises avec un handicap employées à Postes Canada est passé de 3,5 % à 3,6 % dans l'ensemble de l'effectif et a bondi de 3,9 % à 5,2 % au sein de la haute direction, dépassant ainsi la disponibilité sur le marché du travail canadien (DMTC) correspondante. Bien que nous soyons sur la bonne voie, nous reconnaissons qu'il faut déployer plus d'efforts pour que les taux de personnes handicapées et d'Autochtones au sein de notre effectif correspondent davantage à ceux de la DMTC.

Bien que certains problèmes mineurs liés aux droits de la personne puissent parfois être résolus au moyen de processus informels de résolution de conflits, d'autres questions nécessitent une résolution plus formelle ou spécialisée. De telles questions peuvent être soulevées par l'entremise de canaux internes (plaintes « internes ») ou par l'entremise de la Commission canadienne des droits de la personne (plaintes « officielles »). Postes Canada examine toutes les plaintes pour discrimination relative aux droits de la personne ou pour harcèlement, et s'emploie à les traiter avec diligence en temps opportun.

En 2018, la Commission canadienne des droits de la personne a mis en place une nouvelle plateforme de plaintes en ligne, qui permet aux particuliers de déposer une plainte plus facilement. Grâce à la mise en œuvre de la plateforme en ligne de la Commission, le temps requis pour déposer une plainte a considérablement diminué. Cependant, à la suite de cette mise en œuvre, la Commission a observé une augmentation du nombre de plaintes liées aux droits de la personne, augmentation qui s'est poursuivie en 2019. La plateforme en ligne de la Commission fournit aux personnes qui souhaitent

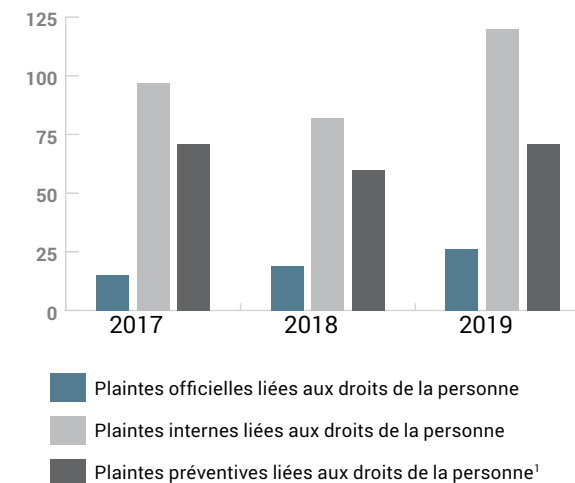
déposer une plainte liée aux droits de la personne des ressources et des réponses aux questions les plus fréquemment posées. Parfois, en utilisant les ressources disponibles sur la plateforme en ligne de la Commission, les personnes choisissent de ne pas déposer de plainte officielle auprès de la Commission, mais plutôt de résoudre leur plainte au moyen de la procédure de résolution interne de Postes Canada.

Effectif global	2017	2018	2019	Écart par rapport à 2018	DMTC ¹
Femmes	49,6 %	49,0 %	48,6 %	↓ 0,8 %	49,3 %
Autochtones	2,4 %	2,4 %	2,4 %	0 %	4,0 %
Personnes handicapées ²	3,4 %	3,5 %	3,6 %	↑ 2,9 %	11,5 %
Minorités visibles	18,1 %	19,6 %	19,9 %	↑ 1,5 %	19,8 %

Cadres supérieurs	2017	2018	2019	Écart par rapport à 2018	DMTC ¹
Femmes	38,9 %	40,0 %	40,8 %	↑ 2,0 %	27,6 %
Autochtones	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0 %	3,2 %
Personnes handicapées ²	3,7 %	3,9 %	5,2 %	↑ 33,3 %	5,0 %
Minorités visibles	6,9 %	7,1 %	7,0 %	↓ 1,4 %	11,5 %

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

Plaintes liées aux droits de la personne et au harcèlement



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

Relations du travail

Plus de 95 % de l'effectif de Postes Canada est représenté par cinq unités de négociation et quatre syndicats. Un processus d'arbitrage exécutoire impliquant Postes Canada et deux unités de négociation du Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes (STTP) représentant environ 53 000 employés a commencé en janvier 2019, après des arrêts de travail en 2018, et s'est terminé en 2020. Les parties collaborent pour mettre en œuvre les éléments de la décision. Les répercussions des arrêts de travail continuent d'avoir une incidence sur tous les secteurs d'activité.

En 2019, nous avons versé rétroactivement aux factrices et facteurs ruraux et suburbains les salaires, les avantages sociaux, les congés et les allocations dus à la suite de la décision relative à l'équité salariale de 2018.

Nous avons également conclu une entente avec l'Association canadienne des maîtres de poste et adjoints (ACMPA) concernant une plainte en vertu de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* alléguant une discrimination salariale fondée sur le sexe entre 1992 et 1997.

Griefs

En 2019, Postes Canada a résolu 19 772 griefs, ce qui représente une augmentation de 24 % par rapport à 2018. Le nombre de griefs déposés a diminué pour la troisième année consécutive. De même, seulement 25 918 griefs ont été déposés en 2019, ce qui représente une baisse de 13 % par rapport à 2018. Il s'agit de la huitième année consécutive au cours de laquelle les griefs en instance ont diminué.

Griefs	2017	2018	2019	Écart entre 2018 et 2019
Déposés	15 355	15 102	14 777	↓ 2 %
Réglés	17 374	15 949	19 772	↑ 24 %

Collaboration entre les syndicats et la direction

Nous nous sommes engagés à collaborer plus étroitement avec nos agents négociateurs pour appuyer nos employés. Voici quelques exemples de notre collaboration :

- En décembre 2019, Postes Canada et l'Association canadienne des maîtres de poste et adjoints (ACMPA) ont conclu une convention collective de cinq ans, sans interruption de travail, à la suite de plus d'une année de discussions respectueuses et collaboratives. Les membres de l'ACMPA ont par la suite ratifié l'entente.
- Dans le but de conclure une nouvelle convention collective plus tôt que prévu, nous avons déjà entamé des négociations accélérées avec l'Alliance de la Fonction publique du Canada/Syndicat des employés des postes et communications (AFPC/SEPC), dont la convention actuelle expirera en août 2020.

Prendre un virage vert de concert avec les syndicats

En avril 2019, Postes Canada, l'Association des officiers des postes du Canada, l'Association canadienne des maîtres de poste et adjoints, le Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes et le Syndicat des employés des postes et communications ont officiellement entrepris un effort de collaboration axé sur l'environnement. Le 30 août 2019, les parties ont publié une **déclaration commune** dressant les grandes lignes des principes directeurs et des prochaines étapes pour réduire l'empreinte environnementale de Postes Canada.

Le Plan d'action environnemental 2020 à 2022 de Postes Canada est le résultat de cette collaboration et une étape importante vers la création d'un service postal plus écologique dont nous sommes tous fiers.

Le comité de collaboration sur l'environnement entre Postes Canada et ses cinq syndicats a créé un forum permettant l'échange d'expériences, de connaissances et de meilleures pratiques. Cette nouvelle approche nous a permis d'élaborer un plan d'action ambitieux et inclusif. Nous reconnaissons collectivement les défis environnementaux auxquels nous sommes confrontés et nous travaillons à trouver des solutions.

Claudia Labonté, vice-présidente nationale, Syndicat des employés des postes et communications



Canadian Postmasters
and
Assistants Association



l'Association canadienne
des maîtres
de poste et adjoints



Action pour le climat

Postes Canada est présente dans toutes les collectivités et possède un réseau conçu pour servir l'ensemble des Canadiens. Il s'agit d'un privilège de servir le pays, mais nous devons faire beaucoup plus pour réduire notre empreinte environnementale. À cet égard, nous prenons des mesures sur plusieurs fronts et appuierons la transition vers un avenir à faibles émissions de carbone grâce à des réductions importantes des émissions de gaz à effet de serre dans l'ensemble de notre réseau.

Doug Ettinger, président-directeur général

Au Canada, l'industrie du transport est la deuxième source d'émissions de gaz à effet de serre (GES) en importance et celle qui enregistre la croissance la plus rapide, après le secteur du pétrole et du gaz. En tant que grande entreprise de livraison exploitant l'un des plus importants parcs de véhicules de livraison du dernier kilomètre au Canada, Postes Canada a un rôle important à jouer dans la lutte contre les changements climatiques et s'est engagée à assurer un avenir à faibles émissions de carbone.

Nous avons commencé à travailler sur une stratégie climatique à long terme en 2019, et le travail se poursuit en 2020 afin d'étudier des objectifs ambitieux conformes à l'Accord de Paris de 2015. Notre ambition s'harmonise avec celle de l'actionnaire, le gouvernement fédéral, qui vise à atteindre l'objectif de zéro émission nette d'ici 2050.

Empreinte carbone

En 2019, Postes Canada a livré 26 millions de colis de plus que l'année précédente, ce qui représente une augmentation de 8,3 %. Nous avons également desservi environ 168 000 adresses supplémentaires et transformé 241 itinéraires de facteur à pied en itinéraires de livraison motorisée. Par conséquent, nos véhicules ont parcouru 2,8 millions de kilomètres supplémentaires. Nous avons également livré plus de courrier et de colis par transport terrestre et aérien national confié en sous-traitance qu'en 2018. Ces facteurs ont contribué à une augmentation de 5 % de notre empreinte carbone globale par rapport à l'année dernière.

Portée 1

En 2019, les émissions de portée 1 de Postes Canada provenant du parc de véhicules, du chauffage des immeubles et des émissions fugitives ont augmenté de 1 % par rapport à 2018. Cette hausse est attribuable en grande partie à l'augmentation de la consommation de carburant pour notre parc de véhicules et pour le chauffage de nos immeubles. Nous déclarons les émissions fugitives (sources d'halocarbures), qui comprennent les frigorigènes de remplacement utilisés par nos installations, ainsi que tout rejet accidentel. Nos émissions fugitives de 2019 ont diminué de 85 % par rapport à l'année précédente en raison d'un entretien préventif amélioré qui a permis de réduire au minimum les fuites potentielles.

Bien que les émissions globales du parc de véhicules augmentent en raison du nombre accru de véhicules qui parcourent plus de kilomètres, l'intensité de ces émissions par véhicule devrait diminuer d'une année à l'autre à mesure que nous mettons hors service des véhicules moins efficaces et plus anciens et les remplaçons par de nouvelles technologies de propulsion.

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

	2017	2018	2019	Écart entre 2018 et 2019
Portée 1				
Chauffage (gaz naturel + pétrole) ¹	32,6	33,5	36,7	↑ 9 %
Émissions fugitives ¹	0,5	2,5	0,4	↓ 85 %
Propane et gaz naturel comprimé (GNC)	0,27	0,27	0,27	0 %
Consommation de carburant	62,9	64,1	65,9	↑ 3 %
Portée 2				
Électricité ¹	40,7	40,0	36,6	↓ 9 %
Portée 3				
Service de transport terrestre confié en sous-traitance	162,4	171,5	184,5	↑ 8 %
Transport terrestre du régime international	7,9	8,3	9,1	↑ 10 %
Transport ferroviaire	2	1,8	1,5	↓ 17 %
Transport aérien de départ du régime international	18,7	14,4	20,4	↑ 42 %
Transport aérien du régime intérieur	100,7	90,5	93,1	↑ 3 %
Déplacements professionnels ²	8,2	8,4	10,2	↑ 21 %
Transport des employés	1,5	1,9	1,3	↓ 32 %
Déchets ³	6,4	5,4	5,3	↓ 2 %
FFRS ⁴	36,5	36,7	36,9	↑ 1 %
Total des émissions⁵	473,4	479,2	502,6	↑ 5 %

1. Couvre 98 % de la superficie totale de Postes Canada (mètres carrés), ce qui comprend tous les emplacements appartenant à la Société et exploités par elle, et les installations d'Innovaposte et exclut les bureaux de poste appartenant aux maîtres de poste.
2. Avion, train et voiture de location utilisés pour des déplacements professionnels.
3. Les émissions proviennent des déchets et du recyclage générés par les opérations de Postes Canada.
4. Émissions des véhicules appartenant aux factrices et facteurs ruraux et suburbains. Nous avons corrigé les émissions des années précédentes pour tenir compte des 872 véhicules appartenant à la Société et conduits par des FFRS.
5. Les émissions liées au navetage des employés ne sont plus comptabilisées dans les émissions de portée 3 en raison du manque de données qui reflètent avec exactitude les habitudes à ce chapitre.

Portée 2

Les émissions de portée 2 de Postes Canada ont diminué de 9 % en 2019 en raison d'une efficacité énergétique accrue et d'une diminution de la consommation globale d'électricité. Par conséquent, Postes Canada a émis 3 000 tonnes de moins que l'an dernier et les émissions de portée 2 ont diminué de façon constante depuis 2016.

Portée 3

En 2019, Postes Canada a enregistré une augmentation de 7,1 % des émissions indirectes de portée 3. Cette hausse est principalement attribuable à l'augmentation du volume expédié à l'échelle nationale et internationale par les transporteurs aériens. L'hiver 2019 ayant été particulièrement rude au pays, Postes Canada a déplacé du fret terrestre dans son réseau aérien pour augmenter la vitesse et le service aux clients. À elle seule, cette mesure a fait augmenter les émissions indirectes de 3 % par rapport à 2018. Nous avons également expédié plus de volumes par l'entremise de nos services de transport par voie de surface confiés en sous-traitance, entraînant une hausse de 9,3 % des kilomètres parcourus par rapport à 2018.

Méthodologie liée au carbone

En 2019, Postes Canada a commencé à déclarer des données sur le carbone pour les emplacements desservis par un maître de poste et a rajusté les chiffres des deux dernières années. Ces installations sont principalement gérées par la Société et représentent 15 % du portefeuille de biens immobiliers détenus et exploités par Postes Canada. Elles contribuent à 1 % des émissions directes totales de portée 1 et à moins de 3 % des émissions d'électricité de portée 2.

Depuis 2019, les véhicules de la Société conduits par des factrices et facteurs ruraux et suburbains (FFRS) sont déclarés dans les émissions de portée 1. Cela a entraîné un redressement des émissions de portée 3 provenant des FFRS publiées dans les rapports précédents.

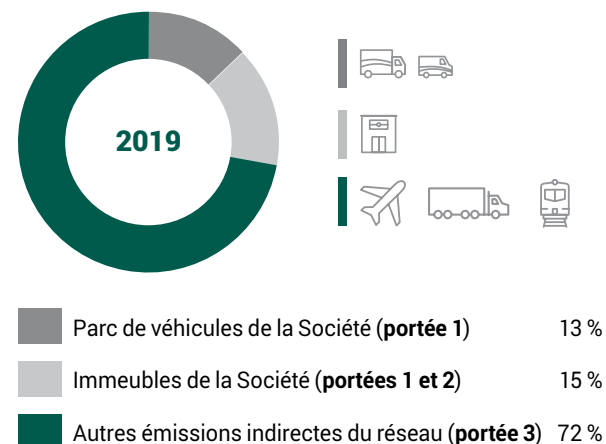
Parc de véhicules plus écologique

Le réseau de Postes Canada compte près de 20 000 véhicules en service. En 2019, nous possédions 13 175 véhicules et les 6 936 autres étaient détenus et exploités par nos factrices et facteurs ruraux et suburbains. Environ 94 % de notre parc de véhicules est composé de véhicules de livraison aux consommateurs et moins de 6 % effectue des itinéraires de longue distance. La majorité du transport terrestre de fret sur de longues distances de Postes Canada est confié en sous-traitance à des fournisseurs tiers et déclaré comme des émissions indirectes de portée 3.

Notre parc de véhicules dessert toutes les collectivités du Canada, sauf les plus éloignées. Nous assurons la livraison dans les régions peu peuplées, ainsi que dans le centre des grandes villes. Alors que nous renouvelons et augmentons notre parc pour répondre aux besoins en constante évolution des Canadiens, Postes Canada explore toutes les formes de propulsion de remplacement sur le marché. Cela comprend les véhicules à zéro émission fonctionnant à l'électricité propre et nous permettant de maximiser les réductions de carbone dans l'ensemble de nos émissions directes et indirectes d'électricité (portées 1 et 2).

Notre parc de véhicules représentait 13 % de l'empreinte carbone totale de la Société en 2019. La réduction de l'intensité en carbone de notre parc de véhicules au cours des prochaines années est une priorité stratégique clé qui aidera Postes Canada et les Canadiens à faire la transition vers un avenir à faibles émissions de carbone.

Émissions du réseau en 2019



Technologies de propulsion de remplacement

Postes Canada est depuis longtemps un chef de file de l'industrie de la livraison au Canada en ce qui a trait aux technologies de propulsion de remplacement. Au cours des trois dernières décennies, nous avons mis à l'essai des carburants à faibles émissions de carbone, des véhicules hybrides électriques et des véhicules électriques à batterie à mesure que de nouvelles technologies sont proposées sur le marché.

Carburants à faible teneur en carbone

Nous mettons en service des véhicules qui utilisent des carburants à faible teneur en carbone depuis 1983. Nous utilisons du gaz naturel comprimé (GNC) et du propane hybride à Ottawa et à Toronto, où nous avons créé une infrastructure pour le ravitaillement en carburant. Aujourd'hui, notre parc compte 111 véhicules de livraison utilisant du propane et 10 véhicules utilisant du GNC. Nous avons également quatre véhicules de l'administration utilisant du propane. Les véhicules au propane et au GNC émettent environ 20 % moins d'émissions que les véhicules à essence traditionnels.

Véhicules hybrides

Nous avons commencé à ajouter des fourgonnettes à marchepied hybrides électriques à notre parc en 2003 et nous en avons progressivement mis en service au cours des deux dernières décennies. En 2019, nous avons été la première entreprise canadienne à utiliser à grande échelle des véhicules hybrides électriques (VHE) aménagés en véhicules de livraison légers Ford Transit. Nous avons mis en service 374 VHE à l'échelle nationale en 2019, notre plus grand achat de véhicules à propulsion de remplacement à ce jour. La majorité d'entre eux ont remplacé des fourgonnettes utilitaires en fin de vie utile moins efficaces. Nous avons également commencé à acheter des voitures hybrides rechargeables (VHR) utilisées par le personnel administratif.

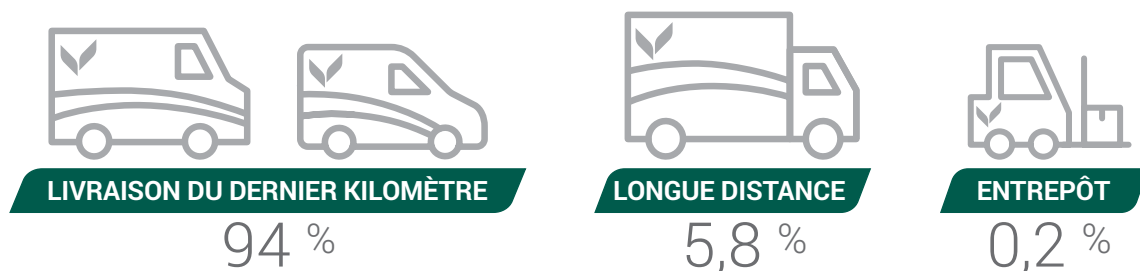
Alors que nous évaluons continuellement des façons de rendre notre parc de véhicules plus écologique à grande échelle, la technologie hybride électrique offre plusieurs avantages, dont une facilité de mise en œuvre partout au pays, tant dans les collectivités urbaines qu'éloignées. Nous achèterons 500 autres véhicules de livraison hybrides en 2020. Ces véhicules consomment 20 % moins de carburant et sont moins polluants que les véhicules à essence traditionnels.

Véhicules à zéro émission

En 2011, à Vancouver et à Ottawa, Postes Canada a mis à l'essai 10 véhicules électriques à batterie (VEB) Transit Connect et quatre fourgonnettes électriques à batterie eStar. Cependant, ces VEB ont atteint la fin de leur durée de vie utile et ont été retirés de notre parc de véhicules.

En 2020, nous investirons 2,5 millions de dollars dans de nouveaux modèles de véhicules de livraison à zéro émission et dans une nouvelle infrastructure de recharge dans le cadre d'un projet pilote visant à orienter les futures stratégies de renouvellement du parc de véhicules. Les véhicules achetés seront un mélange de camions porteurs électriques, de remorques, de fourgonnettes grand format et de fourgonnettes à marchepied. Nous les mettrons en service dans les provinces dotées des réseaux électriques les plus écologiques pour tester la fiabilité de l'équipement dans une gamme d'applications postales canadiennes.

Composition du parc selon le type de véhicule



Véhicules à propulsion de remplacement dans notre parc de véhicules

Type de propulsion	2017	2018	2019	Écart entre 2018 et 2019
Véhicules électriques à batterie (VEB)	15	15	1	↓ 93 %
Véhicules hybrides (VEH + VHR)	5	5	379	↑ 7,880 %
Carburants à faible teneur en carbone (propane et GNC)	125	125	125	0 %
Total des véhicules à propulsion de remplacement	145	145	525	↑ 262 %
Pourcentage de véhicules à propulsion de remplacement dans le parc de la Société	1,1 %	1,1 %	3,8 %	↑ 2,7 %

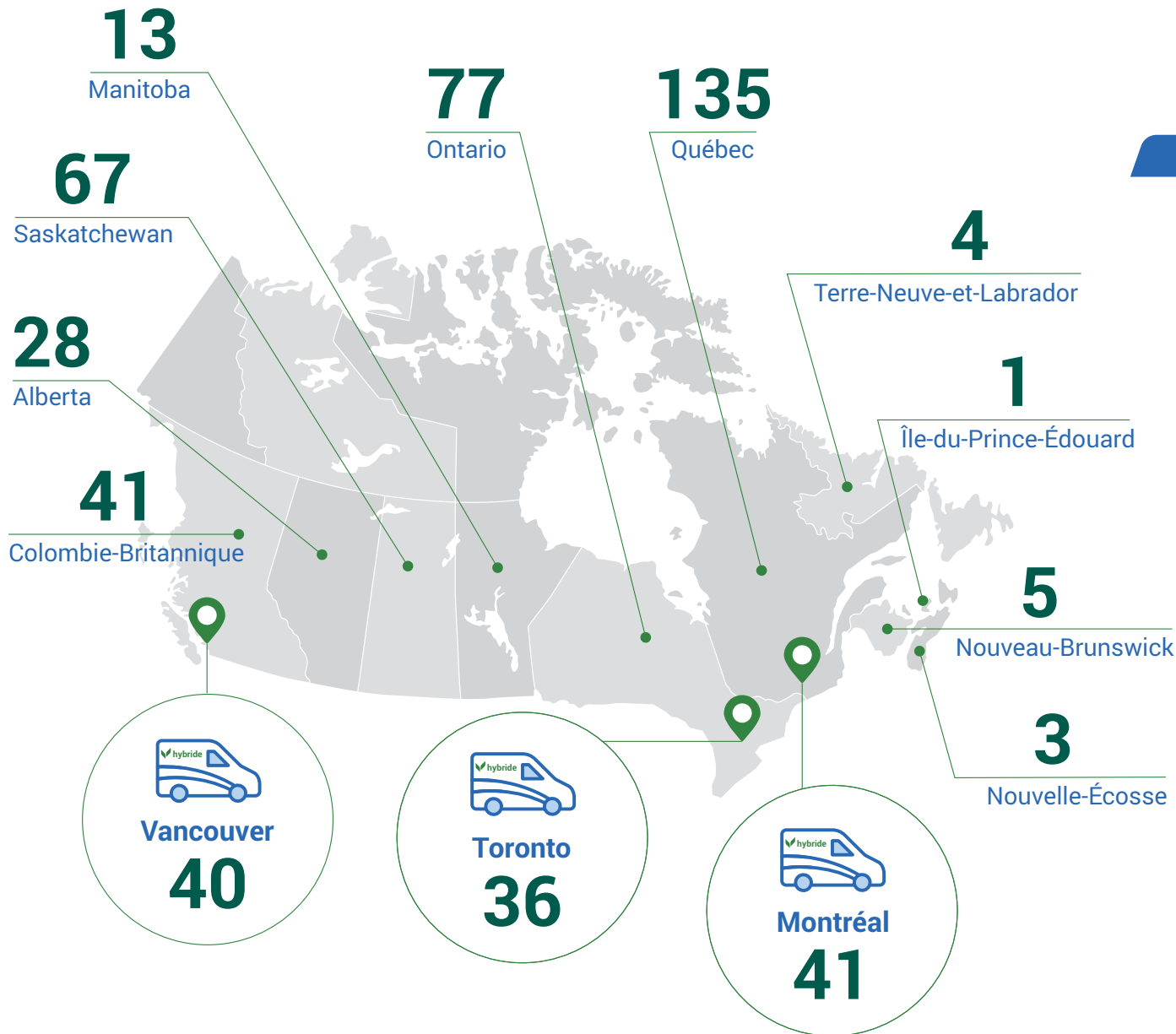
Rendement du parc de véhicules ¹	2017	2018	2019	Écart entre 2018 et 2019
Nombre de véhicules en milliers ²	12,6	13,0	13,2	↑ 1,5 %
Litres de carburant en millions ²	26,4	27,0	27,8	↑ 3,0 %
Nombre de kilomètres en millions ²	96,9	98,9	101,8	↑ 2,9 %
Émissions de CO ₂ en kilotonnes ²	62,9	64,1	65,9	↑ 2,8 %

1. Parc appartenant à Postes Canada, y compris 872 véhicules appartenant à la Société et conduits par des factrices et facteurs ruraux et suburbains (FFRS).
2. Nous avons corrigé les émissions de 2017 et de 2018 pour tenir compte des 872 véhicules appartenant à la Société et conduits par des FFRS qui n'avaient pas été déclarés dans le cadre de nos mesures de rendement du parc de véhicules.



En 2019, Postes Canada s'est officiellement jointe à Mobilité électrique Canada pour aider à accélérer la transition vers les véhicules électriques à l'échelle du pays.

Véhicules hybrides mis en service au Canada en 2019



374 

Nombre total

En 2019, nous nous sommes démarqués en étant la première entreprise canadienne à utiliser à grande échelle des véhicules hybrides électriques aménagés en véhicules de livraison légers Ford Transit. Nous avons également mis en service 374 véhicules hybrides électriques à l'échelle nationale, notre plus grand achat de véhicules à propulsion de remplacement à ce jour.

Énergie renouvelable et efficacité énergétique

Postes Canada s'engage à veiller à ce que son portefeuille d'immeubles fonctionne efficacement afin de réduire au minimum son incidence sur l'environnement. Par conséquent, en 2019, elle a commencé à travailler à une étude sur la préparation de son portefeuille de biens immobiliers en vue d'un futur carboneutre.

En 2019, deux projets d'immeubles de Postes Canada ont obtenu la certification LEED (Leadership in Energy and Environmental Design), soit les projets de postes de facteurs de Scarborough 11 et de Wickstead de Toronto. La certification LEED est une référence internationale en matière de construction écoresponsable. En fonction des points accumulés, un projet sera certifié ou sera classé dans les catégories argent, or ou platine. Postes Canada a également choisi de concevoir et de construire un nouvel établissement de traitement à Toronto afin de respecter la Norme du bâtiment à carbone zéro du Conseil du bâtiment durable du Canada, en 2022.

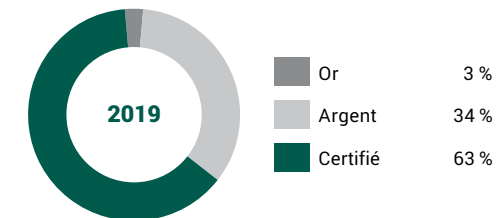
Pour limiter nos émissions provenant de la consommation d'électricité, nous avons entrepris un programme pluriannuel de mise à niveau de nos systèmes d'éclairage pour un éclairage à DEL efficace. Postes Canada a ainsi investi près de 2 millions de dollars dans la modernisation de 62 emplacements à l'échelle du pays, en 2019. Cela a entraîné des économies importantes pour Postes Canada, tant sur le plan des coûts d'exploitation que sur celui des émissions indirectes de GES de portée 2 provenant de la production d'électricité.

Dans le cadre de notre engagement à l'égard du développement durable et d'un avenir à faibles émissions de carbone, nous avons commencé à produire de l'énergie renouvelable sur place dans des installations clés. Des murs solaires sont en place aux postes de facteurs de Spruce Grove, en Alberta, et de Winnipeg. Les murs solaires convertissent l'énergie thermique de la lumière du soleil en chaleur, ce qui réduit le besoin de combustibles fossiles ou d'électricité pour le chauffage, et réduit les émissions de GES pour ces emplacements. En 2020, nous avons l'intention d'ajouter un mur solaire à une tour de bureaux de notre siège social à Ottawa, qui est conçue pour être prête pour la carboneutralité. De plus, des panneaux solaires photovoltaïques devraient être installés dans un nouvel établissement de traitement du courrier en construction à Toronto, en 2022.

En 2020, nous commencerons à convertir nos systèmes de chauffage au mazout en systèmes de chauffage électrique dans nos petites installations. Les emplacements seront sélectionnés de sorte à maximiser les économies de carbone. Nous travaillerons également à l'élaboration d'une stratégie d'approvisionnement en énergie renouvelable afin de tirer parti des accords d'achat d'électricité avec nos partenaires du gouvernement fédéral. Cela nous permettra de générer un volume encore plus important d'énergie renouvelable nécessaire pour compenser les émissions actuelles liées à l'électricité.

Projets d'immeubles certifiés LEED

	2017	2018	2019	Écart entre 2018 et 2019
Projets d'immeubles certifiés LEED	29	30	32	↑ 7 %



Postes Canada a 32 projets d'immeubles certifiés LEED à l'échelle nationale, y compris ce poste de facteurs à Port Credit, en Ontario.

Risque climatique

Au cours des cinq dernières années, les émissions mondiales de carbone ont augmenté de 20 % et le niveau de la mer de plus de 3,3 mm par année. Les températures mondiales devraient augmenter de 3,4 °C d'ici 2100 [...] Pour que les risques climatiques et la résilience soient au cœur de la prise de décisions financières, la divulgation d'information liée aux changements climatiques doit devenir exhaustive [...] Les marchés ont besoin de renseignements pour évaluer les entreprises qui peuvent saisir les occasions dans une économie à faibles émissions de carbone et qui sont stratégiquement résilientes aux risques physiques et de transition associés aux changements climatiques.

Mark Carney, gouverneur de la Banque d'Angleterre, lors du sommet du GIFCC 2019, à Tokyo, le 8 octobre 2019.

Les risques que présentent les changements climatiques sont devenus une priorité pour de nombreuses organisations et font l'objet de directives de la part du Groupe de travail sur la divulgation de l'information financière relative aux changements climatiques (GIFCC). Postes Canada évalue les risques et les occasions que présentent les changements climatiques pour ses actifs et ses opérations. Ces travaux, ainsi que d'autres actions pour le climat, orienteront la stratégie globale de lutte aux changements climatiques de l'entreprise.

Les Canadiens et les activités de Postes Canada à l'échelle du pays ont été touchés par des phénomènes météorologiques et climatiques violents en 2019, notamment des feux de forêt dévastateurs dans le nord de l'Alberta et des inondations le long de la rivière des Outaouais, ou encore des ouragans destructeurs et des sécheresses record. Les scientifiques ont découvert que le Canada se réchauffe à un rythme presque deux fois plus rapide que le reste du monde, et que certaines régions du Nord canadien se réchauffent trois fois plus rapidement que la moyenne mondiale. Comme un réchauffement accru est prévu, les phénomènes météorologiques extrêmes seront plus fréquents.

En 2019, nous avons commencé à travailler avec un conseiller pour évaluer l'exposition au risque climatique à l'échelle de Postes Canada. Les résultats de ce travail sont attendus en 2020 et aideront l'entreprise à mieux comprendre les occasions et les risques auxquels fait face un Canada plus chaud et plus humide, y compris les mesures d'atténuation et d'adaptation qui pourraient être prises en considération. Ce travail nous aidera également à prendre en compte de façon globale les facteurs liés au risque climatique dans nos opérations et nous guidera dans l'intégration des questions liées au climat dans notre gestion du risque d'entreprise, la planification stratégique et les futures divulgations relatives aux facteurs ESG.



Photo - Sean Kilpatrick, La presse canadienne

Une boîte aux lettres de Postes Canada se trouve sous l'eau près des berges de la rivière des Outaouais à Cumberland, en Ontario, pendant les inondations exceptionnelles du printemps 2019. Les inondations le long de la rivière des Outaouais en 2019 ont entraîné le deuxième débit record en trois ans.

TCFD | TASK FORCE ON CLIMATE-RELATED FINANCIAL DISCLOSURES

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

Zéro déchet

Déchets et recyclage

Au cours de la dernière année, Postes Canada a détourné 69 % de ses déchets des sites d'enfouissement, une augmentation de 3,7 % par rapport à 2018. La hausse du taux de détournement peut être attribuée à la méthodologie, alors que nous améliorons la qualité et l'exhaustivité de nos données de suivi. Une série de vérifications des déchets dans nos établissements et nos postes de facteurs nous a permis de mieux comprendre le travail de gestion des déchets qui nous attend. Nous avons également établi un nouvel objectif phare, soit le détournement de 90 % des déchets opérationnels d'ici 2030. Un tel objectif nécessitera un changement d'approche.

Pour se diriger vers une économie circulaire, Postes Canada doit éliminer les déchets découlant de ses opérations, réutiliser les matériaux de façon efficace et repenser tous les déchets en tant que ressource. Depuis des décennies, nous réutilisons et recyclons le matériel de tous les secteurs de nos opérations. En 2019, nos établissements et nos postes de facteurs ont réparé plus de 500 000 conteneurs à lettres, conteneurs à grands objets plats et autres bacs de tri du courrier afin qu'ils soient remis en circulation plutôt qu'envoyés au site d'enfouissement. Dans nos bureaux, nous avons remis à neuf 5 186 ordinateurs de bureau et portables. Dans nos installations de réparation du parc de véhicules, nous avons recyclé plus de 20 000 pneus, 4 456 litres de liquide lave-glace et 3 377 batteries, entre autres articles recyclés ou réparés.

En 2020, nous nous attacherons à améliorer davantage notre système de suivi des données, optimiser les services de recyclage, mettre à jour les communications sur le recyclage et élaborer une nouvelle politique zéro déchet pour orienter nos efforts au cours de la prochaine décennie.

Déchets de construction et de démolition

Postes Canada cherche à réduire au minimum les répercussions environnementales des nouveaux immeubles, établissements de traitement et centres de livraison. Nous travaillons à réutiliser ou à recycler les matériaux de construction et de démolition des installations de la Société et à faire le suivi du pourcentage de déchets de construction détournés des sites d'enfouissement. À compter de 2020, nous travaillerons à mettre en place des procédés pour faire le suivi de nos déchets de construction afin de nous aider à atteindre notre nouvel objectif de 2030 consistant à détourner 90 % de tous les déchets de construction et de démolition des sites d'enfouissement.

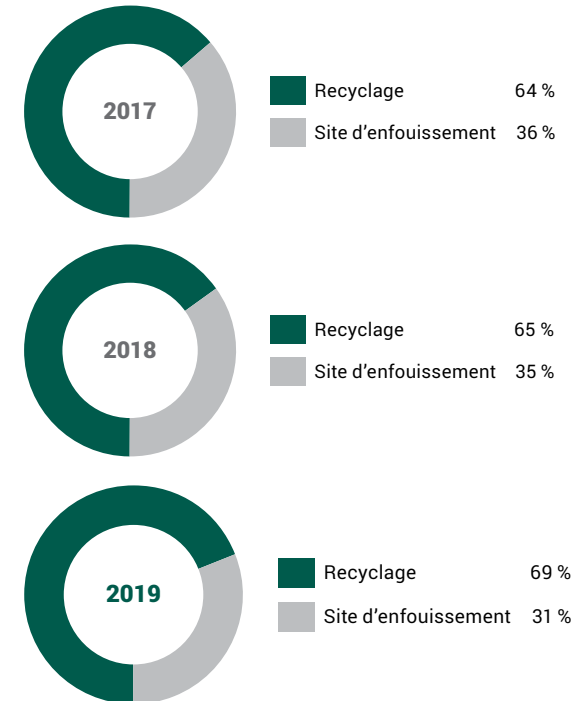
Fin de vie des actifs

Nous nous efforçons de trouver des solutions de fin de vie durables pour nos actifs dans la mesure du possible. L'équipement de livraison postale s'use beaucoup, mais nous effectuons de nombreuses réparations à l'interne, dont la remise à neuf de plus de 10 000 boîtes postales communautaires par année. En 2019, nous avons remis à neuf et réutilisé (ou permis à des tiers de réparer et de réutiliser) plus de 500 tonnes métriques de matériel, allant des véhicules aux batteries de chariot élévateur à fourche en passant par les ordinateurs. La majeure partie de ce matériel retourne directement à nos opérations, alors qu'une petite minorité (comme les appareils électroniques) a une seconde vie auprès d'autres utilisateurs. En 2020, nous chercherons d'autres occasions de donner une nouvelle vie à nos machines et à notre équipement.

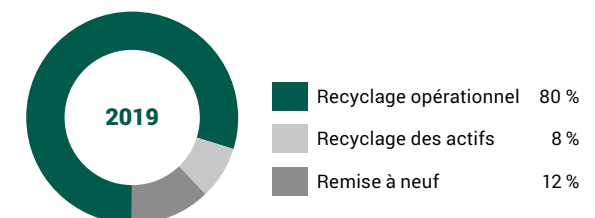


D'ici 2030, détourner au moins 90 % par poids des déchets opérationnels non dangereux, ainsi que 90 % de tous les déchets issus de la construction et de la démolition.

Résumé du recyclage



Comparaison du recyclage opérationnel au recyclage d'actifs



Plastiques à usage unique

Postes Canada s'engage à réduire l'utilisation inutile des plastiques à usage unique dans l'ensemble de ses opérations, de ses événements et de ses réunions. En 2019, nous avons déterminé les types de plastiques ciblés et cherché des solutions de rechange appropriées pour les utilisations administratives, les catalogues de la Société, les cafétérias et les fonctions de l'entreprise. Nous essayons autant que possible d'éliminer l'utilisation inutile de plastiques à la source ou de les remplacer par des solutions durables. Lorsque ces options ne sont pas possibles, nous tentons de trouver des solutions de recyclage ou de compostage. En 2020, nous nous appuierons sur ces renseignements pour retirer ou remplacer les plastiques à usage unique, dans la mesure du possible, en commençant par notre siège social.

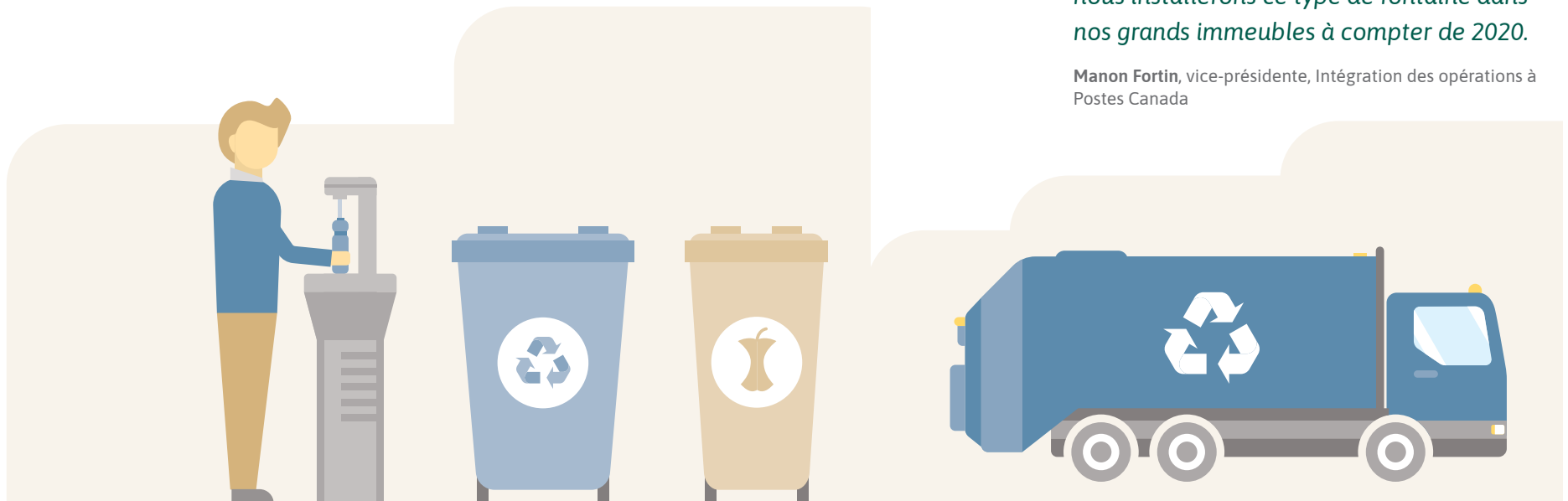


Éliminer l'utilisation inutile des plastiques à usage unique dans les réunions et les événements du siège social d'ici 2020, et dans les opérations de Postes Canada d'ici 2022.

Au Canada, près de 90 % des plastiques se retrouvent dans les sites d'enfouissement, les incinérateurs, les lacs, les parcs et les océans. Une fois dans l'océan, le plastique ne disparaît jamais, ce qui nuit à la vie marine. Je m'engage à éliminer les bouteilles d'eau en plastique à usage unique lors de nos réunions des Opérations comme première étape de nos efforts visant à éliminer progressivement l'utilisation inutile des plastiques à usage unique.

Nos nouveaux postes de livraison sont équipés de fontaines d'eau permettant le remplissage des bouteilles réutilisables, et nous installerons ce type de fontaine dans nos grands immeubles à compter de 2020.

Manon Fortin, vice-présidente, Intégration des opérations à Postes Canada



L'accessibilité à Postes Canada

En 2019, Postes Canada a continué sur sa lancée pour devenir plus accessible et inclusive pour ses clients et ses employés. Pendant l'élaboration d'une stratégie d'accessibilité, nous avons évalué notre situation actuelle, renforcé notre capacité interne et accentué la sensibilisation à ce sujet.

Nos employés

Postes Canada met l'accent sur la création d'un milieu de travail plus inclusif pour les personnes handicapées, qui attire des talents diversifiés, favorise la croissance et soutient ses employés tout au long de leur carrière.

Afin de cerner les obstacles systémiques potentiels et d'améliorer les pratiques d'embauche, d'intégration et de maintien en poste, Postes Canada a fait appel au Conseil Canadien de la Réadaptation et du Travail (CCRT) pour effectuer un examen lié au cycle d'emploi d'un employé. Notre partenariat avec le CCRT nous aidera à élaborer une stratégie de recrutement inclusive axée sur les personnes handicapées.

Un milieu accueillant qui valorise les gens de tous les milieux favorise l'innovation et contribue à un environnement de travail sain et stimulant. Nous mettons l'accent sur l'équité, la diversité et l'inclusion, et nous considérons l'accessibilité comme une facette de la diversité en milieu de travail. Nous travaillons actuellement à l'élaboration d'une stratégie et d'un plan d'action en matière d'équité, de diversité et d'inclusion en collaboration avec nos agents négociateurs et en partenariat avec le Centre canadien pour la diversité et l'inclusion.

Nos clients

Offrir une expérience client accessible et inclusive demeure une priorité absolue. Dans cette optique, plusieurs initiatives ont été mises en œuvre pour améliorer l'accessibilité de nos produits numériques et de notre site Web, la prestation des services et l'environnement physique.

Voici des exemples de notre engagement et de nos efforts continus pour améliorer l'accessibilité : le lancement de postescanada.ca/accessibilite, une page Web dédiée où les clients peuvent en apprendre davantage sur nos activités d'amélioration continue, notamment le Programme de mesures d'adaptation pour la livraison, qui offre des services de livraison adaptés aux clients qui ont des limitations fonctionnelles, leur permettant d'accéder plus facilement à leur courrier et à leurs colis. Nous avons également élaboré une feuille de route pour l'accessibilité numérique afin d'orienter nos efforts généraux visant à apporter des améliorations à ce chapitre.

Nous avons réussi à accroître la sensibilisation grâce à un programme pilote avec certains employés de la Vente au détail, qui visait à nous permettre de mieux connaître leurs horizons variés, leurs compétences diverses et leurs différences tout en complétant la priorité actuelle sur le service à la clientèle. Une séance de formation spécialisée a également eu lieu avec certains membres du personnel des Droits de la personne, du Service à la clientèle et de la Prestation des services afin d'élargir davantage les perspectives en matière d'accessibilité, d'invalidité et d'inclusion.

Pour devenir plus accessibles, nous devons aussi améliorer nos installations qui servent le public et où les employés travaillent. Postes Canada a demandé à la Fondation Rick Hansen d'effectuer des vérifications afin d'établir une base de référence pour l'accessibilité dans notre environnement bâti. Ces éléments seront essentiels à l'élaboration d'une vérification plus approfondie de nos immeubles et d'un plan d'accessibilité intégré et amélioré.

Postes Canada est au service de la population canadienne et l'accessibilité se traduira par un meilleur service à un plus grand nombre de Canadiens. Faire de l'accessibilité une priorité est tout naturel pour nous.

Jeff Willbond, directeur, Politique en matière d'accessibilité à Postes Canada



Jeff est photographié au Parlement avec la ministre de l'Accessibilité Carla Qualtrough pour célébrer la première loi nationale sur l'accessibilité : la Loi canadienne sur l'accessibilité.



La Fondation Rick Hansen crée et fournit des solutions novatrices pour un mouvement mondial visant à éliminer les obstacles et à libérer le potentiel des personnes ayant un handicap.

L'accessibilité à Postes Canada

Nos collectivités

Notre Comité consultatif national sur l'accessibilité, composé de 12 experts et intervenants de partout au pays, s'est réuni en mai et en octobre 2019. Ce groupe offre des conseils, de l'aide et des pratiques exemplaires en matière d'accessibilité pour nous permettre d'orienter et d'élaborer diverses stratégies relatives au milieu de travail, à la prestation de services et à l'espace numérique. Nous avons tiré parti de leur expertise et de leur expérience pour intégrer l'accessibilité à notre planification et à nos efforts de mobilisation et de promotion à plus grande échelle.

Par l'entremise de nos associations, nous collaborons activement avec le Réseau canadien pour l'accessibilité, le Accessibility Professionals Network et le Conseil canadien du commerce de détail afin de créer des collectivités plus accessibles.

Programme de mesures d'adaptation pour la livraison

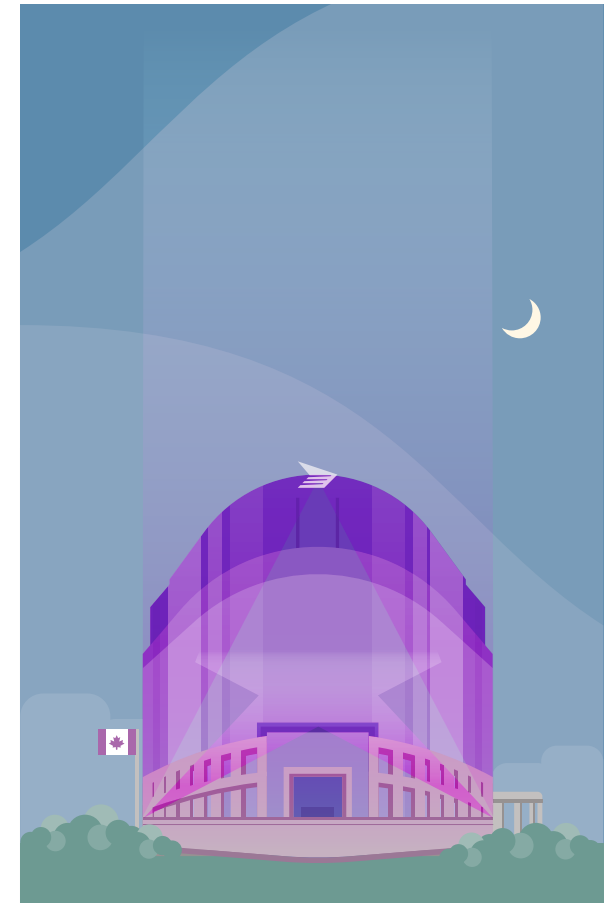
Aujourd'hui plus que jamais, les personnes ayant des limites fonctionnelles mènent une vie plus autonome grâce à des technologies novatrices, à la mise en œuvre de programmes et d'initiatives d'accessibilité, et aux lois provinciales et fédérales visant à éliminer les obstacles liés au handicap. Postes Canada a lancé plusieurs initiatives d'accessibilité, y compris le Programme de mesures d'adaptation pour la livraison. Depuis 2014, il est en place pour veiller à ce que tous les Canadiens aient accès à leur courrier et à leurs colis.

En 2019, des mesures ont été prises pour améliorer et promouvoir le programme, comme la révision des formulaires et des lettres de demande de mesures d'adaptation afin qu'ils soient plus faciles à comprendre, et le lancement d'une page Web externe pour accroître la visibilité et améliorer l'accès des clients au programme. La page Web contient des renseignements sur le programme et la façon de demander des mesures d'adaptation.

Postes Canada a également travaillé à faire connaître le programme auprès des Canadiens qui pourraient en avoir besoin :

- La page sur l'accessibilité et la section sur le programme sont accessibles en ligne à l'adresse postescanada.ca/accessibilite depuis septembre 2019.
- En octobre 2019, les membres du Comité consultatif sur l'accessibilité ont fait la promotion du programme par l'entremise de leurs réseaux et organisations de personnes handicapées.
- Grâce au soutien d'un membre du Comité consultatif, un article faisant la promotion du programme a été publié dans le magazine *Virage* du Réseau FADOQ en novembre 2019 (réseau de distribution de 450 000 personnes).

En 2019, environ 2 300 demandes de mesures d'adaptation ont été reçues. Les clients qui ont besoin de mesures d'adaptation peuvent accéder au programme sur le site Web ou appeler au 1 844 454-3009.



Le siège social de Postes Canada a participé à l'initiative Purple Light Up du 3 décembre, alors que les immeubles commerciaux du monde entier étaient illuminés en violet pour démontrer leur engagement envers l'accessibilité pour les personnes handicapées.

Affaires avec les Autochtones et le Nord

Conformément à la politique du gouvernement sur les peuples autochtones (Premières Nations, Métis et Inuits), nous nous engageons à favoriser la réconciliation et à veiller à ce que leurs droits, leurs intérêts et leur situation propres soient reconnus, confirmés et mis en œuvre. Nous croyons que les efforts visant à renouveler les relations et les partenariats doivent refléter le caractère unique, les intérêts et les priorités de toutes les communautés autochtones.

Amélioration des services de livraison

Notre première priorité est d'améliorer la prestation de services postaux aux communautés autochtones, conformément à notre Protocole du service postal et à nos engagements envers les Canadiens. Nous nous efforcerons de déterminer les enjeux opérationnels qui ont des répercussions sur les services postaux dans les communautés autochtones et du Nord, et ferons notre possible pour trouver des solutions en nous inspirant des meilleures pratiques et des modèles d'affaires novateurs. Afin d'atteindre cet objectif, nous élaborons et adoptons un cadre postal comprenant un modèle de vente au détail qui reconnaît les défis uniques des activités commerciales dans ces collectivités.

Approvisionnement auprès des Autochtones

Notre deuxième priorité est d'établir des relations d'affaires fructueuses. L'objectif consiste à tisser des liens avec les quelque 43 000 entreprises autochtones et 1 500 communautés au Canada au moyen de notre service de livraison et de notre procédé d'approvisionnement. Une partie de ce procédé consiste à élaborer et à lancer une chaîne d'approvisionnement plus diversifiée, qui comprend une politique portant précisément sur l'approvisionnement auprès des Autochtones. Ces efforts se recentrent sur notre priorité consistant à être reconnus en tant que chef de file de l'industrie en matière d'engagement commercial auprès des Autochtones, et qu'entreprise qui cherche à favoriser la réconciliation grâce à une croissance significative au sein de l'économie autochtone. Notre objectif est de mettre en œuvre la politique d'ici le printemps 2020, et d'intégrer complètement l'engagement auprès des entreprises autochtones d'ici 2024.

Emploi d'Autochtones

Notre troisième priorité est d'améliorer l'emploi et le maintien en poste des Autochtones. Nous travaillons avec des intervenants autochtones dans le but d'atteindre au moins 80 % de nos cibles d'équité en matière d'emploi pour les peuples autochtones d'ici 2024. Environ 1 500 de nos employés (2,4 %) s'identifient comme étant autochtones. Nous nous efforçons d'élaborer des politiques importantes et pertinentes sur les ressources humaines autochtones de Postes Canada, notamment en nous inspirant des pratiques actuelles d'équité en matière d'emploi et des réussites connexes, en définissant et en atténuant les obstacles au recrutement et à la rétention, et en déterminant et ciblant les réseaux d'embauche et les programmes de formation et perfectionnement pour les Autochtones. Nous souhaitons être perçus comme l'employeur de choix des Autochtones, et sommes déterminés à fidéliser nos employés autochtones et à reconnaître leur travail.



Au cours de la dernière année, l'équipe Affaires avec les Autochtones et le Nord a adopté une approche en trois volets pour élaborer des mécanismes et des politiques internes afin de mieux servir nos communautés autochtones et du Nord. Je suis fier d'appuyer l'orientation actuelle.

Dale LeClair, directeur, Affaires avec les Autochtones et le Nord à Postes Canada

Congestion urbaine

Le déplacement des personnes et des marchandises dans les centres urbains densément peuplés occasionne souvent des frustrations et des retards pour les résidents, en plus de créer des coûts supplémentaires et de l'incertitude pour les entreprises. Pourtant, les Canadiens veulent que l'on réponde à leurs nouveaux besoins en matière de cybercommerce. L'évolution et la diversité des préférences et des attentes des consommateurs rendent très complexes les décisions stratégiques concernant l'utilisation des rues urbaines, des voies cyclables, des trottoirs et des espaces publics.

Postes Canada participe activement à des partenariats axés sur la résolution de problèmes afin de s'attaquer à l'importante congestion routière dans tout le pays, en particulier à Toronto, à Montréal et à Vancouver. En partenariat avec le Projet urbain de la Fédération canadienne des municipalités, ainsi que dans le cadre de discussions au niveau municipal, Postes Canada s'engage à améliorer la sécurité de ses employés et de ses clients, et à discuter des réalités des besoins de nos clients en matière de livraison rapide et fiable.

À Toronto, un représentant de Postes Canada continue de travailler avec les chefs de file de l'industrie et est le coprésident du conseil sur la circulation des marchandises de la Chambre de commerce de la région de Toronto. Ce conseil réunit des partenaires de l'industrie (des universitaires, des intervenants et des décideurs) pour promouvoir de nouvelles idées et une pensée créative. À Montréal, Postes Canada continue de participer activement aux efforts du Groupe de travail sur les véhicules lourds mis en place par Vision Zéro, et collabore avec des responsables municipaux pour discuter des occasions de trouver des solutions innovantes en matière de logistique et de livraison. À Vancouver, Postes Canada collabore avec les dirigeants municipaux, les principaux intervenants de Translink (l'autorité régionale de transport) et le Comité régional des transports et des infrastructures de la Chambre de commerce du Grand Vancouver, entre autres.

Postes Canada reconnaît sa responsabilité de répondre aux besoins des Canadiens en matière de cybercommerce, surtout dans les grands centres urbains, tout en travaillant à faire partie de la solution pour réduire la congestion dans les zones densément peuplées. Nous communiquerons, discuterons et trouverons constamment des solutions responsables et durables qui nous permettront de répondre aux besoins de nos clients d'une manière qui tient compte des diverses préoccupations liées à la congestion le long des rues et des trottoirs.



Les camions de marchandises engorgent la basse ville d'Ottawa.



Photo : Jesse Lim production

Membres fondateurs de l'initiative de solutions de livraison urbaine du Pembina Institute

En 2019, Postes Canada est devenue l'un des partenaires fondateurs de l'initiative de solutions de livraison urbaine (Urban Delivery Solutions Initiative [UDSI]), dirigée par le Pembina Institute. Dans le cadre de cette initiative qui rassemble des entreprises de livraison, les gouvernements de tous les paliers, le milieu universitaire, l'industrie et le secteur des ONG, l'UDSI entreprendra des recherches sur les besoins pour combler les lacunes en matière de connaissances et d'information. Un dialogue sur les façons de moderniser le fret urbain dans les villes canadiennes sera également amorcé et permettra de régler des problèmes importants comme les émissions de gaz à effet de serre, la qualité de l'air et la congestion routière dans les grandes et moyennes villes du pays. Sous l'égide de cette initiative, Postes Canada aura une meilleure visibilité des pratiques exemplaires, des nouvelles technologies et des façons de penser novatrices qui peuvent nous aider à trouver des solutions aux problèmes émergents auxquels sont confrontées les municipalités avec la croissance du cybercommerce et autres livraisons.



Programme de lettres au père Noël de Postes Canada

Depuis près de 40 ans, le Programme de lettres au père Noël de Postes Canada rejoint le cœur de millions de personnes, jeunes et moins jeunes. Les employés et les retraités de Postes Canada ont été le moteur du Programme, lancé par un petit groupe d'employés bénévoles. Depuis sa création, les lutins ont aidé le père Noël à répondre à près de 32 millions de lettres, laissant un héritage durable de souvenirs précieux.

En 2019, plus de 9 000 lutins ont répondu à plus d'un million de lettres, totalisant plus de 130 000 heures de bénévolat pour assurer le succès du programme. Depuis 1982, les bénévoles ont consacré bien plus de six millions d'heures de leur temps. Le père Noël reçoit des lettres dans plus de 39 langues (y compris le braille) et il répond à chaque lettre dans la langue dans laquelle elle a été écrite.



Le 10 octobre, l'équipe de Camrose, en Alberta, a bravé le froid et organisé un barbecue pour amasser des fonds pour la Fondation. Ils ont recueilli 730 \$. Le journal local *Booster* était également sur place pour prendre des photos.

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



Fondation communautaire de Postes Canada pour les enfants

La Fondation communautaire de Postes Canada pour les enfants a été créée pour améliorer la vie des jeunes Canadiens. Elle offre des subventions afin de répondre à des besoins réels, notamment le financement de camps d'été pour les enfants atteints d'une maladie grave, de lignes d'écoute téléphonique, de campagnes contre l'intimidation, d'initiatives en santé mentale, de programmes d'alphabétisation, de sport et de petits déjeuners, de centres pour les besoins spéciaux, de projets artistiques et récréatifs et plus encore.

En 2019, la Fondation a versé plus de 1,1 million de dollars en subventions à 118 organismes communautaires au pays. Les fonds recueillis proviennent d'une campagne annuelle en magasin, de la vente d'un timbre-poste philanthropique et de dons faits par les employés, par exemple dans le cadre du programme de retenues à la source. En 2019, nos employés et nos clients ont également amassé 1,3 million de dollars supplémentaires à distribuer en subventions aux nouveaux bénéficiaires au cours de 2020.

Au cours des huit dernières années, la Fondation a versé environ 9 millions de dollars à plus de 775 projets.

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

9 M\$
donnés à plus de
775 projets depuis 2010

1,3 M\$ amassés en
2019 par **les employés et les**
clients de Postes Canada aux
points de vente au détail pour
appuyer les projets de 2020



Des employés de Nobleton, en Ontario, ont organisé une vente de pâtisseries pour amasser des fonds pour la Fondation communautaire de Postes Canada.



Année	2017	2018	2019	Écart entre 2018 et 2019
Dons (en millions)	1,1 \$	1,2 \$	1,1 \$	↓ 8 %
Projets financés	103	112	118	↑ 5 %

Subvention Signature – Fondation canadienne du cancer chez l'enfant

En 2019, la Fondation communautaire a versé 50 000 \$ à la Fondation canadienne du cancer chez l'enfant pour qu'elle fournisse des trousseaux emPower aux familles canadiennes dont l'enfant a récemment reçu un diagnostic de cancer. Les trousseaux sont faites sur mesure en fonction des intérêts et des besoins de chaque enfant. Elles fournissent également aux familles l'information et l'inspiration dont elles ont besoin pour composer avec les prochaines étapes. Le programme des trousseaux emPower fait partie de la mission de la Fondation canadienne du cancer chez l'enfant consistant à créer des victoires pour les enfants canadiens atteints du cancer.



Aperçu des organisations soutenues par la Fondation en 2019



Sécurité du courrier

Postes Canada est responsable de la sécurité du courrier et de la protection des renseignements personnels de sa clientèle et de ses employés. Malgré l'évolution constante des menaces à la sécurité physique et électronique, on fait confiance à Postes Canada en ce qui a trait à la protection de la vie privée de ses clients. Pour respecter cette importante obligation, nous nous conformons à plusieurs lois, politiques et pratiques.

En 2019, la Société a réinitialisé les mots de passe de tous les comptes de clients en ligne à titre de mesure de précaution pour la sécurité des données, après avoir pris connaissance de la compromission potentielle de certains renseignements personnels de 2017. Bien qu'il n'y ait pas eu violation du réseau de Postes Canada, la Société a examiné ses politiques et procédures afin de protéger la sécurité de nos plateformes en ligne.

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

Sécurité renforcée

Voici certaines des précautions que nous prenons :

- utilisation de serrures haute sécurité, de caméras et de contrôles électroniques de l'accès pour protéger le courrier, nos établissements, nos postes de facteurs et nos comptoirs postaux;
- utilisation d'un système de gestion des documents permettant d'assurer des contrôles de sécurité et une surveillance;
- processus pour communiquer aux échelons supérieurs les atteintes à l'information de nature délicate;
- collaboration avec nos entrepreneurs tiers pour veiller à ce qu'ils disposent de contrôles de sécurité adéquats;
- autorisation de sécurité obligatoire pour tous les employés et les entrepreneurs.

Sécurité des données

Nous avons également investi massivement dans la sécurité électronique afin de prévenir les infractions aux données personnelles et l'utilisation frauduleuse de nos produits et services, et de nous protéger contre les courriels malveillants.

Des évaluations des facteurs relatifs à la vie privée sont effectuées régulièrement pour veiller à ce que nos technologies et nos systèmes fonctionnent adéquatement, et nous avons mis en place des contrôles électroniques de l'accès.

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

En 2019, nous avons également fait d'autres investissements dans la sécurité de l'information, notamment dans une nouvelle solution d'intelligence artificielle pour repérer les activités malveillantes. Nous avons mené des exercices pour cerner les lacunes de notre posture de sécurité face à un attaquant motivé et nous avons fourni une formation continue aux employés afin de réduire le risque d'atteintes à la sécurité des données et de cyberattaques.



Protection des renseignements personnels

Les Canadiens et nos employés nous font confiance en ce qui a trait à la protection de leurs renseignements personnels. Nos mesures de sécurité physique et numérique servent, en partie, à protéger la confidentialité des renseignements personnels de nos clients. Nous protégeons la vie privée de tous les Canadiens en respectant rigoureusement la *Loi sur la protection des renseignements personnels* fédérale et en suivant les meilleures pratiques en la matière.

En 2019, Postes Canada a lancé son centre de protection de la vie privée à l'intention des clients en ligne sur le site postescanada.ca. La politique mise à jour couvre maintenant les renseignements personnels que Postes Canada recueille auprès de ses clients en ligne et hors ligne. Ces changements ont permis d'accroître notre transparence quant à nos pratiques de traitement des renseignements personnels et d'expliquer les pratiques pertinentes d'une manière plus conviviale. Le client peut ainsi exercer ses préférences en matière de confidentialité dans le contexte des produits et services que nous lui offrons.

Nous avons également poursuivi plusieurs initiatives à ce chapitre, qui visent à garantir que les renseignements personnels de nos employés et de nos clients sont recueillis, entreposés et gérés avec leur plein consentement et d'une manière conforme à tous les règlements pertinents. Ces mesures comprennent l'évaluation de nos pratiques en matière de mesures d'adaptation pour les employés, les pratiques de vidéosurveillance, les répercussions sur la protection des renseignements personnels de partenariats avec des entreprises indépendantes de regroupement de données sur les consommateurs et l'offre de nouveaux services novateurs et ciblés de livraison du courrier et d'engagement pour les Canadiens.

Au cours de l'année, nous avons reçu 30 plaintes informelles liées à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* à notre Bureau de la protection de la vie privée et deux plaintes officielles liées à cette même loi par l'entremise du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada.

Accès à l'information

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

Postes Canada adopte les principes d'ouverture et de transparence qui sont attendus d'elle à titre de société d'État qui sert tous les Canadiens. Nous honorons notre engagement de plusieurs façons, notamment en publiant un rapport annuel exhaustif sur notre rendement commercial et financier, un rapport sommaire sur le plan d'entreprise et le Guide des postes du Canada. Nous avons également publié de façon proactive les frais de voyages d'affaires et d'accueil des cadres supérieurs et des membres du Conseil d'administration. Ces divulgations proactives sont devenues une exigence prévue par la Loi en 2019.

En 2019, l'équipe responsable de l'accès à l'information a terminé un examen exhaustif de l'arriéré de plaintes qui s'étendait sur plus d'une décennie. Cet examen a entraîné la fermeture de 90 % de tous les dossiers de plainte.

En juin 2019, avec l'entrée en vigueur des modifications à la Loi, Postes Canada a révisé ses procédés, ses pratiques et ses politiques afin d'assurer leur harmonisation aux nouvelles obligations de la Société. En 2020, le Secrétariat du Conseil du Trésor effectuera son examen obligatoire de la Loi et invitera toutes les institutions gouvernementales assujetties à la Loi à se consulter et à formuler des recommandations.

Année	2017	2018	2019	Écart entre 2018 et 2019
Toutes les demandes	111	111	158	↑ 42 %
Toutes les plaintes	17	9	15	↑ 67 %

Langues officielles

Postes Canada est fermement déterminée à donner à ses clients l'accès aux services de la Société dans les deux langues officielles, conformément à la *Loi sur les langues officielles* (LLO).

En 2019, 98 % des appelants sondés du Service à la clientèle ont indiqué qu'ils avaient été servis dans la langue officielle de leur choix.

Le nombre de plaintes reçues par le Commissariat aux langues officielles a légèrement augmenté en 2019, ce qui nous pousse à chercher à améliorer continuellement nos services aux Canadiens.

Année	2017	2018	2019	Écart entre 2018 et 2019
Plaintes liées aux langues officielles	27	38	39	↑ 3 %

En tant qu'institution fédérale présente dans tout le pays, Postes Canada s'efforce de veiller à ce que les Canadiens d'expression française et d'expression anglaise aient des chances égales d'emploi et d'avancement au sein de la Société, et de fournir à ses employés un environnement de travail propice à l'utilisation des deux langues officielles.

Postes Canada demeure déterminée à favoriser la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne. En 2019, Postes Canada a souligné le 50^e anniversaire de la LLO en affichant sur deux véhicules de Postes Canada des messages promotionnels sur la LLO, en créant des timbres avec des messages spéciaux en septembre 2019 (environ 6,5 millions d'articles Poste-lettres), et en y consacrant un article dans le Magazine de Postes Canada.

Éléments généraux d'information

Profil de l'organisation			
Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Référence	Objectifs de développement durable des Nations Unies
102-1	Nom de l'organisation	Société canadienne des postes.	
102-2	Activités, marques, produits et services	Rapport annuel 2019 de Postes Canada, Rapport de gestion, 1 ^{er} paragraphe, p. 1.	
102-3	Lieu géographique du siège	Rapport annuel 2019 de Postes Canada, Rapport de gestion, Constitution, activités et instructions, 1 ^{er} paragraphe, p. 1.	
102-4	Lieu géographique des sites d'activité	Rapport annuel 2019 de Postes Canada, Rapport de gestion, Constitution, activités et instructions, 1 ^{er} paragraphe, p. 1.	
102-5	Capital et forme juridique	Rapport annuel 2019 de Postes Canada, Rapport de gestion, Constitution, activités et instructions, 1 ^{er} paragraphe, p. 1.	
102-6	Marchés desservis	Rapport annuel 2019 de Postes Canada, Rapport de gestion, Constitution, activités et instructions, 1 ^{er} paragraphe, p. 1.	
102-7	Taille de l'organisation	Rapport annuel 2019 de Postes Canada, Rapport de gestion, Activités de base et stratégie, Nos activités, p. 8.	
102-8	Informations concernant les employés et les autres travailleurs	Rapport annuel 2019 de Postes Canada, Rapport de gestion, Activités de base et stratégie, Nos activités, p. 8.	
102-10	Modifications significatives de l'organisation et de sa chaîne d'approvisionnement	Rapport annuel 2019 de Postes Canada, Rapport de gestion, Notre réseau et notre infrastructure, Secteur Postes Canada, p. 21.	
102-11	Principe de précaution ou approche préventive	Rapport annuel 2019 de Postes Canada, Rapport de gestion, Revue des activités d'exploitation, p. 25.	
102-12	Initiatives externes	<p>Postes Canada participe aux programmes offerts par la Fondation Rick Hansen sur les initiatives d'accessibilité. Postes Canada est l'un des membres fondateurs de l'initiative de solutions de livraison urbaine du Pembina Institute.</p> <p>Postes Canada appuie également de nombreux organismes à l'échelle nationale par l'entremise de la Fondation communautaire de Postes Canada. Vous trouverez des renseignements sur la Fondation communautaire ici : Rapport sur le développement durable 2019 de Postes Canada, Fondation communautaire de Postes Canada pour les enfants, p. 30. La caisse de retraite de Postes Canada est devenue signataire des Principes pour l'investissement responsable des Nations Unies.</p>	
102-13	Adhésion à des associations	Postes Canada est membre de la Sustainable Packaging Coalition, de Mobilité électrique Canada et du Conseil du bâtiment durable du Canada, entre autres.	

Stratégie			
Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Référence	Objectifs de développement durable des Nations Unies
102-14	Déclaration du décideur le plus haut placé	Rapport sur le développement durable 2019 de Postes Canada, Message du président-directeur général, p. 3.	
102-15	Principaux impacts, risques et opportunités	Rapport annuel 2019 de Postes Canada, Rapport de gestion, Revue des activités d'exploitation, p. 25.	

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

Gouvernance			
Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Référence	Objectifs de développement durable des Nations Unies
103	Approche de gestion : leadership et gouvernance	Rapport sur le développement durable 2019 de Postes Canada, Leadership et gouvernance, p. 6.	
102-18	Structure de gouvernance	Rapport sur le développement durable 2019 de Postes Canada, Leadership et gouvernance, p. 6.	
102-19	Délégation de l'autorité	Rapport sur le développement durable 2019 de Postes Canada, Leadership et gouvernance, p. 6.	
102-20	Responsabilité de la direction en lien avec les enjeux économiques, environnementaux et sociaux	Rapport sur le développement durable 2019 de Postes Canada, Leadership et gouvernance, p. 6.	
102-21	Consultation des parties prenantes au sujet des enjeux économiques, environnementaux et sociaux	La haute direction de Postes Canada reçoit des conseils et des commentaires de la consultation continue des groupes d'intérêt avec les comités mixtes syndicaux, ainsi que d'experts en la matière externes, dont des organismes sans but lucratif et un comité consultatif composé de chefs de file canadiens en matière d'accessibilité. La mobilisation des groupes d'intérêt est également poursuivie au moyen d'une évaluation continue de l'importance relative. Rapport sur le développement durable 2019 de Postes Canada, Leadership et gouvernance, p. 6.	
102-22	Composition de l'organe de gouvernance le plus élevé et de ses comités	Composition du Conseil : Rapport sur le développement durable 2019 de Postes Canada, Leadership et gouvernance, p. 8. Mandat et responsabilité du Conseil : site Web de Postes Canada : Régie d'entreprise – Rôle du Conseil d'administration.	

Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Référence	Objectifs de développement durable des Nations Unies
102-23	Présidence de l'organe de gouvernance le plus élevé	La présidente est une membre indépendante du Conseil d'administration. Son message se trouve ici : Rapport sur le développement durable 2019 de Postes Canada, Message du Conseil d'administration, p. 2.	
102-24	Nomination et sélection des membres de l'organe de gouvernance le plus élevé	Site Web externe de Postes Canada, À notre sujet, Leadership, Gouvernance et Conseil d'administration.	
102-25	Conflits d'intérêts	Normes de conduite de Postes Canada, accessibles ici : Responsabilités des administrateurs de la Société canadienne des postes.	
102-26	Rôle de l'organe de gouvernance le plus élevé dans la définition de l'objet social, des valeurs et de la stratégie	Site Web externe de Postes Canada, À notre sujet, Leadership, Gouvernance et Conseil d'administration.	
102-27	Connaissance partagée de l'organe de gouvernance le plus élevé	Rapport sur le développement durable 2019 de Postes Canada, Leadership et gouvernance, p. 6.	
102-28	Évaluation de la performance de l'organe de gouvernance le plus élevé	Renseignements sur le Conseil d'administration : site Web de Postes Canada : Régie d'entreprise – Rôle du Conseil d'administration.	
102-29	Identification et gestion des impacts économiques, environnementaux et sociaux	Gouvernance et responsabilisation ESG : Le Conseil d'administration est appuyé par cinq comités qui l'aident à s'acquitter de ses responsabilités en matière de surveillance et de prise de décision, dont le Comité sur les principes environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG). En 2019, un Comité directeur sur les principes ESG a été mis sur pied au sein de la haute direction, rassemblant l'ensemble des parties à Postes Canada qui sont responsables des sujets liés aux principes ESG. Rapport sur le développement durable 2019 de Postes Canada, Gouvernance et responsabilisation, p. 6.	
102-30	Efficacité des procédures de gestion des risques	Rapport annuel 2019 de Postes Canada, Rapport de gestion, Risques et gestion des risques, p. 39.	

Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Référence	Objectifs de développement durable des Nations Unies
102-31	Examen des enjeux économiques, environnementaux et sociaux	Gouvernance et responsabilisation ESG : Le Conseil d'administration est appuyé par cinq comités qui l'aident à s'acquitter de ses responsabilités en matière de surveillance et de prise de décision, dont le Comité sur les principes environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG). En 2019, un Comité directeur sur les principes ESG a été mis sur pied au sein de la haute direction, rassemblant l'ensemble des parties à Postes Canada qui sont responsables des sujets liés aux principes ESG. Ce comité se réunit deux fois par année ou au besoin. Rapport sur le développement durable 2019 de Postes Canada, Gouvernance et responsabilisation, p.6.	
102-32	Rôle de l'organe de gouvernance le plus élevé dans le reporting de développement durable	Le Conseil d'administration approuve le Rapport sur le développement durable avant de le publier à l'externe.	
102-33	Communication des préoccupations majeures	Postes Canada traite les préoccupations majeures des groupes d'intérêt, des citoyens et des clients au moyen de la correspondance de la Société, en transmettant les questions critiques à la haute direction. Postes Canada traite également les préoccupations des administrations municipales, provinciales et fédérales par l'entremise des canaux établis des affaires gouvernementales et communautaires, en acheminant les questions critiques à la haute direction qui, à son tour, en fait part au Conseil d'administration. Pour la structure des préoccupations ESG critiques, voir Gouvernance et responsabilisation ESG : Rapport sur le développement durable 2019 de Postes Canada, Gouvernance et responsabilisation, p. 6.	
102-34	Nature et nombre total de préoccupations majeures	Rapport sur le développement durable 2019 de Postes Canada, Message de la présidente du Conseil d'administration, p. 2.	
102-35	Politiques de rémunération	Rapport annuel de Postes Canada, Composantes en ligne, Gouvernance d'entreprise.	
102-37	Implication des parties prenantes dans la rémunération	Rapport annuel 2019 de Postes Canada, Rapport de gestion, Responsabilité de la direction à l'égard de l'information financière, p. 58.	

Engagement des parties prenantes			
Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Référence	Objectifs de développement durable des Nations Unies
102-40	Liste des groupes de parties prenantes	Importance relative : Postes Canada a mobilisé et consulté diverses parties prenantes sur une liste exhaustive de sujets liés aux facteurs ESG en 2019. Les parties prenantes de Postes Canada comprennent nos employés, nos syndicats, nos clients, notre actionnaire, nos fournisseurs, le gouvernement et des organisations non gouvernementales. Gouvernance et responsabilisation ESG : La haute direction reçoit également des conseils et des commentaires de la consultation continue des groupes d'intérêt avec les comités mixtes syndicaux, ainsi que d'experts en la matière externes, dont des organismes sans but lucratif et un comité consultatif composé de chefs de file canadiens en matière d'accessibilité.	
102-41	Accords de négociation collective	Rapport annuel 2019 de Postes Canada, Rapport de gestion, Questions liées à la main-d'œuvre, Négociations collectives, p. 4.	Objectif 8 : Travail décent et croissance économique Cible 8.8 : Défendre les droits des travailleurs, promouvoir la sécurité sur le lieu de travail et assurer la protection de tous les travailleurs.
102-42	Identification et sélection des parties prenantes	Rapport annuel 2019 de Postes Canada, Rapport de gestion, Résumé, p. 2.	
102-43	Approche de l'engagement des parties prenantes	Importance relative : Postes Canada a mobilisé et consulté diverses parties prenantes sur une liste exhaustive de sujets liés aux facteurs ESG en 2019. Les parties prenantes de Postes Canada comprennent nos employés, nos syndicats, nos clients, notre actionnaire, nos fournisseurs, le gouvernement et des organisations non gouvernementales. Gouvernance et responsabilisation ESG : La haute direction reçoit également des conseils et des commentaires de la consultation continue des groupes d'intérêt avec les comités mixtes syndicaux, ainsi que d'experts en la matière externes, dont des organismes sans but lucratif et un comité consultatif composé de chefs de file canadiens en matière d'accessibilité. Des réunions et des consultations avec les groupes d'intérêt sont en cours.	
102-44	Enjeux et préoccupations majeurs soulevés	Rapport annuel de Postes Canada, Composantes en ligne, Reflet du Canada – Favoriser le dialogue avec les collectivités.	

Pratique de reporting			
Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Référence	Objectifs de développement durable des Nations Unies
102-45	Entités incluses dans les états financiers consolidés	Rapport annuel 2019 de Postes Canada, Rapport de gestion, 1 ^{er} paragraphe, p. 1.	
102-46	Définition du contenu du rapport et des périmètres de l'enjeu	Rapport sur le développement durable 2019 de Postes Canada, À propos du présent rapport, p. 4. Postes Canada a inclus des sujets importants étant donné sa compréhension actuelle de l'importance relative. Ces sujets sont en cours d'examen, et d'autres renseignements sont disponibles sous l'élément 102-47.	
102-47	Liste des enjeux pertinents	La structure actuelle du présent rapport reflète notre compréhension des enjeux pertinents auxquels nous devons faire face aujourd'hui. Postes Canada procède actuellement à une évaluation de l'importance relative afin de réévaluer notre compréhension des enjeux importants auxquels fait face l'entreprise.	
102-48	Redressement de l'information	En 2019, Postes Canada a apporté des changements à ses mesures liées au kilométrage et aux émissions de gaz à effet de serre associées à la catégorie des véhicules des factrices et facteurs ruraux et suburbains. Ces véhicules appartenaient à la Société, et leurs kilomètres et les émissions de gaz à effet de serre qu'ils produisent auraient dû être comptabilisés dans ceux des parcs de véhicules appartenant à la Société. Les tableaux de la page 10 (Sécurité routière) et de la page 17 (Empreinte carbone) montrent une base de référence modifiée en conséquence. Cette situation est expliquée dans les notes de bas de page sous chaque tableau.	
102-49	Modifications relatives au reporting	Rapport sur le développement durable 2019 de Postes Canada, À propos du présent rapport, p. 4.	
102-50	Période de reporting	Le présent rapport porte sur l'année civile allant du 1 ^{er} janvier 2019 au 31 décembre 2019.	
102-51	Date du rapport le plus récent	Rapport sur la responsabilité d'entreprise 2018 de Postes Canada.	
102-52	Cycle de reporting	Les rapports sur le développement durable de Postes Canada sont produits chaque année.	Objectif 12 : Consommation et production responsables Cible 12.6 : Encourager les entreprises, en particulier les grandes et les transnationales, à adopter des pratiques écoresponsables et à intégrer les informations en matière de développement durable dans les rapports.
102-53	Point de contact pour les questions relatives au rapport	ESG@postescanada.ca.	
102-54	Conformité aux exigences de déclaration selon les normes de la GRI	Ce rapport a été préparé conformément aux critères essentiels des normes actuelles de la GRI.	
102-55	Index du contenu GRI	Rapport sur le développement durable 2019 de Postes Canada, Index des normes de la GRI, p. 34-49.	
102-56	Politique ou pratique pour la vérification externe	Les divulgations non financières figurant dans ce rapport n'ont pas été vérifiées à l'externe.	

Performance économique			
Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Référence	Objectifs de développement durable des Nations Unies
201-1	Valeur économique directe créée et distribuée	Rapport annuel 2019 de Postes Canada, Rapport de gestion, Activités de base et stratégie, section 2.1, Secteur Postes Canada, p. 9.	Objectif 8 : Travail décent et croissance économique Cible 8.2 : Parvenir à un niveau élevé de productivité économique par la diversification, la modernisation technologique et l'innovation, notamment en mettant l'accent sur les secteurs à forte valeur ajoutée et à forte intensité de main-d'œuvre.
201-2	Incidences financières et autres risques et occasions liés aux changements climatiques	Les résultats de l'évaluation des risques climatiques entreprise seront présentés dans le Rapport sur le développement durable 2020. Rapport sur le développement durable 2019 de Postes Canada, Risque climatique, p. 22.	Objectif 13 : Mesures relatives à la lutte contre les changements climatiques Cible 13.1 : Renforcer, dans tous les pays, la résilience et les capacités d'adaptation face aux risques et aux catastrophes naturelles liés au climat. Cible 13.3 : Améliorer l'éducation, la sensibilisation et les capacités individuelles et institutionnelles en ce qui concerne l'adaptation aux changements climatiques, l'atténuation de leurs effets et la réduction de leur impact et les systèmes d'alerte rapide.

Comportement anticoncurrentiel			
Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Référence	Objectifs de développement durable des Nations Unies
206-1	Actions en justice contre le comportement anticoncurrentiel et les pratiques de monopole et antitrust	En 2019, Postes Canada n'a été visée par aucune action en justice pour comportement anticoncurrentiel, antitrust et pratiques de monopole et leurs résultats.	

Matières			
Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Référence	Objectifs de développement durable des Nations Unies
301-1	Matières utilisées par poids ou par volume	Actuellement négligeable par rapport aux activités de Postes Canada.	

Énergie			
Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Référence	Objectifs de développement durable des Nations Unies
103	Approche de gestion : actions pour le climat	<p>Postes Canada a un plan de gestion de l'énergie avec ses partenaires de gestion immobilière. Elle communique également régulièrement avec son équipe des Biens immobiliers et ses équipes de Gestion immobilière au sujet du rendement énergétique et de la consommation.</p> <p>Elle a entrepris 62 rénovations écoénergétiques en 2019, ce qui a entraîné des économies d'énergie. Elle travaille en étroite collaboration avec ses partenaires de gestion immobilière afin de cerner les possibilités d'économies d'énergie. Postes Canada publie chaque année un inventaire des gaz à effet de serre et s'engage à réduire les émissions à l'échelle de l'organisation.</p>	
302-1	Consommation d'énergie au sein de l'organisation (divulgateion partielle)	Rapport sur le développement durable 2019 de Postes Canada, Énergie renouvelable et efficacité énergétique, p. 21.	<p>Objectif 7 : Énergie propre et d'un coût abordable</p> <p>Cible 7.2 : D'ici à 2030, accroître nettement la part de l'énergie renouvelable dans le bouquet énergétique mondial.</p> <p>Cible 7.3 : D'ici à 2030, multiplier par deux le taux mondial d'amélioration de l'efficacité énergétique.</p> <p>Cible 7.a : D'ici à 2030, renforcer la coopération internationale en vue de faciliter l'accès à la recherche et aux technologies relatives à l'énergie propre, notamment l'énergie renouvelable, l'efficacité énergétique et les nouvelles technologies relatives aux combustibles fossiles propres, et promouvoir l'investissement dans l'infrastructure énergétique et les technologies relatives à l'énergie propre.</p> <p>Objectif 9 : Industrie, innovation et infrastructures</p> <p>Cible 9.4 : Moderniser l'infrastructure et adapter les industries afin de les rendre durables, par une utilisation plus rationnelle des ressources et un recours accru aux technologies et procédés industriels propres et écoresponsables.</p>
302-3	Intensité énergétique (divulgateion partielle)	Rapport sur le développement durable 2019 de Postes Canada, Énergie renouvelable et efficacité énergétique, p. 21.	
302-4	Réduction de la consommation d'énergie (divulgateion partielle)	Rapport sur le développement durable 2019 de Postes Canada, Énergie renouvelable et efficacité énergétique, p. 21.	

Émissions			
Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Référence	Objectifs de développement durable des Nations Unies
305-1	Émissions directes de GES (champ d'application 1)	<p>Rapport sur le développement durable 2019 de Postes Canada, Empreinte carbone, Portée 1, p. 17. Postes Canada produit des rapports sur ses gaz à effet de serre en kilotonnes d'équivalent en dioxyde de carbone qui englobent les principaux gaz à effet de serre. Il a été démontré que les deux années précédentes fournissent un contexte au rendement de Postes Canada en matière d'émissions de gaz à effet de serre.</p> <p>Les facteurs d'émission pour ces calculs sont dérivés des facteurs d'émission de RNCAN ou des meilleures pratiques du gouvernement de la Colombie-Britannique pour les inventaires de gaz à effet de serre.</p>	<p>Objectif 9 : Industrie, innovation et infrastructures</p> <p>Cible 9.4 : Moderniser l'infrastructure et adapter les industries afin de les rendre durables, par une utilisation plus rationnelle des ressources et un recours accru aux technologies et procédés industriels propres et respectueux de l'environnement.</p>
305-2	Émissions indirectes de GES (champ d'application 2)	<p>Rapport sur le développement durable 2019 de Postes Canada, Empreinte carbone, Portée 2, p. 18. Postes Canada produit des rapports sur ses gaz à effet de serre en kilotonnes d'équivalent en dioxyde de carbone qui englobent les principaux gaz à effet de serre. Il a été démontré que les deux années précédentes fournissent un contexte au rendement de Postes Canada en matière d'émissions de gaz à effet de serre.</p> <p>Les facteurs d'émission pour ces calculs sont dérivés des facteurs d'émission de RNCAN ou des meilleures pratiques du gouvernement de la Colombie-Britannique pour les inventaires de gaz à effet de serre.</p>	
305-3	Autre émission indirecte de GES (champ d'application 3)	<p>Rapport sur le développement durable 2019 de Postes Canada, Empreinte carbone, Portée 3, p. 18. Postes Canada produit des rapports sur ses gaz à effet de serre en kilotonnes d'équivalent en dioxyde de carbone qui englobent les principaux gaz à effet de serre. Il a été démontré que les deux années précédentes fournissent un contexte au rendement de Postes Canada en matière d'émissions de gaz à effet de serre.</p> <p>Les facteurs d'émission pour ces calculs sont dérivés des meilleures pratiques de l'industrie, des sources de substitution et des estimations du rendement des fournisseurs, au besoin.</p>	
305-5	Réduction des émissions de GES	Rapport sur le développement durable 2019 de Postes Canada, Actions pour le climat, Empreinte carbone, p. 17. Toutes les réductions d'émissions sont indiquées en kilotonnes d'équivalent en dioxyde de carbone.	
305-6	Émission de substances appauvrissant la couche d'ozone	<p>Postes Canada ne produit actuellement aucune émission de CFC découlant de ses activités commerciales.</p> <p>En ce qui a trait aux émissions fugitives d'halocarbures, veuillez consulter le Rapport sur le développement durable 2019 de Postes Canada, Actions pour le climat, Empreinte carbone, Portée 1, p. 17. Ces émissions sont signalées à Postes Canada par l'entremise de la gestion immobilière et reposent sur des facteurs de potentiel de réchauffement de la planète reconnus à l'échelle nationale.</p>	

Effluents et déchets			
Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Référence	Objectifs de développement durable des Nations Unies
103	Approche de gestion : zéro déchet	Postes Canada effectue des vérifications des déchets de ses installations en collaboration avec ses partenaires de gestion immobilière afin de cerner des possibilités de détournement des déchets des sites d'enfouissement ou de réduction. En 2020, nous améliorerons davantage notre système de suivi des données, en optimisant les services de recyclage, en mettant à jour les communications sur le recyclage et en élaborant une nouvelle politique zéro déchet pour orienter nos efforts au cours de la prochaine décennie. Rapport sur le développement durable 2019 de Postes Canada, Zéro déchet, Déchets et recyclage, p. 23.	
306-2	Déchets par type et par méthode d'élimination (divulgaration partielle)	Rapport sur le développement durable 2019 de Postes Canada, Zéro déchet, Déchets et recyclage, p. 23. Postes Canada produit des rapports sur les données relatives aux déchets qui ont été fournies par les équipes de gestion immobilière sur place.	Objectif 12 : Consommation et production responsables Cible 12.5 : D'ici à 2030, réduire considérablement la production de déchets par la prévention, la réduction, le recyclage et la réutilisation.

Conformité environnementale			
Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Référence	Objectifs de développement durable des Nations Unies
307-1	Non-respect des législations et réglementations en matière d'environnement	En 2019, Postes Canada n'a reçu aucune amende relative au non-respect des lois et des règlements.	

Évaluation environnementale des fournisseurs			
Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Référence	Objectifs de développement durable des Nations Unies
308-1	Nouveaux fournisseurs ayant fait l'objet d'une vérification au moyen de critères environnementaux (divulgaration partielle)	En 2019, d'importants travaux préparatoires ont été réalisés en vue d'un approvisionnement socialement inclusif. Nos équipes de l'approvisionnement et de la chaîne d'approvisionnement ont fait part de nos nouvelles priorités ESG aux fournisseurs en incluant la formulation d'usage dans tous les modèles d'approvisionnement.	Objectif 12 : Consommation et production responsables Cible 12.7 : Promouvoir des pratiques durables dans le cadre de la passation des marchés publics, conformément aux politiques et priorités nationales.

Relations entre la direction et les salariés

Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Référence	Objectifs de développement durable des Nations Unies
103	Approche de la direction : relations du travail	Nous nous sommes engagés à collaborer plus étroitement avec nos agents négociateurs pour appuyer nos employés. Rapport sur le développement durable 2019 de Postes Canada, Collaboration entre les syndicats et la direction, p. 15. En avril 2019, Postes Canada, l'Association des officiers des postes du Canada, l'Association canadienne des maîtres de poste et adjoints, le Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes et le Syndicat des employés des postes et communications ont officiellement entrepris un effort de collaboration axé sur l'environnement.	
402-1	Délais minimaux de préavis en cas de changements opérationnels	Environ 95 % des employés de Postes Canada sont protégés par des conventions collectives qui contiennent des dispositions pour les avis de changements, tels que les changements techniques et technologiques (habituellement des préavis de 120 jours) et des réorganisations (habituellement des préavis de 30 à 90 jours). L'état de ces accords de négociation collective est reflété dans le Rapport annuel de Postes Canada, Rapport de gestion, Conventions collectives, p. 41.	

Santé et sécurité au travail

Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Référence	Objectifs de développement durable des Nations Unies
103	Approche de gestion : sécurité et bien-être	Postes Canada a des comités collaboratifs sur les politiques sur la santé et la sécurité avec chaque unité de négociation, qui répondent à toutes les exigences fédérales en matière d'adhésion. Les comités se réunissent sur une base mensuelle à trimestrielle selon les stipulations de la convention collective.	
403-2	Types et taux de blessures, de maladies professionnelles, de jours perdus et d'absentéisme et nombre de décès liés au travail	Rapport sur le développement durable 2019 de Postes Canada, Sécurité opérationnelle, p. 10; Sécurité routière, p. 11.	Objectif 3 : Bonne santé et bien-être Cible 3.6 : D'ici à 2020, diminuer de moitié à l'échelle mondiale le nombre de décès et de blessures dus à des accidents de la route. Objectif 8 : Travail décent et croissance économique Cible 8.8 : Défendre les droits des travailleurs, promouvoir la sécurité sur le lieu de travail et assurer la protection de tous les travailleurs.

Diversité et égalité des chances			
Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Référence	Objectifs de développement durable des Nations Unies
103	Approche de gestion : diversité et inclusion	<p>Dans le cadre de la stratégie sur la diversité et l'inclusion de Postes Canada, un comité intégré avec la participation de toutes les unités de négociation a été lancé en janvier 2020. L'objectif du Comité sur l'équité en matière d'emploi, diversité et inclusion est de concevoir une stratégie de cinq ans visant à remédier à la sous-représentation et à favoriser un milieu de travail plus inclusif.</p> <p>Le comité se concentrera sur les aspects suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tirer parti du partenariat avec le Centre canadien pour la diversité et l'inclusion pour élaborer une stratégie globale et un plan tactique. • Élaborer des stratégies de recrutement et de maintien en poste pour combler les lacunes dans les quatre groupes désignés aux fins de l'équité en matière d'emploi. • Favoriser davantage un milieu de travail inclusif grâce à la création de groupes-ressources d'employés, de mentors, etc. • Élaborer un cadre d'évaluation pour mesurer les répercussions et l'efficacité du programme. 	
405-1	Diversité des organes de gouvernance et des employés	Rapport sur le développement durable 2019 de Postes Canada, Leadership et gouvernance, p. 6; Diversité et inclusion des employés, p. 14.	<p>Objectif 5 : Égalité entre les sexes</p> <p>Cible 5.1 : Mettre fin, dans le monde entier, à toutes les formes de discrimination à l'égard des femmes et des filles.</p> <p>Cible 5.5 : Garantir la participation entière et effective des femmes et leur accès en toute égalité aux fonctions de direction à tous les niveaux de décision, dans la vie politique, économique et publique.</p> <p>Objectif 8 : Travail décent et croissance économique</p> <p>Cible 8.5 : D'ici à 2030, parvenir au plein emploi productif et garantir à toutes les femmes et à tous les hommes, y compris les jeunes et les personnes handicapées, un travail décent et un salaire égal pour un travail de valeur égale.</p>
Lutte contre la discrimination			
Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Référence	Objectifs de développement durable des Nations Unies
406-1	Cas de discrimination et mesures correctives prises (divulgation partielle)	Rapport sur le développement durable 2019 de Postes Canada, Plaintes liées aux droits de la personne, p. 14; Diversité et inclusion des employés, p. 13; Plaintes liées aux langues officielles, p. 33.	<p>Objectif 5 : Égalité entre les sexes</p> <p>Cible 5.1 : Mettre fin, dans le monde entier, à toutes les formes de discrimination à l'égard des femmes et des filles.</p> <p>Cible 5.5 : Garantir la participation entière et effective des femmes et leur accès en toute égalité aux fonctions de direction à tous les niveaux de décision, dans la vie politique, économique et publique.</p>

Engagement des employés

Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Référence	Objectifs de développement durable des Nations Unies
103	Approche de gestion : engagement des employés	<p>Postes Canada interagit avec ses employés au moyen de divers outils et canaux de communication, comme la <i>Vidéo du mardi</i>, une vidéo hebdomadaire en ligne. D'autres publications comprennent <i>Accent sur nos affaires</i>, un bulletin d'information régulier envoyé au domicile de tous les employés et retraités, ainsi que des rapports annuels et trimestriels.</p> <p>Nous tenons des réunions publiques annuelles ouvertes et des conférences de services pour différentes fonctions, ainsi que des réunions annuelles des gestionnaires. À l'interne, nous utilisons les notes d'information à l'intention des superviseurs sur Intraposte (intranet de Postes Canada) pour transmettre des messages, des outils de travail, des affiches et des aides à la discussion aux employés de première ligne des Opérations.</p>	

Liberté syndicale et négociation collective

Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Référence	Objectifs de développement durable des Nations Unies
407-1	Opérations et fournisseurs pour lesquels le droit de liberté syndicale et de négociation collective peut être en péril	Plus de 95 % de nos employés sont protégés par une convention collective. L'état de ces conventions collectives est indiqué à la page 15 du présent rapport.	

Travail des enfants

Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Référence	Objectifs de développement durable des Nations Unies
408-1	Opérations et fournisseurs susceptibles de se trouver liés à des incidents de travail des enfants	<p>Postes Canada exerce ses activités uniquement au Canada et juge qu'il n'y a aucun risque lié aux incidents touchant le travail des enfants. Aucun fournisseur important n'a été repéré comme présentant un risque important pour les incidents liés au travail des enfants.</p> <p>Postes Canada a élaboré des lignes directrices à l'intention des fournisseurs qui exigent que ces derniers se conforment à toutes les normes internationales et respectent toutes les lois nationales applicables liées aux droits de la personne et du travail. Plus précisément, les fournisseurs de Postes Canada doivent démontrer qu'ils n'ont pas recours au travail des enfants, que la discrimination et le harcèlement sont interdits, et que des normes d'emploi claires et appliquées uniformément respectent ou dépassent les exigences juridiques et réglementaires.</p> <p>Au cours d'un procédé de demande de proposition, l'expérience et l'expertise du fournisseur font l'objet d'une diligence raisonnable au moyen de références de clients et de visites de clients et de fournisseurs sur place pour tous les contrats qui le justifient, et sont incluses dans nos modèles d'évaluation comme une validation de la note ou comme une note distincte. Lorsqu'un fournisseur fait appel à un sous-traitant pour la majorité des travaux, la même diligence raisonnable est exercée à l'égard du sous-traitant.</p>	<p>Objectif 8 : Travail décent et croissance économique</p> <p>Cible 8.7 : Prendre des mesures immédiates et efficaces pour supprimer le travail forcé, mettre fin à l'esclavage moderne et à la traite d'êtres humains, interdire et éliminer les pires formes de travail des enfants, y compris le recrutement et l'utilisation d'enfants soldats et, d'ici à 2025, mettre fin au travail des enfants sous toutes ses formes.</p>

Travail forcé ou obligatoire			
Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Référence	Objectifs de développement durable des Nations Unies
409-1	Opérations et fournisseurs susceptibles de se trouver liés à des incidents de travail forcé ou obligatoire	<p>Postes Canada exerce ses activités uniquement au Canada et juge qu'il n'y a aucun risque lié aux incidents touchant le travail forcé ou obligatoire. Aucun fournisseur important n'a été repéré comme présentant un risque important pour les incidents qui touchent le travail forcé ou obligatoire.</p> <p>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.</p> <p>Au cours d'un procédé de demande de proposition, l'expérience et l'expertise du fournisseur font l'objet d'une diligence raisonnable au moyen de références de clients et de visites de clients et de fournisseurs sur place pour tous les contrats qui le justifient, et sont incluses dans nos modèles d'évaluation comme une validation de la note ou comme une note distincte. Lorsqu'un fournisseur fait appel à un sous-traitant pour la majorité des travaux, la même diligence raisonnable est exercée à l'égard du sous-traitant.</p>	<p>Objectif 8 : Travail décent et croissance économique</p> <p>Cible 8.7 : Prendre des mesures immédiates et efficaces pour supprimer le travail forcé, mettre fin à l'esclavage moderne et à la traite d'êtres humains, interdire et éliminer les pires formes de travail des enfants, y compris le recrutement et l'utilisation d'enfants soldats et, d'ici à 2025, mettre fin au travail des enfants sous toutes ses formes.</p>

Accessibilité			
Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Référence	Objectifs de développement durable des Nations Unies
103	Approche de gestion : accessibilité	<p>Dans le cadre de la stratégie sur la diversité et l'inclusion de Postes Canada, un comité intégré avec la participation de toutes les unités de négociation a été lancé en janvier 2020. L'objectif du Comité sur l'équité en matière d'emploi, diversité et inclusion est de concevoir une stratégie de cinq ans visant à remédier à la sous-représentation et à favoriser un milieu de travail plus inclusif.</p> <p>Postes Canada participe également à la vérification de ses immeubles par des organismes tiers comme la Fondation Rick Hansen, et s'engage à favoriser un milieu de travail inclusif.</p>	

Droits des peuples autochtones			
Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Référence	Objectifs de développement durable des Nations Unies
103	Approche de gestion : Affaires avec les Autochtones et le Nord	En 2019, Postes Canada a approuvé des politiques relatives aux affaires avec les Autochtones et le Nord, à l'approvisionnement auprès des Autochtones, à l'emploi et au maintien en poste, aux relations d'affaires, à la chaîne d'approvisionnement et à la vente au détail.	
411-1	Incidents de violations des droits des peuples autochtones	<p>En 2019, aucune action en justice ou plainte n'a été déposée contre Postes Canada concernant les droits des peuples autochtones.</p> <p>Postes Canada continue de travailler à l'atteinte d'objectifs stratégiques plus généraux en ce qui a trait aux affaires avec les Autochtones et le Nord : Rapport sur le développement durable 2019 de Postes Canada, Affaires avec les Autochtones et le Nord, p. 27.</p>	

Évaluation des droits de la personne			
Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Référence	Objectifs de développement durable des Nations Unies
412-2	Formation des employés sur les politiques ou procédures relatives aux droits de la personne (divulgaration partielle)	Rapport sur le développement durable 2019 de Postes Canada, Diversité et inclusion des employés, p. 14.	

Communautés locales			
Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Référence	Objectifs de développement durable des Nations Unies
413-1	Activités impliquant la communauté locale, évaluation des impacts et programmes de développement	Programme de mesures d'adaptation pour la livraison : Rapport sur le développement durable 2019 de Postes Canada, Programme de mesures d'adaptation pour la livraison, p. 26. Affaires avec les Autochtones et le Nord : Rapport sur le développement durable 2019 de Postes Canada, Affaires avec les Autochtones et le Nord, p. 27.	

Évaluation sociale des fournisseurs			
Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Référence	Objectifs de développement durable des Nations Unies
414-1	Nouveaux fournisseurs analysés à l'aide de critères sociaux (divulgaration partielle)	Postes Canada a élaboré des lignes directrices à l'intention des fournisseurs qui exigent que ces derniers se conforment aux meilleures normes internationales et à toutes les lois applicables. Pour l'investissement et l'approvisionnement responsables : Rapport sur le développement durable 2019 de Postes Canada, Investissement et approvisionnement responsables, p. 7. Pour l'approvisionnement auprès des Autochtones : Rapport sur le développement durable 2019 de Postes Canada, Approvisionnement auprès des Autochtones, p. 27.	Objectif 12 : Consommation et production responsables Cible 12.7 : Promouvoir des pratiques durables dans le cadre de la passation des marchés publics, conformément aux politiques et priorités nationales.

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

Marketing et étiquetage			
Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Référence	Objectifs de développement durable des Nations Unies
417-3	Non-respect des lois, réglementations et codes relatifs à la communication marketing	En 2019, Postes Canada n'a reçu aucune amende relative au non-respect des lois et des règlements.	

Protection de la vie privée des clients			
Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Référence	Objectifs de développement durable des Nations Unies
103	Approche de gestion : sécurité et protection des renseignements personnels	Postes Canada protège la vie privée des Canadiens en respectant rigoureusement la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i> fédérale et en suivant les meilleures pratiques en la matière. Postes Canada s'engage à respecter ses obligations en vertu de la <i>Loi sur l'accès à l'information</i> tout en protégeant les renseignements reçus de ses partenaires, de ses fournisseurs et de ses clients.	
418-1	Plaintes fondées pour atteinte à la vie privée de clients et perte de données sur des clients	Sécurité du courrier : Rapport sur le développement durable 2019 de Postes Canada, Sécurité du courrier, p. 32. Protection des renseignements personnels : Rapport sur le développement durable 2019 de Postes Canada, Protection des renseignements personnels, p. 33.	

Conformité socio-économique			
Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Référence	Objectifs de développement durable des Nations Unies
419-1	Non-conformité aux lois et réglementations sociales et économiques	En 2019, Postes Canada n'a reçu aucune amende relative au non-respect des lois et des règlements.	

Nous nous sommes toujours efforcés de servir et de rapprocher les Canadiens dans le cadre de la livraison. Nous sommes également plus actifs que jamais pour répondre aux attentes en constante évolution de notre pays, de nos employés, de nos collectivités et de la planète qui nous fait tous vivre.

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

