

20  
07

Agir de façon responsable  
Rapport de responsabilité sociale



## Avant-propos

« LA RESPONSABILITÉ SOCIALE EST DEVENUE UNE PRIORITÉ POUR PRATIQUEMENT TOUTES LES GRANDES SOCIÉTÉS AU CANADA. POUR POSTES CANADA, C'EST UN ENGAGEMENT PARTICULIÈREMENT IMPORTANT. NOUS AVONS LE PRIVILÈGE UNIQUE D'ÊTRE PRÉSENTS DANS TOUTES LES COLLECTIVITÉS AU CANADA. POUR CETTE RAISON, NOUS SENTONS QUE NOUS SOMMES TENUS DE VOIR À CE QUE NOTRE ORGANISATION FONCTIONNE ET AGISSE DE FAÇON RESPONSABLE. »

Moya Greene, présidente-directrice générale, Postes Canada



AUCUNE INITIATIVE DE RESPONSABILITÉ SOCIALE DE L'ENTREPRISE (RSE) NE PEUT ÊTRE UNE RÉUSSITE SI LES EMPLOYÉS NE S'ENGAGENT PAS À FOND ET S'ILS N'APPORTENT PAS LEUR SOUTIEN TOTAL. LA PUBLICATION DU PRÉSENT RAPPORT VISE À LANCER UN DÉBAT SUR NOTRE RESPONSABILITÉ SOCIALE QUI ENGAGE TOUS LES EMPLOYÉS ET SE VEUT PERTINENT POUR TOUS NOS GROUPES D'INTÉRÊT.

Dans le présent Rapport de responsabilité sociale de l'entreprise, notre premier en l'occurrence, nous avons fixé des objectifs clairs concernant la santé, la sécurité et l'engagement des employés, l'impact sur l'environnement, les pratiques administratives et le soutien à la communauté. À partir de maintenant, nous raffinerons davantage ces objectifs et nos mécanismes pour les mesurer, établissant ainsi un cadre tout à fait transparent et assurant la reddition des comptes. Nous suivons cette voie parce que, à Postes Canada, nous croyons que notre réussite à venir dépend de notre capacité à évoluer d'une façon respectueuse pour l'environnement et responsable sur le plan social, d'ajouter de la valeur et de créer des avantages à long terme pour notre actionnaire, notre effectif et les collectivités où nous évoluons.

## Message de la présidente



Voici le premier Rapport de responsabilité sociale de l'entreprise (RSE) de Postes Canada. Bien qu'il s'agisse de notre premier rapport, nous croyons déjà être une entreprise responsable sur le plan social, qui utilise des pratiques respectueuses pour l'environnement. Notre détermination à assurer une régie d'entreprise saine, à adopter une conduite éthique et à évoluer d'une façon responsable sur le plan social est depuis longtemps la base de nos activités. Bref, à titre de société d'État digne de confiance qui joue un rôle important sur les plans économique et social, nous savons que les Canadiens s'attendent à ce que nous suivions la bonne voie.

Le présent rapport donne une idée précise des programmes, des initiatives, des objectifs et des résultats de RSE à Postes Canada dans différents domaines, comme le rendement financier, la gestion environnementale, les relations avec les employés, notamment la santé et la sécurité, et l'investissement dans les collectivités. Nous avons décidé de souligner, de manière transparente, les points forts et les faiblesses de Postes Canada. De plus, bien que nous puissions nous enorgueillir de beaucoup de choses, nous évaluons également différents secteurs où nous devons nous améliorer. Pour nous permettre d'évaluer notre amélioration, nous avons jeté les bases par rapport auxquelles nous évaluerons les progrès que nous réaliserons.

Lorsque c'est possible, nous présentons des données précises et quantifiables, notamment le rendement antérieur ainsi que les objectifs courants et les réalisations. Dans certains cas, pour des raisons liées à la concurrence, nous nous sommes contentés

d'indiquer les augmentations ou les diminutions exprimées en pourcentage par rapport à un objectif.

La majeure partie de notre présentation est positive. Ainsi, nous avons à notre actif des réalisations intéressantes liées à l'engagement de nos employés et à l'investissement au sein de la communauté. À d'autres égards, cependant, notamment nos taux d'absentéisme et le nombre d'accidents, nous sommes encore loin des normes canadiennes.

À Postes Canada, nos activités de tous les jours touchent la vie de pratiquement tous les Canadiens. Chaque jour ouvrable, nous livrons environ 40 millions d'articles de courrier dans l'un des plus vastes secteurs géographiques sur la planète. Nous offrons un mode de communication vital qui permet aux particuliers ainsi qu'aux entreprises et aux organisations de toutes tailles et de tous genres d'opérer des transactions qui assurent leur prospérité. Nous faisons également partie de chaque collectivité que nous desservons.

Étant donné que nous travaillons à moderniser et à renouveler notre réseau physique et électronique, nous sommes déterminés à mettre en place une société durable qui soit efficace et prospère, perçue comme un employeur de choix et à l'avantage de chaque collectivité où elle évolue. Le fait de miser sur une culture axée sur des pratiques durables, c'est tout simplement logique en affaires. Les clients veulent faire affaire avec des entreprises qui partagent leurs valeurs, les gens veulent travailler pour des entreprises responsables qui offrent des milieux de travail sains et sûrs, et les Canadiens veulent des entreprises qui aident à bâtir des collectivités fortes et dynamiques.

L'année prochaine, nous devons relever de nombreux défis parce que nous continuerons à organiser notre entreprise de façon à soutenir plus efficacement la concurrence. Notre réussite dépend de notre capacité à évoluer d'une façon respectueuse pour l'environnement et responsable sur le plan social. Le présent rapport (et les plans d'action qui le sous-tendent) représente une étape importante pour Postes Canada, qui veut convaincre les gens qu'elle travaille à assurer un avenir durable non seulement pour la Société, mais pour tous les Canadiens.

Salutations,

Moya Greene

# Table des matières

Avant-propos .....	ii	AGIR DE FAÇON RESPONSABLE POUR NOTRE ENVIRONNEMENT .....	48
Message de la présidente .....	2	Vers un avenir plus propre .....	50
Aperçu de Postes Canada .....	4	Émissions de gaz à effet de serre .....	51
À propos du présent rapport .....	8	Conception de bâtiments écologiques .....	55
À propos de Postes Canada .....	10	Récupération des déchets .....	56
		Produits et services .....	57
		Pleins feux sur les changements climatiques .....	58
AGIR DE FAÇON RESPONSABLE POUR NOTRE ENTREPRISE .....	14	Liste de la Global Reporting Initiative .....	60
Un avenir stable sur le plan financier .....	16	Organismes soutenus par Postes Canada en 2007 .....	64
Normes de livraison .....	17	Glossaire .....	66
Création de valeur .....	18	Générique .....	68
AGIR DE FAÇON RESPONSABLE POUR NOS EMPLOYÉS .....	20		
Sécurité .....	22		
Santé et bien-être des employés .....	26		
Engagement .....	28		
Équité et diversité .....	30		
Droits de la personne .....	32		
Pleins feux sur la livraison du courrier rural .....	34		
AGIR DE FAÇON RESPONSABLE POUR NOS COLLECTIVITÉS .....	36		
Dons et commandites .....	38		
Santé mentale .....	40		
Alphabétisation .....	42		
Développement des collectivités .....	44		
Pleins feux sur la lutte contre les stigmates de la maladie mentale .....	46		

## Aperçu de Postes Canada

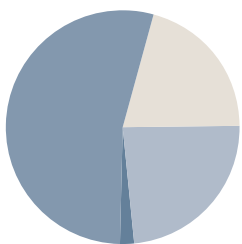
Aperçu de Postes Canada	
Situation	1981 : le service postal canadien devient une société d'État, la Société canadienne des postes
Siège social	Ottawa, Canada
Présidente-directrice générale	Moya Greene
Président du Conseil d'administration	Marc Courtois
Produits d'exploitation non consolidés <sup>9</sup> de 2007	6,0 milliards de dollars
Produits d'exploitation consolidés <sup>9</sup> de 2007	7,5 milliards de dollars
Effectif	
Employés à temps plein (en date de décembre 2007)	52 268
Employés à temps partiel (en date de décembre 2007)	8 338
Installations	
Bureaux de poste : comptoirs de la Société	4 011
Bureaux de poste : comptoirs de concessionnaires	2 603
Établissements de traitement du courrier	22

<sup>9</sup> Terme inclus dans le glossaire

Points d'accès	
Nombre d'adresses au Canada	14 millions
Boîtes aux lettres publiques <sup>9</sup>	32 000
Nombre total de points de remise	1 015 000
Volume	
Volume quotidien	40 millions d'articles
Volume en 2007	11,6 milliards d'articles
Nombre de colis livrés en 2007	174 millions d'articles
Nombre de lettres livrées en 2007	5,4 milliards d'articles
Courrier publicitaire en 2007	5,5 milliards d'articles
Nombre de publications livrées en 2007	535 millions d'articles
Parc de véhicules	
Véhicules appartenant à Postes Canada	7 000
Véhicules de factrices et facteurs ruraux et suburbains (FFRS) <sup>9</sup>	6 562
Filiales et coentreprise	
Courrier Purolator ltée SCI Logistique Inc. Postes Canada internationale limitée (PCIL) Innovaposte Inc.	

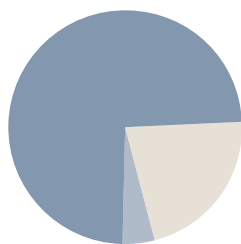
## PLUS DE 11 MILLIARDS D'ARTICLES DE COURRIER TRAITÉS CHAQUE ANNÉE

APERÇU DES PRODUITS – REVENUS



■ Courrier transactionnel<sup>9</sup> **54,0 %**  
 ■ Colis **20,6 %**  
 ■ Marketing direct **23,6 %**  
 ■ Autres **1,8 %**

SOURCES DE REVENUS  
en millions de dollars



■ Ventes aux entreprises **4 418 \$**  
 ■ Vente au détail **1 292 \$**  
 ■ Courrier d'arrivée du régime international **250 \$**  
 ■ Autres **(5 \$)**

95 %

Pourcentage des employés<sup>9</sup> qui sont couverts par des conventions collectives

## INDICATEURS DE RENDEMENT CLÉS, PRINCIPAUX OBJECTIFS ET RÉSULTATS

Indicateurs de rendement clés	Source de la mesure	Unité	Plan 2007	Résultats 2007	Plan 2008	Autres détails
Notre entreprise						
Revenus de Postes Canada						Page 16
Courrier transactionnel	intérieur ✳	M\$	3 301	<b>3 214 \$</b>	3 276 \$	
Marketing direct	intérieur ✳	M\$	1 420	<b>1 404 \$</b>	1 508 \$	
Colis	intérieur ✳	M\$	1 241	<b>1 226 \$</b>	1 305 \$	
Autres	intérieur ✳	M\$	116	<b>111 \$</b>	113 \$	
Coûts d'exploitation de Postes Canada	intérieur ✳	M\$	6 048	<b>5 928 \$</b>	6 216 \$	
Résultats avant impôts de la Société canadienne des postes	intérieur ▲	M\$	56	<b>78 \$</b>	25 \$	
Résultats avant impôts du Groupe Postes Canada <sup>9</sup>	intérieur ▲	M\$	126	<b>160 \$</b>	127 \$	
Indice de valeur pour la clientèle <sup>9</sup>			Objectif 2007	Résultats 2007	Objectif 2008	Page 18
Poste-lettres <sup>MC</sup>	extérieur ▲		+2	<b>Partiellement atteint</b>		
Colis	extérieur ✳		+2	<b>Atteint</b>		
Médiaposte <sup>MC</sup>	extérieur ✳		+3	<b>Non atteint</b>		
Efficacité de la livraison – Poste-lettres	extérieur ✳	pourcentage	96 %	<b>96,1 %</b>	96 %	Page 17
Nos employés			Objectif 2007	Résultats 2007	Objectif 2008	
Accidents mortels	intérieur	nombre	0	<b>1</b>	0	Page 22
Fréquence des accidents	intérieur ✳	pourcentage	-20 %	<b>8 %</b>	-7 %	Pages 24, 25
Indice lié à l'engagement des employés	extérieur ✳	pourcentage	54	<b>52</b>	56	Page 28
Anomalies liées à la paie <sup>9</sup>	intérieur ✳	pourcentage	50 % de réduction	<b>55 % de réduction</b>	5 % au total	
Nos collectivités			Objectif 2007	Résultats 2007	Objectif 2008	
Taux de contribution des profits avant impôt <sup>9</sup>	intérieur	pourcentage	1 %	<b>1,4 %</b>	1 %	Page 38
Argent amassé pour la santé mentale	–	M\$	–	–	1 \$	Pages 40, 41
Notre environnement			Objectif 2007	Résultats 2007	Objectif 2008	
Émissions de GES	intérieur	kilotonnes	196	<b>200</b>	196	Page 51
Nombre d'immeubles inscrits à LEED <sup>MC</sup>	–	nombre	–	–	6	Page 55
Taux de recyclage des déchets	–	pourcentage	–	–	75 %	Page 56

▲ Selon les résultats des états financiers vérifiés

✳ Données vérifiées par la Vérification interne

<sup>9</sup> Terme inclus dans le glossaire

## PRIX ET RECONNAISSANCE EN 2007



Reconnue dans la revue *Maclean's* comme l'un des 100 meilleurs employeurs au Canada et dans *The Ottawa Citizen* comme l'un des 20 meilleurs employeurs dans la région de la capitale nationale.



A reçu le prix World Mail pour le service à la clientèle.	A remporté deux prix pour la mise en œuvre et la conception du programme Gestion de la valeur pour les clients (GVC) <sup>9</sup> .
A été déclaré « l'institution fédérale la plus digne de confiance » au Canada selon un sondage national mené par le groupe de sondage Strategic Counsel.	S'est classé troisième parmi les 150 entreprises les plus admirées au Québec selon un sondage mené par Léger Marketing.

## RÉALISATIONS

13	Nombre d'années d'affilée de rentabilité
0	Nombre d'interruptions de travail importantes au cours des 10 dernières années*
1	Nouvelle convention collective permettant à la vaste majorité des employés de profiter de notre réussite
5	Augmentation, en points de pourcentage, de l'engagement des employés en 2007
3 %	Diminution des émissions de GES par rapport à notre base rajustée pour 2002
1,4 %	Profits avant impôt donnés à des organismes de bienfaisance enregistrés et à des organismes sans but lucratif en 2007
+ DE 2,5 M\$	Amassés pour Centraide sous forme de dons <sup>9</sup> d'employés et de la Société en 2007

## DÉFIS

>	Assurer la sécurité des membres de notre personnel de livraison en milieu rural.
>	L'adoption des moyens de communication électroniques menace le poste traditionnelle.
>	L'infrastructure vieillissante oblige à investir des sommes considérables dans la modernisation.
>	Le prix élevé du carburant se répercute sur la rentabilité.
>	Environ 35 % des employés de Postes Canada prendront leur retraite au cours des 10 prochaines années.
>	Plus de 4 000 accidents entraînant des pertes de temps en 2007.
>	En moyenne 14,8 jours d'absence par employé en 2007.
>	Plus de 9 000 employés bénéficient de mesures d'adaptation sous forme de tâches modifiées en 2007.
>	Plus de 200 000 tonnes d'émissions de gaz à effet de serre (GES).
>	Plus de 20 000 griefs en 2007.

\* Ne comprend pas les moyens de pression illégaux  
<sup>9</sup> Terme inclus dans le glossaire

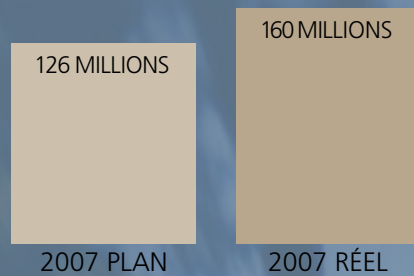


## INDICATEURS DE RENDEMENT CLÉS

### RENDEMENT FINANCIER

BÉNÉFICES CONSOLIDÉS AVANT  
IMPÔTS SUR LES BÉNÉFICES

**OBJECTIF :** 126 MILLION \$  
**OBJECTIF ATTEINT**



### INDICE DE VALEUR POUR LA CLIENTÈLE

COURRIER TRANSACTIONNEL

**OBJECTIF :** +2  
**RÉSULTAT :** OBJECTIF  
PARTIELLEMENT  
ATTEINT

COLIS

**OBJECTIF :** +2  
**RÉSULTAT :** OBJECTIF ATTEINT

MARKETING DIRECT

**OBJECTIF :** +3  
**RÉSULTAT :** OBJECTIF NON ATTEINT

### ENGAGEMENT DES EMPLOYÉS

INDICE D'ENGAGEMENT

**OBJECTIF :** 54  
**RÉSULTAT :** OBJECTIF  
PARTIELLEMENT  
ATTEINT

FRÉQUENCE DES ACCIDENTS

**OBJECTIF :** RÉDUCTION DE 20 %  
**RÉSULTAT :** OBJECTIF NON ATTEINT

ANOMALIES LIÉES À LA PAIE

**OBJECTIF :** RÉDUCTION DE 50 %  
**RÉSULTAT :** OBJECTIF ATTEINT

### SERVICES DE LIVRAISON

POSTE-LETTRES<sup>MC</sup>

**RENDEMENT ATTEINT**

COLIS ACCÉLÉRÉS

**RENDEMENT NON ATTEINT**

XPRESSPOST<sup>MC</sup>

**RENDEMENT NON ATTEINT**

MESSAGERIES PRIORITAIRES<sup>MC</sup>

**RENDEMENT NON ATTEINT**

MARKETING DIRECT

**RENDEMENT NETTEMENT AMÉLIORÉ**



## À propos du présent rapport

Il s'agit du premier Rapport de responsabilité sociale de l'entreprise (RSE). Ce rapport présente le rendement de RSE à Postes Canada pour l'exercice prenant fin le 31 décembre 2007. À moins d'indication contraire, les valeurs monétaires sont présentées en dollars canadiens.

### SEUIL DE TOLÉRANCE

L'information présentée dans ce rapport est le reflet des sujets et des indicateurs qui, aux yeux de la direction, présentent un intérêt particulier et sont très préoccupants pour notre entreprise, notre actionnaire et les principaux groupes d'intérêt. Bon nombre de ces sujets et de ces indicateurs, dont notre incidence sur l'économie, la société et l'environnement, servent à fixer des objectifs de rendement ou exigent la conformité aux cadres réglementaires et institutionnels dans lesquels notre entreprise évolue. D'autres renseignements se rapportent aux attentes sociales élargies et à l'influence que notre entreprise exerce sur ses employés, ses clients et ses fournisseurs.

Une partie des sujets et des indicateurs couverts dans le présent rapport exigent une gestion active continue pour que nous atteignons les objectifs de rendement que nous nous sommes fixés ou que nous nous conformions aux règlements de l'extérieur. D'autres sont inclus en raison de leur importance dans le passé ou pour nos groupes d'intérêt. Nous évaluons l'importance de différentes façons, notamment au moyen de sondages auprès des employés et des forums régionaux, de communications continues avec notre actionnaire ainsi que des commentaires et des idées de clients et d'études de marché. En 2008, nous avons l'intention de procéder à un exercice d'engagement des groupes d'intérêt plus complet afin de mieux faire connaître l'utilité du contenu des rapports éventuels et des données qui s'y rattachent dans les années à venir.

### ÉNONCÉS SUR LA « VISION D'AVENIR »

Ce Rapport de RSE renferme des énoncés sur la « vision d'avenir » qui rendent compte des attentes de la direction en ce qui concerne les objectifs, les plans, les stratégies, la croissance future, les résultats d'exploitation, le rendement ainsi que les perspectives commerciales et les occasions d'affaires de la Société. En général, les énoncés sur la « vision d'avenir » sont désignés par des mots ou des expressions tels que « prévoit », « s'attend à ce que », « croit », « estime », « a l'intention de » ou d'autres mots et expressions similaires. Ces énoncés ne sont pas des faits, mais seulement des estimations relatives aux résultats futurs. La Société ne peut pas

garantir que les résultats et les activités prévus se réaliseront. Par conséquent, il est recommandé aux lecteurs de ne pas prendre ces énoncés pour des faits.

Les énoncés sur la « vision d'avenir » se trouvant dans le présent Rapport de RSE sont seulement pertinents à la date du présent Rapport de RSE; la Société ne prévoit pas mettre à jour publiquement ces énoncés sur la « vision d'avenir » pour tenir compte de nouveaux renseignements, d'activités futures, de changements de situation ou de toute autre raison après cette date.

### GROUPES D'INTÉRÊT

D'abord et avant tout, nous devons rendre des comptes à chaque Canadien par l'entremise de notre actionnaire, le gouvernement du Canada. Notre réussite financière et notre durabilité dépendent, dans une large mesure, des revenus générés par des centaines de grandes institutions clientes, des dizaines de milliers de petites et de moyennes entreprises et des millions de consommateurs. Étant donné que nous sommes l'un des plus gros employeurs au Canada, nous influençons directement la vie de plus de 60 000 employés ainsi que celle des membres de leur famille et les collectivités où ils vivent. Enfin, notre réussite dépend également de la qualité de nos relations avec nos syndicats et nos unités de négociation ainsi que des fournisseurs, des gouvernements municipaux et des organisations non gouvernementales.

### DURABILITÉ

Notre vision, nos objectifs, nos buts et nos indicateurs de rendement clés globaux de RSE sont le reflet de l'engagement de la haute direction à l'égard des principes de la durabilité. Nous avons l'intention de faire des affaires d'une façon qui « permet de répondre aux besoins du présent sans compromettre la possibilité pour les générations futures de satisfaire les leurs\* ».

Notre approche à l'égard de la responsabilité sociale repose sur la croyance selon laquelle la santé à long terme de notre économie dépend directement de la santé et du bien-être de nos employés, de nos collectivités et de l'environnement. Nous sommes déterminés à utiliser des pratiques commerciales écologiques et éthiques de premier plan et de travailler continuellement à améliorer la façon dont nous faisons des affaires.

\* Our Common Future, *Commission mondiale pour l'environnement et le développement, Nations unies. Oxford, Oxford University Press, 1987, p. 43.*

À Postes Canada, la durabilité implique que nous assurons le bien-être physique, psychologique et social des employés, que nous fonctionnons d'une façon respectueuse pour l'environnement, que nous renforçons notre incidence positive dans les collectivités où nous évoluons et que nous sommes une entreprise saine sur le plan économique et responsable sur le plan social de par la façon dont nous régissons et gérons nos affaires.

## GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)

Le présent rapport est basé sur les principes et les indicateurs de la Global Reporting Initiative (GRI). Nous avons l'intention de continuer à nous fier sur le cadre de la GRI dans les années à venir et d'augmenter le nombre d'indicateurs couverts par notre Rapport de responsabilité sociale de l'entreprise. Nous entendons également suivre quelques-unes des lignes directrices utiles décrites dans le supplément des secteurs du transport et de la logistique. Compte tenu de notre auto-évaluation, nous sommes d'avis que notre rapport satisfait aux exigences de niveau C pour la préparation de rapports de la GRI.

## PORTÉE

Le présent rapport couvre les activités de la Société canadienne des postes seulement. À moins d'indications contraires, il ne comprend pas le rendement de nos filiales ou de notre coentreprise : Courrier Purolator Ltée, SCI Logistique Inc., Postes Canada internationale limitée (PCIL) et Innovaposte Inc.

## INTÉGRITÉ DE L'INFORMATION

Les cadres de la Société canadienne des postes sont chargés de préparer l'information présentée dans le rapport et d'en assurer l'intégrité. Nous sommes d'avis que le rapport représente fidèlement les activités de RSE selon les systèmes de contrôle interne, y compris la vérification par les titulaires de procédé administratif interne. La Vérification interne à la Société a aidé à mettre en place les procédures pour la collecte d'information et la procédure d'examen de la qualité des données pour plusieurs indicateurs de rendement clés de RSE. Les résultats financiers sont basés sur nos états financiers vérifiés, comme nous l'avons indiqué dans notre Rapport annuel de 2007. Certains résultats d'exploitation ont été revus par des tiers.

## ÉQUILIBRE

Nous croyons qu'il y aura amélioration continue seulement si nous empruntons une approche qui donne une vision équilibrée des répercussions positives et négatives actuelles. Chaque fois que c'était possible, nous avons donc fourni la liste de nos difficultés et de nos réalisations par rapport à des sujets précis.

## PÉRIODE VISÉE

Désormais, nous avons l'intention de présenter un rapport une fois par année. Pour donner un aperçu raisonnable des tendances générales ces dernières années, nous avons décidé dans le présent rapport de couvrir nos différents indicateurs de rendement pour les trois dernières années, pour lesquelles nous disposons de renseignements. Cependant, pour ce qui est des activités, nous nous concentrons seulement sur celles qui se sont déroulées en 2007.

## CLARTÉ

Nous avons essayé de rédiger le rapport dans un langage clair, simple et facile à comprendre. On peut consulter le glossaire qui se trouve à la page 66 : il aide à comprendre différents termes et concepts propres à l'industrie, inclus dans le rapport. Tous les termes dans le glossaire sont suivis de la lettre « g » <sup>(9)</sup> en exposant.

*Nota* : Le genre masculin est utilisé dans le présent rapport comme genre neutre.

## PLANIFICATION ET EXÉCUTION

Les activités de planification et d'exécution des activités de RSE et de préparation de rapports à leur sujet sont coordonnées et supervisées par Robert Waite, premier vice-président de RSE récemment nommé, et par le comité directeur de RSE qui vient de se former, composé de représentants de différents services, notamment Santé et sécurité, Gestion de l'environnement, Conformité, Ressources humaines, Finances, Gestion de l'approvisionnement et Communications, et de chacun de nos trois secteurs d'activités.

## COMMENTAIRES ET AUTRES RENSEIGNEMENTS

Nous vous invitons à faire des commentaires sur le rapport. Veuillez nous envoyer un message électronique à [info.rse@postescanada.ca](mailto:info.rse@postescanada.ca). Il est également possible de consulter le rapport en ligne à [www.postescanada.ca/responsabilitesociale](http://www.postescanada.ca/responsabilitesociale).

## À propos de Postes Canada

Chaque jour ouvrable, Postes Canada joue un rôle primordial en aidant les Canadiens à faire fonctionner leurs entreprises, à expédier des marchandises partout dans le monde et à communiquer les uns avec les autres au moyen de solutions novatrices en matière de livraison physique et électronique de classe internationale. Postes Canada, qui est une entreprise rentable, vitale pour l'économie canadienne, figure parmi les 50 plus grandes entreprises au Canada du point de vue des revenus et les 10 plus gros employeurs au Canada.

### NOS VALEURS

- > Nous travaillons pour satisfaire nos clients.
- > Nous réussissons en travaillant en collaboration.
- > Nous acceptons la responsabilité de nos actions.
- > Nous nous traitons mutuellement avec équité et respect.
- > Nous nous efforçons de toujours nous améliorer.
- > Nous agissons avec intégrité dans toutes nos actions.

### CODE DE CONDUITE

Comme toutes les grandes organisations, Postes Canada et ses employés sont souvent confrontés à des décisions difficiles. L'entreprise possède un code de conduite décrivant le comportement que les employés, de tous les échelons, doivent adopter. Ce code de conduite s'articule autour de l'importance d'établir des relations de confiance parmi les employés ainsi que parmi nos partenaires et nos fournisseurs et avec le gouvernement du Canada.

Postes Canada est déterminée à mettre en place un milieu de travail ouvert et transparent où les employés se sentent à l'aise de signaler leurs inquiétudes quant aux écarts de conduite en milieu de travail. Bien que les écarts de conduite soient rares, nous voulons que tous les employés se sentent libres de soulever des questions auprès de leur superviseur immédiat ou de la haute direction.

### Programmes et initiatives

#### Politique de dénonciation

En janvier 2005, Postes Canada a instauré une politique générale sur la dénonciation d'activités irrégulières en milieu de travail. Cette politique de « dénonciation » satisfait à toutes les exigences de la législation du gouvernement du Canada.

#### Service d'écoute téléphonique de ClearView

Postes Canada a mis en place un service d'écoute téléphonique sans frais anonyme géré de façon autonome, auquel les employés peuvent s'adresser pour signaler les activités irrégulières 24 heures sur 24, sept jours sur sept. En 2007, le service d'écoute a reçu 90 signalements.

### CONSEIL D'ADMINISTRATION DE POSTES CANADA

Le rôle du Conseil d'administration trouve son appui explicite dans le cadre législatif qui régit le fonctionnement de Postes Canada (*la Loi sur la Société canadienne des postes* et *la Loi sur la gestion des finances publiques*), dans le Règlement interne de la Société ainsi que dans l'Énoncé des valeurs et de la charte du Conseil d'administration.

Le Conseil doit fournir des conseils d'ordre général sur la stratégie, les plans d'entreprise et les activités connexes de la Société et de la surveiller au nom du gouvernement du Canada.

### Composition du Conseil

Le Conseil d'administration de Postes Canada comprend 11 membres, dont la présidente-directrice générale de la Société. Normalement, la fonction de président du Conseil et celle de président-directeur général se rattachent à deux postes distincts. Le Conseil d'administration et les dirigeants de Postes Canada sont d'avis que des pratiques de régie d'entreprise à la fois saines et dynamiques sont la pierre angulaire d'une organisation de qualité et prospère. Une saine régie d'entreprise est essentielle à la réalisation des mandats commercial et public de Postes Canada et elle contribuera à faire en sorte que tous les Canadiens continuent de profiter d'un service postal universel et abordable, partout au pays.

## Un nouveau comité

Le mandat du Comité de l'environnement, de la santé professionnelle et de la sécurité a été modifié de façon à ce qu'il englobe la responsabilité sociale de l'entreprise et la conformité. Le nouveau comité rebaptisé Comité de la responsabilité sociale de l'entreprise, de l'environnement, de la santé professionnelle et de la sécurité surveille la responsabilité sociale de la Société ainsi que ses politiques, ses programmes, ses procédures et son rendement en matière de l'environnement ainsi que de la santé professionnelle et de la sécurité.

## CONFORMITÉ

Le Conseil d'administration et la haute direction sont déterminés à mettre en place un milieu qui encourage les comportements éthiques à tous les niveaux de l'organisation (sans exception) et qui en fait la preuve. En juin 2007, la Société a formé un groupe responsable de la conformité en vue de donner une nouvelle orientation à la conformité dans les secteurs de l'accès à l'information, de la protection de la vie privée, des droits de la personne, de l'équité en matière d'emploi, des langues officielles, de la lutte contre le blanchiment d'argent et de la dénonciation des activités irrégulières.

Le renforcement de la conformité aide à mettre en place une culture basée sur le principe suivant : « faire ce qu'il faut » ; il décourage les écarts de conduite, il offre un mécanisme de surveillance de l'environnement extérieur et de gestion des problèmes liés à la conformité opérationnelle et il aide à définir et à quantifier l'importance d'investir dans la conformité.

## PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

Postes Canada est depuis longtemps déterminé à protéger la vie privée de ses employés et des clients, de même que de tous les Canadiens. Les activités commerciales de l'entreprise s'articulent autour de la gestion responsable des renseignements personnels et de la sécurité des données depuis plus de 150 ans.

Postes Canada traite tous les jours des millions de transactions comportant des renseignements personnels, de sorte que l'administration de la protection des renseignements personnels pose un défi de taille. Pour que la Société parvienne à protéger efficacement les renseignements personnels, elle doit compter sur tous les employés dans toutes les fonctions.

Ce sont le siège social et les coordonnateurs régionaux de la protection de la vie privée qui administrent son Programme de protection des renseignements personnels et qui travaillent à ébaucher des solutions aux problèmes à cet égard lorsqu'ils surviennent. Les coordonnateurs de la protection de la vie privée protègent les renseignements personnels des clients et des employés, en favorisant la sensibilisation et en donnant de la formation et des conseils afin que les renseignements personnels soient utilisés, recueillis et protégés de façon adéquate. Les gestionnaires des fichiers de renseignements personnels de Postes Canada doivent voir à ce que la collecte, l'utilisation, la divulgation et la conservation des renseignements personnels soient régies par des règles adéquates pour leurs bases de données respectives.

## Adoption d'une approche proactive

Les Canadiens ont beaucoup confiance en la marque de Postes Canada. Il est primordial d'adopter une approche moderne et proactive à l'égard de la protection des renseignements personnels pour préserver cette confiance. Postes Canada a établi que la protection des renseignements personnels constitue une priorité au sein de l'organisation et qu'il s'agit de l'un des principaux éléments qui permet à l'entreprise d'atteindre ses objectifs administratifs et de réaliser sa vision de la poste moderne.

Elle a fait appel à l'expertise des cadres en vue d'établir un point central pour toutes les questions liées à la protection des renseignements personnels. Ainsi, Postes Canada a modernisé son approche à l'égard de la protection des renseignements personnels tout en se conformant à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et en reconnaissant les dix Pratiques équitables de traitement de l'information pour la protection des renseignements personnels, décrites dans les lois fédérale et provinciales sur la protection des renseignements personnels.

## Programmes et initiatives

### Clarté et transparence

En 2007, le Conseil d'administration a approuvé des politiques distinctes pour la protection des renseignements personnels des clients et des employés afin d'éviter le dédoublement des efforts, de clarifier davantage les choses, d'augmenter la transparence et en vue d'offrir aux employés et aux clients une façon de soulever des questions ou d'exprimer des inquiétudes au sujet des renseignements personnels qui les concernent.

### Conformité et régie liées à la protection de la vie privée

La Société a demandé une évaluation indépendante des risques en vue de faire évaluer la conformité des fichiers de renseignements personnels de ses clients à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et aux dix principes de la protection des renseignements personnels du Canada. Résultat : un plan d'action en vue d'atténuer les risques et de fixer un cadre de gestion pour la conformité et la régie liées à la protection des renseignements personnels.

### Lignes directrices et procédures

Postes Canada a revu ses lignes directrices et ses procédures concernant les réponses aux demandes de renseignements et aux plaintes liées à la protection de la vie privée. La Société a répondu au pied levé à 4 776 demandes de consultation de clients et d'employés et à 400 demandes de renseignements de clients en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* en 2007. Afin d'être davantage sensible aux besoins des clients et d'augmenter sa transparence, Postes Canada permet désormais aux gens d'exprimer leurs inquiétudes liées à la protection des renseignements personnels et d'adresser directement leurs questions à son Bureau de la protection de la vie privée.

## LANGUES OFFICIELLES

Dans les régions bilingues et là où la demande est importante, Postes Canada est déterminée à communiquer avec les employés et les clients dans la langue officielle de leur choix. Postes Canada est une vaste organisation complexe, et la mise en place d'un milieu de travail propice à l'utilisation efficace du français et de l'anglais, conformément à la *Loi sur les langues officielles*, pose des défis tous les jours. En 2007, elle a reçu 46 plaintes liées aux langues officielles par l'entremise du Commissariat aux langues officielles, le nombre le plus bas de plaintes depuis l'adoption, par Postes Canada, de la *Loi sur les langues officielles* en 1969.

C'est tout simplement logique en affaires de desservir les Canadiens en français et en anglais; nous sommes déterminés à offrir mieux que jamais des services dans les deux langues officielles. Nous exploitons le plus vaste réseau de vente au détail bilingue au pays, constitué d'environ 800 bureaux de poste désignés bilingues. Postes Canada est également fière de faire la promotion de la dualité linguistique et de prêter son concours aux communautés de langue officielle en situation minoritaire, essentiellement grâce à ses initiatives en matière d'alphabétisation. De plus, grâce à différents programmes, comme les vérifications externes et internes annuelles, nous pouvons reconnaître et régler les aspects à améliorer.

### Évaluation exemplaire

En 2007, pour la troisième année d'affilée, le Commissaire aux langues officielles a donné à Postes Canada une évaluation exemplaire pour les mesures qu'elle a prises en vue de soutenir le développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire et de promouvoir la dualité linguistique au Canada.

## RECYCLAGE DES PRODUITS DE LA CRIMINALITÉ (BLANCHIMENT D'ARGENT) ET FINANCEMENT DES ACTIVITÉS TERRORISTES

Le Fonds monétaire international (FMI) estime que le montant total de l'argent blanchi dans le monde pourrait dépasser 2 billions de dollars américains chaque année. En raison de la gravité de ce problème dans le monde, il est primordial que Postes Canada ait en place un régime fort qui lui permette de découvrir, de prévenir et de décourager les activités de blanchiment d'argent et de financement des activités terroristes et de voir à ce que la Société se conforme à la *Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes* (RPCFAT).

Le programme de conformité de Postes Canada comprend :

- des politiques et des procédures internes qui nous permettent de découvrir et de décourager les activités éventuelles de blanchiment d'argent et de financement du terrorisme et de se conformer aux exigences en matière d'identification des clients, de tenue des dossiers et de préparation de rapports ;
- un agent principal responsable de la conformité, chargé de surveiller notre programme de conformité et d'en donner des comptes rendus à la haute direction ;
- un programme de formation dans le cadre duquel les préposés au comptoir dans les bureaux de poste et les autres employés reçoivent, le cas échéant, une formation leur permettant de comprendre les exigences prescrites par la *Loi* et notre programme de conformité ;
- une procédure à suivre pour examiner notre programme de conformité chaque année afin de voir à ce qu'il soit à jour et qu'on y intègre les changements et les mises à jour à la *Loi*.

### Principales priorités pour 2008

- Continuer de développer notre programme de conformité.
- Prêter notre concours au Programme d'informatisation des bureaux de poste et au projet de remaniement des mandats-poste.
- Offrir des cours de formation continue afin de sensibiliser davantage les employés aux exigences liées à la conformité.
- Renforcer les outils de surveillance et d'analyse judiciaire.

## ACCÈS À L'INFORMATION

Depuis quelques années, Postes Canada divulgue de façon proactive de l'information au grand public dans divers documents généraux, notamment le Rapport annuel, le résumé du Plan d'entreprise et le site Web de Postes Canada. Le 1<sup>er</sup> septembre 2007, la Société est devenue assujettie à la *Loi sur l'accès à l'information* (LAI), modifiée par la *Loi fédérale sur la responsabilité* de façon à ce qu'elle englobe les sociétés d'État. La *Loi* permet aux particuliers et aux organisations d'avoir accès aux dossiers, notamment ceux qui sont du ressort de Postes Canada.

En 2007, la Société a lancé des initiatives de gestion et de conservation des documents pour mettre tous les employés au courant de la façon de gérer convenablement l'information de la Société. La Société a créé une direction d'Accès à l'information (AAI), avec le concours d'une équipe spécialisée formée de membres des bureaux de première responsabilité et d'agents de liaison au pays pour gérer les demandes de renseignements reçues et préparer des réponses et des dossiers pour ces demandes.

Postes Canada évolue dans un environnement très concurrentiel : elle croit donc qu'il est important d'établir un équilibre entre le droit de consultation de l'auteur d'une demande et l'information commerciale à caractère délicat. Nous sommes également déterminés à protéger les renseignements personnels reçus de la part de partenaires, de fournisseurs et de clients. Grâce à une procédure de consultation, les tierces parties peuvent formuler des recommandations sur la divulgation ou la protection des renseignements personnels.

À la fin de 2007, environ 70 demandes d'AAI avaient été reçues. Nous continuerons de développer nos programmes et initiatives d'AAI en 2008 pour assurer la conformité aux nouvelles obligations prescrites par la loi et accélérer la transmission des dossiers aux auteurs de demandes.





## AGIR DE FAÇON RESPONSABLE POUR NOTRE **ENTREPRISE**

POSTES CANADA EST DÉTERMINÉE À ÊTRE RENTABLE ET RESPONSABLE SUR LE PLAN SOCIAL QUANT À LA FAÇON DONT ELLE RÉGIT ET GÈRE SES ACTIVITÉS COMMERCIALES.

En plus de répondre aux besoins primordiaux des gens en matière de courrier, de distribution et de logistique d'un océan à l'autre, Postes Canada apporte des avantages importants à notre pays, notamment les revenus fiscaux pour les gouvernements fédéral et provinciaux et les dividendes qu'elle verse à notre actionnaire, le gouvernement du Canada. Son objectif est de continuer à offrir des services utiles et de valeur aux Canadiens et de mettre (invariablement) le client au premier plan en maintenant des normes de qualité strictes à tous les égards dans ses activités commerciales.

### NOS PRIORITÉS

- > UN AVENIR STABLE SUR LE PLAN FINANCIER  
*En assurant depuis plus de dix ans une rentabilité soutenue afin d'offrir la sécurité d'emploi à ses employés et de verser des dividendes à son actionnaire*
- > RESPECTER OU DÉPASSER LES NORMES DE LIVRAISON  
*En surveillant, examinant et améliorant sans cesse ses procédures de livraison*
- > CRÉER DE LA VALEUR POUR SES CLIENTS  
*En étant à l'écoute des clients et en leur donnant les services dont ils ont besoin*

## Un avenir stable sur le plan financier

### RENDEMENT FINANCIER

Postes Canada est déterminée à être une entreprise très performante qui demeure rentable et continue à améliorer sa productivité et à offrir des services de grande qualité aux clients. Chaque année, nous faisons le point, nous misons sur les réussites antérieures de l'entreprise et nous apprenons à évoluer de différentes façons qui assureront notre prospérité à tous à l'avenir. Notre principal objectif au chapitre du rendement financier, c'est de demeurer rentable.

### MAINTIEN DE LA RENTABILITÉ

En 2007, Postes Canada a enregistré des profits pour la 13<sup>e</sup> année d'affilée et elle a versé à son actionnaire, le gouvernement du Canada, un dividende de 47 millions de dollars, calculé à partir du bénéfice net de 2006. La Société est fière d'être une entreprise bien gérée qui ne dépend pas de l'argent des contribuables pour financer ses activités.

Le Groupe Postes Canada a déclaré un bénéfice net consolidé de 54 millions de dollars par rapport à des revenus de près de 7,5 milliards de dollars pour l'exercice prenant fin le 31 décembre 2007. Il s'agit d'une diminution de 65 millions de dollars ou de 54,3 % par rapport à 2006.

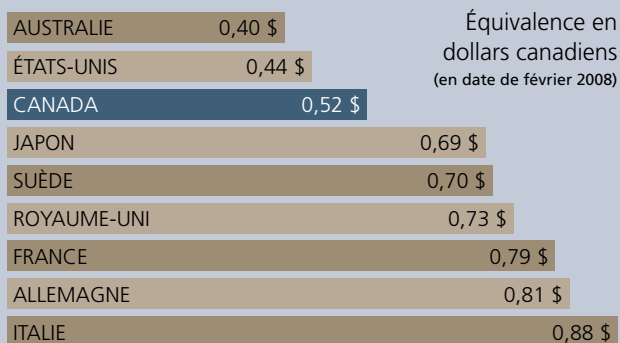
### CONTRIBUTION APPORTÉE À L'ÉCONOMIE

En 2007, le Conference Board du Canada, un institut autonome de recherche en économie parmi les plus réputés, a étudié les répercussions économiques du Groupe Postes Canada en se fondant sur des données de 2006. L'étude a démontré que le Groupe, tout en répondant aux besoins primordiaux des gens en matière de courrier, de distribution et de logistique au pays, engendre également d'importants avantages sur le plan économique, notamment des revenus fiscaux pour les gouvernements fédéral et provinciaux et un dividende pour notre actionnaire.

Selon cette étude, la contribution économique du Groupe Postes Canada comprend ce qui suit :

- 6 milliards de dollars au produit intérieur brut (PIB) en dollars constants ;
- 70 000 emplois directs ;
- 42 000 emplois indirects grâce aux dépenses qu'elle engage pour l'acquisition de biens et de services et en faisant appel aux services d'entrepreneurs pour le transport du courrier en son nom et de travailleurs dans les bureaux de poste concessionnaires du secteur privé ;
- 10 milliards de dollars de revenus d'emploi ;
- 1,4 milliard de dollars en impôt fédéral sur les revenus des particuliers ;
- 1,1 milliard de dollars en impôt provincial sur les revenus des particuliers.

## 434 MILLIONS DE DOLLARS : TOTAL DES DIVIDENDES VERSÉS AU GOUVERNEMENT DU CANADA DEPUIS 1989



Le Canada offre l'un des tarifs-lettres de base les plus bas au monde.

### Une administration postale fiable, qui offre des prix abordables à tous les Canadiens

Le coût de l'envoi d'une lettre au Canada est l'un des plus bas dans les pays industrialisés. Il en coûte autant pour envoyer une lettre de Halifax à Vancouver que de Montréal à Ottawa. Depuis 1982, le tarif-lettres de base a augmenté nettement moins que le taux d'inflation, soit 22 cents ou 73 % ; par ailleurs, l'indice des prix à la consommation a connu une augmentation de 110 %.

# Normes de livraison

## DÉPASSER LES NORMES DE LIVRAISON

*Objectif : livraison à temps dans 96 % des cas pour le service Poste-lettres<sup>MC</sup>*

La livraison du courrier à temps demeure primordiale pour la prospérité à long terme de Postes Canada. En 2007, nous avons livré 11 milliards d'articles de courrier à plus d'un million d'entreprises et d'institutions et à des millions de Canadiens. Nous nous sommes engagés à offrir efficacité, qualité et innovation; nous développons continuellement nos pratiques commerciales et nous ne cessons de concevoir des produits et des services novateurs qui nous permettront de demeurer un fournisseur en vue de solutions en matière de livraison physique et électronique. Notre principal objectif lié à l'optimisation du rendement consiste à dépasser systématiquement les normes de livraison.

Dans le cadre de notre programme lié à la fiabilité des services, nous sommes déterminés à livrer les envois Poste-lettres préparés en bonne et due forme en deux jours ouvrables dans la même région métropolitaine ou collectivité, en trois jours ouvrables dans la même province et en quatre jours ouvrables entre les provinces. En 2007, nous avons obtenu 96,1 % comme cote liée à la livraison à temps pour le service Poste-lettres.

## Programmes et initiatives

Transmission de renseignements au moyen de services de pointe

En 2007, Postes Canada a lancé les Services de gestion de documents IntelliFlot<sup>MC</sup>, nouvelle série unique de services électroniques, qui offre des solutions de bout en bout pour la transmission des factures et des relevés (livraison électronique et physique). Grâce à IntelliFlot, les clients réduisent leurs coûts d'exploitation et accroissent l'efficacité de leurs factures et de leurs relevés. Ces services permettent également à nos clients de répondre à la demande croissante de leurs clients qui réclament des services en ligne.

Parmi les autres services offerts, mentionnons Marketing direct en ligne<sup>MC</sup>, outil électronique qui aide les clients à planifier, à créer et à orchestrer des campagnes d'envois publicitaires et à distribuer ces envois, de même que Libres-frontières<sup>MC</sup>, service qui aide les Canadiens à faire des achats sur des sites Internet aux États-Unis en offrant un prix unique « franco dédouané au Canada », qui comprend les droits de douane et les frais de livraison.



## Création de valeur

### GESTION DE LA VALEUR POUR LES CLIENTS

À Postes Canada, les clients sont au cœur de tout ce que nous entreprenons. La gestion de la valeur pour les clients (GVC), c'est la méthode que la Société emploie pour définir l'expérience des clients, dans son ensemble, à Postes Canada. La GVC nous permet de comprendre ce qui importe aux yeux des clients et ce qui les fidélise ainsi que d'évaluer notre rendement par rapport à celui de nos concurrents. Il est primordial de comprendre ce qui importe aux yeux des clients si nous voulons leur offrir les produits et les services dont ils ont besoin et augmenter notre rendement commercial et financier. La valeur est l'indicateur prévisionnel le plus important pour la part de marché et la rentabilité.

En 2006, Postes Canada a instauré l'indice de valeur pour la clientèle (IVC) dans le cadre du programme de GVC. Pour établir l'IVC, qui permet d'évaluer la fidélisation des clients à l'égard de Postes Canada, on se sert des résultats de la GVC afin que les initiatives de la Société s'articulent autour de l'ajout de valeur pour les clients. Les objectifs de l'IVC, qui sont fixés au 4<sup>e</sup> trimestre pour l'année suivante, entrent dans le calcul de la prime de rendement d'équipe<sup>9</sup>.

Indice de valeur pour la clientèle (IVC)	Objectif 2007	Atteinte de l'objectif en 2007
Courrier transactionnel	+2	partiellement
Colis	+2	oui
Marketing direct	+3	non

### TRANSFORMATION POSTALE

En 2007, Postes Canada a annoncé le lancement d'un programme de modernisation visant à renouveler l'infrastructure vieillissante de l'entreprise pour qu'elle soit prête à faire face aux exigences de l'environnement commercial concurrentiel d'aujourd'hui. La Société a déjà transformé ses systèmes d'information et ses procédés en mettant en service un progiciel de gestion intégré. Cette initiative a débouché sur d'autres transformations administratives importantes, notamment l'instauration des principes de fabrication au plus juste dans différents procédés opérationnels.

Au cours des cinq prochaines années, nous pourrions investir jusqu'à 1,9 milliard de dollars dans des projets d'immobilisations, notamment la construction et la rénovation d'immeubles ainsi que la mise à niveau d'équipement et de systèmes et de la technologie de l'information. Nous avons également l'intention d'adopter les meilleurs outils et pratiques dont on dispose pour améliorer le service aux clients.



## MAINTIEN DE RELATIONS DE TRAVAIL HARMONIEUSES

Postes Canada est déterminée à travailler avec tous ses employés et les syndicats et unités de négociation qui les représentent pour encourager son essor et maintenir la stabilité de la main-d'œuvre. Il n'y a pas eu d'interruptions de travail importantes à Postes Canada depuis plus de dix ans\*. Au cours des deux dernières années, nous avons réussi, sans qu'il y ait d'interruption de travail, à négocier des ententes pour trois nouvelles conventions collectives. En 2007, nous avons négocié une convention historique d'une durée de quatre ans avec notre plus important syndicat, le Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes (STTP). Les syndicats et les unités de négociation qui représentent les employés de Postes Canada sont le STTP, le Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes – Factrices et facteurs ruraux et suburbains (STTP – FFRS), l'Association des officiers des postes du Canada (AOPC), l'Alliance de la Fonction publique du Canada (AFPC) et l'Association canadienne des maîtres de poste et adjoints (ACMPA).

Postes Canada et ses syndicats et unités de négociation ont travaillé (et continuent de travailler) ensemble à la réalisation, dans le cadre de projets pilotes, de différentes initiatives destinées à améliorer les pratiques commerciales de Postes Canada et à leur mise en œuvre.

## PRATIQUES EN MATIÈRE D'APPROVISIONNEMENT

Postes Canada a pour politique de soutenir équitablement la concurrence, de voir à ce que ses pratiques touchant la commercialisation et la concurrence répondent aux besoins des clients et de se conformer à toutes les lois qui s'appliquent.

En principe, Postes Canada exécute ses activités liées à l'adjudication de contrats de façon à ce que toute l'importance soit accordée aux lois, aux règlements, aux conventions et aux accords internationaux ainsi qu'aux politiques et aux procédures d'appel d'offres internes qui s'appliquent. L'entreprise le fait de façon à faire savoir à ses clients, à ses fournisseurs et à tous les Canadiens qu'elle respecte des normes strictes de professionnalisme et d'éthique commerciale.

Nous avons l'intention de renforcer nos exigences du point de vue de la gouvernance dans la perspective de la responsabilité sociale de l'entreprise pour tous nos fournisseurs, en mettant en œuvre des directives liées à l'éthique, à l'aspect social et à l'environnement dans toutes les nouvelles demandes d'approvisionnement d'ici la fin de décembre 2008.

## AUCUNE INTERRUPTION DE TRAVAIL IMPORTANTE DEPUIS PLUS DE DIX ANS\*

*\*Ne comprend pas les moyens de pression illégaux*

### Un plan directeur pour la poste moderne

Le projet de transformation postale nous permettra de moderniser notre infrastructure et de continuer d'offrir aux Canadiens le niveau de service qu'ils attendent de nous. Les changements qui pourraient être apportés dans le cadre de cette initiative comprendront notamment :

- équipement de traitement automatisé neuf pour développer l'automatisation du tri et du tri séquentiel des lettres;
- restauration d'immeubles;
- traitement automatisé des envois Médiaposte avec adresse<sup>MC</sup> et nouveaux outils pour garder à jour les listes de gros clients pour les services Médiaposte;
- nouveaux systèmes de codage et de lecture basés sur les adresses municipales complètes;
- nouveaux conteneurs et procédés de travail normalisés.



## AGIR DE FAÇON RESPONSABLE POUR NOS EMPLOYÉS

LE BIEN-ÊTRE D'UNE SOCIÉTÉ EST DIRECTEMENT LIÉ AU BIEN-ÊTRE DE SES EMPLOYÉS.

Postes Canada est déterminée à mettre en place une culture et un milieu de travail qui assurent le bien-être physique, psychologique et social de plus de 60 000 employés à son service partout au Canada.

Pour tenir son engagement, elle doit être à l'écoute des employés et communiquer ouvertement avec eux au moyen de différents instruments, comme les forums régionaux. En 2007, elle a organisé 22 forums dans huit villes, auxquels ont assisté environ 6 500 employés de partout au pays. Ce dialogue ouvert avec les employés a débouché sur des mesures concrètes grâce auxquelles nous pouvons reconnaître la valeur des employés individuellement et en équipe.

### NOS PRIORITÉS POUR NOS EMPLOYÉS

#### > SANTÉ ET SÉCURITÉ

*Assurer la sécurité de notre effectif*

#### > ENGAGEMENT

*Mettre en place une culture axée sur le respect, l'intégration et les possibilités*

## Sécurité

Dans notre entreprise, le milieu de travail se trouve partout : des bureaux de poste et des installations de tri, aux rues et aux trottoirs dans les grandes villes, en passant par les chemins de campagne dans les collectivités en milieu rural. Postes Canada est déterminée à voir à ce que les employés soient en sécurité et en santé peu importe le travail qu'ils exécutent et l'endroit. Notre principal objectif en matière de sécurité vise à réduire la fréquence des accidents.

En atteignant cet objectif, les employés verront leur expérience de travail s'améliorer, et Postes Canada pourra fonctionner le plus efficacement et de la façon la plus productive possible au nom de ses clients et de ses groupes d'intérêt.

### PROGRESSION DE LA SÉCURITÉ : POINTS SAILLANTS GÉNÉRAUX POUR 2007

- Recrutement d'un directeur général pour la santé et la sécurité.
- 40 000 heures de formation sur la santé et la sécurité à l'intention des gestionnaires et des employés.
- Mise à contribution des facteurs dans la mise à l'essai et la sélection de dispositifs antidérapants pour l'hiver.

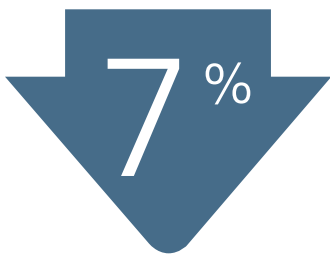
### RAMENER LES DÉCÈS À ZÉRO

#### Objectif : zéro

Rien n'est plus important aux yeux de Postes Canada que de prévenir les décès au travail. Malheureusement, l'un de nos facteurs ruraux et suburbains (FFRS) est décédé en 2007 dans un accident de la circulation au travail, et un facteur en 2006, des suites d'une chute.

Décès	2007	2006	2005
Employés de Postes Canada	1	1	0
Assistants <sup>9</sup> , auxiliaires en ergonomie <sup>9</sup> et remplaçants <sup>9</sup> des FFRS	0	2	0

Pour rendre compte du nombre de décès dans le présent rapport seulement, nous incluons les assistants, les auxiliaires en ergonomie et les remplaçants des FFRS, qui ne sont pas des employés mais qui exécutent le travail lié aux opérations des FFRS. En 2006, il y a eu deux décès chez des travailleurs autres que des employés : l'un était un membre de la famille d'un FFRS, qui travaillait comme auxiliaire en ergonomie, l'autre était le conjoint d'un FFRS, qui travaillait comme remplaçant.



Objectif en 2008 : réduire de 7 % la fréquence des accidents

4 588

Nombre total d'accidents en milieu de travail entraînant des pertes de temps en 2007

46%

Pourcentage d'accidents entraînant des pertes de temps<sup>9</sup> en 2007 causés par des glissades, des trébuchements et des chutes



## LIVRAISON DU COURRIER RURAL : LES DÉFIS LIÉS À LA SÉCURITÉ

Les factrices et facteurs ruraux et suburbains (FFRS) courent des risques en raison de la nature de leur travail, qui les oblige à se dégager du trafic intense et à s'y insérer fréquemment, de la visibilité insuffisante au détour de courbes sur la route et de l'absence de bas-côté sécuritaires, tous ces éléments contribuent à rendre les conditions de travail dangereuses. On a apporté des changements fondamentaux aux véhicules des FFRS pour les rendre plus visibles, en les équipant de panneaux pour le toit et de feux clignotants jaunes, mais il y a d'autres mesures à prendre.

Tout en essayant d'assurer le bien-être des FFRS, nous faisons également tout ce qui est possible pour préserver le service traditionnel de livraison du courrier en bordure du terrain dans les secteurs ruraux lorsque c'est sans danger.

## Programmes et initiatives

### Évaluation de la sécurité

Postes Canada procède actuellement à une évaluation, d'une valeur de 350 millions de dollars, liée à la sécurité de la livraison dans chacune des plus de 800 000 boîtes aux lettres rurales au pays.

### Solutions de livraison

Lorsqu'on relève des problèmes de sécurité pour la livraison du courrier rural, on ébauche différentes solutions qui comprennent le déplacement de boîtes aux lettres ou le remplacement de boîtes situées sur le bas-côté de la route par des boîtes postales communautaires dans des endroits sûrs. Étant donné que ces changements touchent le service de livraison du courrier dans la collectivité, Postes Canada a élaboré un programme des Services à la collectivité. Grâce à ce programme, on voit à ce que toutes les personnes concernées (les clients, les dirigeants de la collectivité, les représentants locaux et le député) comprennent bien les enjeux et puissent contribuer à trouver une solution et que les clients se voient offrir un mode de livraison du courrier acceptable.

350 MILLIONS DE DOLLARS : COÛT APPROXIMATIF POUR PROCÉDER À L'ÉVALUATION DE LA SÉCURITÉ DE LA LIVRAISON DANS CHACUNE DES PLUS DE 800 000 BOÎTES AUX LETTRES RURALES AU PAYS



## DIMINUTION DES ACCIDENTS

*Objectif : réduction de 7 % de la fréquence des accidents à la Société en 2008*

Postes Canada est déterminée à réduire la fréquence des accidents en la ramenant à un taux s'approchant de celui d'autres organisations qui évoluent dans les secteurs du transport et de la logistique ainsi que des administrations postales dans le monde. L'an dernier, 4 588 accidents survenus en milieu de travail ont entraîné des pertes de temps. Bien que le nombre d'accidents en milieu de travail soit demeuré stable et qu'il ait même diminué dans certaines régions, il a grimpé dans certaines de nos grandes régions, comme la Région du Grand Toronto. La Société n'a donc pas atteint son objectif qui consistait à réduire de 20 % la fréquence des accidents en 2007. En fait, cette dernière a augmenté de 8,35 % par rapport à 2006.

Chaque blessure entraînant des pertes de temps est préoccupante pour plusieurs raisons. La raison la plus évidente, d'abord, c'est que la santé de l'employé est affectée. Ensuite, la qualité des activités à Postes Canada en souffre parce qu'il est difficile de remplacer les personnes blessées. Enfin, la productivité et la rentabilité se trouvent réduites, et le moral des employés est atteint. En 2007, nous avons continué à examiner nos opérations (dans les établissements et le long des itinéraires de livraison) pour reconnaître et régler les situations où surviennent souvent des accidents.

## Programmes et initiatives

### Évaluation des routes principales

La Société procédera à l'évaluation des opérations le long des routes principales régionales en 2008. Ces évaluations ont pour objectif d'aider à mieux comprendre les priorités et la mise en œuvre d'éléments du système de gestion de la sécurité qui en découle pour mettre en place et maintenir une culture axée sur la sécurité et réduire le nombre d'accidents en milieu de travail.

### Examen des morsures de chien

Les morsures de chien demeurent une cause de blessure chez les facteurs. En 2007, la Société a lancé un programme en vue de sensibiliser davantage les gens à la nécessité de retenir leurs animaux de compagnie. Elle a émis en tout 4 476 communiqués d'intérêt public sur la prévention des morsures de chien partout au pays. Elle a également continué à collaborer avec les municipalités pour que les règlements relatifs aux animaux soient appliqués convenablement.

### Formation à l'intention des employés sur la façon de soulever des objets en toute sécurité

Après consultation du STTP, nous avons conçu et nous donnons des cours de formation qui enseignent aux employés comment soulever et transporter de l'équipement et des matériaux de façon sécuritaire afin d'éviter de se blesser. Nous continuerons de travailler avec les employés à mettre à l'essai de l'équipement qui pourrait améliorer l'ergonomie et offrir des solutions pour régler les problèmes des employés qui soulèvent et transportent des objets.



Accidents entraînant des pertes de temps	2007	2006	2005
Accidents (sauf ceux des FFRS)	4 378	4 016	4 035
Accidents des FFRS	210	231	174
Total	4 588	4 247	4 209

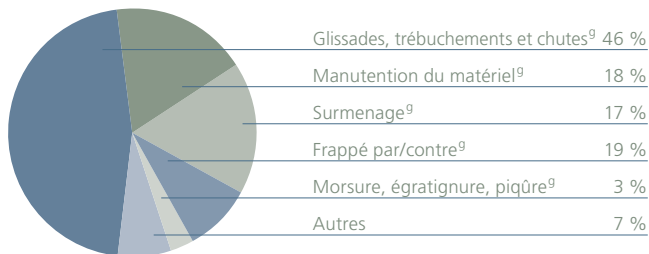
Comparaison du taux de fréquence des accidents entraînant des pertes de temps <sup>9</sup>	2007	2006	2005
Postes Canada (sauf ceux des FFRS)	9,34	8,62	8,65
UPS <sup>1</sup>		2,6	
TNT (administration postale des Pays-Bas) <sup>2</sup>		3,1	
Deutsche Post (Allemagne) <sup>3</sup>		6,9	

<sup>1</sup> UPS Corporate Sustainability Report 2006

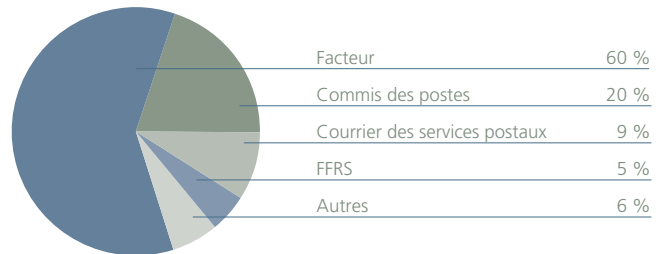
<sup>2</sup> TNT Social Responsibility Report 2006

<sup>3</sup> Deutsche Post World Net Sustainability Report 2006

#### ACCIDENTS ENTRAÎNANT DES PERTES DE TEMPS EN 2007 PAR TYPE D'ACCIDENT



#### ACCIDENTS ENTRAÎNANT DES PERTES DE TEMPS EN 2007 PAR GROUPE DE TRAVAIL



### Glissades, trébuchements et chutes

À Postes Canada, nous devons surmonter des difficultés particulières parce que bon nombre d'employés travaillent dans des milieux sur lesquels nous n'avons à peu près pas de prise, voire aucune, comme les chemins publics et les chemins privés ainsi que les entrées de cour. Quarante-six pour cent des blessures l'an dernier ont été causées par des glissades, des trébuchements et des chutes (dans bien des cas en raison d'un temps neigeux et de la glace).

#### Sensibilisation des propriétaires de maison

Le projet Allées sans glace est une campagne de sensibilisation du public de grande envergure, qui vise à sensibiliser davantage les gens à la nécessité de supprimer les dangers que représentent

la neige et la glace dans les allées et les entrées de cour. La campagne comprenait des communiqués d'intérêt public présentés à la radio et au réseau Météo Média<sup>MC</sup>, de même que des cartes d'information livrées dans les boîtes aux lettres résidentielles.

#### Les facteurs sur la glace

En 2007, des facteurs et des représentants syndicaux se sont rencontrés sur une patinoire pour mettre à l'essai et évaluer cinq sortes de crampon. Trois sortes de dispositifs antidérapants ont été offertes aux employés, qui ont pu choisir les crampons qu'ils voulaient commander. Plus de 16 000 paires de dispositifs antidérapants neufs ont été distribuées aux membres du personnel responsable de la livraison en 2007.

## Santé et bien-être des employés

La mise en place d'un milieu de travail moderne dépasse la mise en œuvre de nouvelles politiques sur la santé et la sécurité et de programmes de lutte contre l'absentéisme, l'investissement dans les améliorations à apporter au milieu de travail et des programmes de promotion du bien-être. Il s'agit également de mettre en place une culture basée sur l'équité et le respect et d'offrir un régime de rémunération totale.

Les employés de Postes Canada ont accès à un régime de soins de santé complet, à un régime couvrant un large éventail de soins dentaires variés (dont les soins orthodontiques), à un régime de soins de la vue et de l'ouïe élaboré, à deux options de planification du départ en retraite ainsi qu'à une assurance-vie et à une assurance-invalidité. Notre Programme d'aide aux employés (PAE) offre des services de consultation et d'orientation. En 2007, nous avons conclu de nouveaux partenariats avec la Financière ManuVie et Shepell.fgi.

Le partenariat avec la Financière ManuVie nous permet d'harmoniser notre programme de gestion des invalidités avec les pratiques exemplaires de l'industrie et d'offrir aux employés un soutien de qualité lorsqu'ils sont malades ou blessés. Shepell.fgi offre des services améliorés liés à la santé et au bien-être et des ressources à nos employés et aux membres de leur famille. Cependant, malgré nos régimes de soins de santé élaborés, l'absentéisme demeure une difficulté majeure.

### ABSENTÉISME

Selon un certain nombre d'indicateurs, le taux d'absentéisme à Postes Canada dépasse le taux national moyen établi par Statistique Canada. Le nombre de jours perdus par employé (NJPE)<sup>9</sup> était de

14,8 en 2007 et de 14,3 en 2006, comparativement à un taux national moyen global de 9,7. Environ 80 % des absences étaient liées à des congés de maladie.

Nous mesurons le nombre de jours perdus par employé en tenant compte des congés de maladie sans certificat médical, des congés de maladie avec certificat médical, des accidents du travail et des congés spéciaux, c'est-à-dire les congés pour des obligations personnelles et familiales. En 2007, les employés ont utilisé 5,9 millions d'heures rémunérées pour couvrir ces types d'absence, ce qui correspond à l'absence de plus de 2 800 équivalents du travail à plein temps chaque jour, soit des coûts directs et indirects pour Postes Canada d'environ 310 millions de dollars.

### Absentéisme : les défis

Postes Canada est l'une des quelques entreprises à l'esprit commercial à avoir un système de congés de maladie cumulatifs où les employés peuvent accumuler un nombre illimité de congés de maladie en fonction de leurs années de service. Pour les journées de congé de maladie cumulatives, l'employé reçoit 100 % de son salaire pendant les absences de courte et de longue durée. Les employés souffrant de maladie ou de blessures de longue durée doivent utiliser leurs congés de maladie cumulatifs avant de profiter des régimes d'invalidité de longue durée. L'utilisation des congés de maladie accumulés gonfle artificiellement le nombre de congés de maladie avec certificat médical. La main d'œuvre vieillissante de Postes Canada représente un défi additionnel puisque les statistiques indiquent une corrélation directe entre l'âge des employés et le niveau d'absentéisme. L'âge moyen des employés de Postes Canada est de 47,3 ans.

700  
millions de dollars

Coût total des soins liés à la santé et au bien-être  
à Postes Canada en 2007

310  
millions de dollars

Coût associé à la gestion de l'absentéisme en 2007,  
y compris les salaires et les avantages sociaux  
couvrant les employés absents et leurs remplaçants

80 %

Pourcentage des absences  
comptabilisées par **33 %** des  
employés en 2007

## Absentéisme : les coûts

Le coût de l'absentéisme dépasse de beaucoup le paiement direct des salaires et des avantages sociaux aux employés absents. Voici quelles peuvent également être les conséquences des absences imprévues :

- Diminution de la productivité des employés qui se chargent du travail supplémentaire et qui prêtent leur concours aux nouveaux employés ou aux remplaçants ; le moral des employés et le service à la clientèle peuvent en souffrir.
- Augmentation des coûts directs et indirects pour les heures supplémentaires et les remplaçants et à cause des ventes perdues. De plus, le temps qu'il faut consacrer pour recruter et former les remplaçants ou pour réaffecter les employés de relève comporte des coûts.

Absentéisme (nombre de jours perdus par employé)	2007	2006	2005
Postes Canada	14,8	14,3	13,9
<b>Autres secteurs<sup>1</sup></b>			
Fonction publique fédérale		14,1	
Employés syndiqués		13,6	
Transport et entreposage		11,6	
Globalement : tous les secteurs		9,7	

<sup>1</sup> Taux d'absence du travail, 2006, Statistique Canada, n° 71-211-XIF au catalogue (les données les plus récentes dont on dispose)

## Programmes et initiatives

### Réduction des absences non prévues

Postes Canada s'est fixé comme priorité de réduire le nombre de journées perdues en raison d'absences non prévues de courte durée en 2008. Pour atteindre cet objectif, nous nous efforcerons de mettre en place un milieu de travail coopératif où les employés sont engagés et veulent venir travailler.

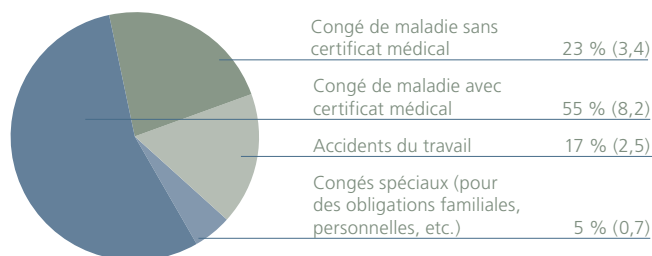
### Réintégration des employés

Pour les employés en congé de longue durée, nous apportons un certain nombre d'améliorations à nos procédés afin de les aider à réintégrer le milieu du travail en temps opportun, sans danger et d'une façon productive.

Absentéisme (pourcentage du nombre habituel d'heures de travail)	2007	2006	2005
Postes Canada	5,9 %	5,7 %	–
<b>Autres secteurs<sup>1</sup></b>			
Fonction publique fédérale		5,7 %	
Employés syndiqués		5,4 %	
Transport et entreposage		4,6 %	
Globalement : tous les secteurs		3,9 %	

<sup>1</sup> Taux d'absence du travail, 2006, Statistique Canada, n° 71-211-XIF au catalogue (les données les plus récentes dont on dispose)

## ABSENCES PAR TYPE DE CONGÉ EN 2007



# 14,8

Nombre de jours perdus par employé en 2007

# Engagement

*Objectif : améliorer la cote liée à l'engagement des employés en la faisant passer de 52 à 56 en 2008*

Postes Canada, tout comme un grand nombre de sociétés en Amérique du Nord aujourd'hui, doit faire face à des changements à bien des égards. Les baby-boomers commencent à prendre leur retraite, et la concurrence (sur le plan commercial et pour les candidats talentueux) s'intensifie. À Postes Canada, nous croyons que la meilleure solution consiste à nous assurer que notre effectif soit motivé, engagé et satisfait, ce qui nous permettra d'atteindre nos résultats commerciaux ainsi que d'attirer des candidats prometteurs et de les maintenir dans notre effectif. Nous voulons devenir le milieu de travail où il est le plus intéressant de travailler au Canada, chaque employé apportant sa contribution à notre réussite et profitant de cette dernière.

Voici nos principaux secteurs de préoccupation liés à l'engagement des employés :

- respect et équité accrus en milieu de travail, tous les employés sentant que leur contribution est valorisée;
- amélioration de la santé et de la sécurité;
- dialogue ouvert avec les employés.

Il est également primordial de supprimer les principales causes de frustrations des employés, comme les erreurs dans les salaires. Grâce aux efforts déployés par l'équipe partout au pays, les anomalies liées à la paie à Postes Canada ont diminué de 55 % en 2007.

## ÉVALUATION DE L'ENGAGEMENT

En vue de mesurer les progrès réalisés au chapitre de l'engagement des employés, Postes Canada se sert d'un indice basé sur les réponses données anonymement à plusieurs questions contenues dans le Sondage auprès des employés annuel. Notre cote liée à l'engagement des employés est calculée à partir des réponses données par les employés à des questions concernant différents sujets, comme la mesure dans laquelle ils se sentent valorisés, la façon dont leur rendement et leur perfectionnement sont évalués ainsi que le degré de collaboration parmi les employés. Les points de référence liés à l'engagement des employés représentent 25 % dans le calcul de la prime de rendement d'équipe.

En 2007, les cotes liées à l'engagement des employés établies à l'aide de l'indice ont progressé de cinq points. Cependant, il y a encore largement place à amélioration. Lorsqu'on la compare à d'autres administrations postales dans le monde et aux grandes sociétés en Amérique du Nord, on constate que Postes Canada accuse du retard à bien des égards. L'objectif pour 2008 est une augmentation de quatre points de l'indice, pour miser sur les gains faits en 2007 et renforcer nos nouveaux points forts.

	2007	2006
<b>Objectif</b>	<b>Données réelles</b>	<b>Données réelles</b>
54 (+7)	52 (+5)	47



Augmentation de la cote liée à l'engagement en 2007



En 2006 et en 2007, Postes Canada a été reconnue dans la revue *Maclean's* comme l'un des 100 meilleurs employeurs au Canada

72 %

Pourcentage de répondants qui ont déclaré être fiers d'être associés à Postes Canada

## COTES LIÉES À L'ENGAGEMENT DES EMPLOYÉS

En 2007, pour la première fois en dix ans, le Sondage auprès des employés a établi que la satisfaction des employés à l'égard de leur travail à Postes Canada s'était améliorée remarquablement. Selon les résultats, l'indice lié à l'engagement des employés a augmenté de cinq points (augmentation sensible en un an). De plus, en 2007, nous avons constaté une hausse de 35 % du nombre de réponses.

Toutes les catégories dans le Sondage auprès des employés présentaient des améliorations en 2007 : la catégorie supervision, qui porte sur la perception, par les employés, de leur chef d'équipe, a affiché une augmentation considérable. Sur les 14 questions posées dans cette catégorie, les cotes obtenues pour 13 d'entre elles ont grimpé. Dans le sondage, on a enregistré une augmentation de cinq points chez les répondants qui se sentent valorisés pour ce qu'ils font, 75 % d'entre eux déclarant que la collaboration entre eux-mêmes et leurs collègues est satisfaisante. De plus, le nombre d'employés qui croient que la Société fait affaire avec eux de façon intègre a grimpé, particulièrement en ce qui concerne les efforts que nous déployons pour améliorer la santé et la sécurité en milieu de travail.

## Programmes et initiatives

### Interventions

En plus des forums régionaux, les vice-présidents et les directeurs généraux ont organisé plus de 450 groupes de discussion d'employés avec environ 4 000 employés de première ligne. Parmi les autres interventions et mécanismes internes, mentionnons les nombreux instruments de communications internes et le blogue de la présidente.

### Prix de reconnaissance pour longs états de service et Bravo !

Le Programme de reconnaissance des années de service de Postes Canada permet de souligner officiellement les réalisations des employés ; le programme Bravo ! offre une reconnaissance officielle. Parmi les outils de reconnaissance, mentionnons le *Guide de reconnaissance à l'intention des chefs d'équipe* en ligne, les certificats Bravo ! les cartes de remerciement et de reconnaissance ainsi que toute une gamme de cartes électroniques.

## NOUVELLE CONVENTION COLLECTIVE

En avril 2007, nous avons signé une nouvelle convention collective d'une durée de quatre ans avec le Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes (STTP). En vertu de cette convention historique, les employés représentés par le STTP ont gagné le droit de profiter de la prime de rendement d'équipe. Autrement dit, la vaste majorité des employés profitent désormais de la réussite de l'entreprise et ont un incitatif financier à l'aider à atteindre ou à dépasser ses objectifs administratifs.

## Griefs

L'engagement des employés a grandement progressé au cours des dernières années. Toutefois, il reste beaucoup de travail à faire, ce qui se reflète dans le grand nombre de griefs soumis à Postes Canada. Un grief est une plainte écrite présentée par un syndicat ou une association lorsqu'il y a une présomption d'un traitement inéquitable ou injustifié envers un employé, un groupe d'employés, un syndicat ou une association, en violation d'une convention collective. La plus grande partie des 20 000 griefs et plus soumis à Postes Canada, en 2007, représentaient des questions liées au travail en temps supplémentaire, aux lettres de réprimandes et de la gestion des présences au travail. Une partie des griefs déposés en 2007 se sont ajoutés aux 32 000 griefs et plus toujours en instance à la fin de l'année.

En raison du grand nombre de griefs déposés, le processus de résolution de règlement des griefs de la Société est fastidieux et coûteux. Nous travaillons présentement à réduire le nombre de griefs en créant un milieu de travail encore plus coopératif pour s'assurer que des problèmes puissent être résolus efficacement et rapidement, avant de se transformer en griefs.

## Équité et diversité

Postes Canada travaille en collaboration avec ses syndicats et ses unités de négociation, la Commission canadienne des droits de la personne (CCDP), les employés et d'autres groupes d'intérêt à faire la promotion de la diversité en milieu de travail. Nous sommes déterminés à mettre en place un milieu de travail inclusif et diversifié et de maintenir des politiques et des pratiques liées aux ressources humaines qui soient le reflet de cet objectif. Pour que notre effectif soit représentatif de la diversité de la population au Canada, en 2007, nous avons élaboré le Plan d'équité en matière d'emploi de la Société de 2008 à 2010. Ce plan a établi les objectifs liés à l'embauche, à la formation, au maintien dans l'effectif et à la promotion pour les quatre groupes désignés : les femmes, les membres des minorités visibles, les Autochtones et les personnes handicapées.

Effectif global	2007	2000	Disponibilité de la main-d'œuvre sur le marché au Canada <sup>1</sup>
Femmes	48,9 %	40,4 %	49,6 %
Autochtones	1,8 %	1,6 %	2,5 %
Personnes handicapées	3,7 %	3,6 %	4,1 %
Membres des minorités visibles	10,5 %	9,2 %	13,0 %

<sup>1</sup> Basée sur les données du recensement de 2001 du gouvernement du Canada

Il est difficile de recueillir des renseignements exacts sur les taux de représentation parce qu'il faut compter sur les déclarations volontaires. En réalité, plus de 4 000 employés de Postes Canada sont actuellement considérés comme étant atteints d'une invalidité partielle permanente, ce qui représente plus de 6,5 % de notre effectif. Seulement 3,7 % des employés de Postes Canada sont inscrits comme personnes handicapées. De plus, le taux de roulement est relativement faible, et nos conventions collectives nous obligent à afficher la plupart des possibilités d'emploi à l'interne, ce qui nous empêche, dans une certaine mesure, de recruter des membres des groupes désignés à l'extérieur.

Pour respecter nos objectifs de taux de représentation au cours des prochaines années, nous devons accroître la sensibilisation en ce qui concerne l'importance de l'équité en matière d'emploi au sein de tous les groupes concernés dans le recrutement et la gestion continue des ressources humaines.

Haute direction <sup>2</sup>	2007	2000	Disponibilité de la main-d'œuvre sur le marché au Canada <sup>1</sup>
Femmes	25,5 %	19,6 %	25,1 %
Autochtones	1,8 %	2,1 %	2,5 %
Personnes handicapées	2,7 %	2,1 %	2,1 %
Membres des minorités visibles	3,6 %	5,2 %	8,2 %

<sup>1</sup> Basée sur les données du recensement de 2001 du gouvernement du Canada

<sup>2</sup> Directeurs généraux et employés de niveau supérieur

### AUGMENTATION EN POINTS DE POURCENTAGE DES TAUX DE REPRÉSENTATION DANS NOTRE EFFECTIF DE 2000 À 2007

8,5

Femmes

0,2

Autochtones

1,3

Membres des minorités visibles

0,1

Personnes handicapées



### *Débouchés pour les femmes*

Postes Canada a continué à augmenter le taux de représentation global des femmes dans son effectif : il est passé de 48,3 % en 2006 à 48,9 % en 2007.

### *Débouchés pour les Autochtones*

En 2007, les Autochtones représentaient 1,8 % de l'effectif de Postes Canada, soit le même pourcentage que l'année précédente. On a pris des mesures initiales en 2007 pour continuer à développer les relations avec les responsables du perfectionnement des ressources humaines autochtones (centres d'emploi autochtones). Ces efforts se poursuivront en 2008.

### *Débouchés pour les membres des minorités visibles*

Le taux de représentation des membres des minorités visibles a augmenté en 2007 : il est passé de 9,7 % à 10,5 %.

### *Débouchés pour les personnes handicapées*

Le taux de représentation pour ce groupe d'employés est demeuré à 3,7 % en 2007, le même qu'en 2006.

## Programmes et initiatives

### Plan d'action lié à l'équité en matière d'emploi

Le Plan d'équité en matière d'emploi de la Société de 2008 à 2010 fixe les objectifs liés au recrutement et à la représentation pour les hauts dirigeants et les gestionnaires et il présente les plans d'action destinés à atteindre ces objectifs d'ici 2010. Le plan établit un lien primordial entre l'analyse des pénuries possibles dans les pratiques et les programmes liés aux ressources humaines et la création de systèmes équitables et d'un effectif représentatif.

### Collaboration avec le Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes

Le STTP, Postes Canada et la CCDP ont accepté de mettre en place des mesures spéciales afin d'accroître le taux de représentation des Autochtones en 2008.



## Droits de la personne

Postes Canada est déterminée à mettre en place un milieu de travail respectueux et inclusif, dépourvu de discrimination et de harcèlement, comme le stipulent son code de conduite ainsi que ses politiques sur l'équité en matière d'emploi et de tolérance zéro à l'égard du harcèlement, de même que la *Loi canadienne sur les droits de la personne*. Son principal objectif pour ce qui est des droits de la personne est de réduire le nombre total de plaintes en offrant des outils, des cours de formation et des processus de règlement des conflits afin que les problèmes puissent se résoudre à l'interne avant qu'on aille plus loin.

À Postes Canada, nous avons mis en place un processus exceptionnel pour traiter les plaintes internes et officielles liées aux droits de la personne<sup>9</sup>. Nous avons l'intention de continuer à augmenter notre rendement à trois égards liés aux droits de la personne :

- le droit d'être traité équitablement et respectueusement, sans crainte ni anxiété;
- le droit de travailler sans s'inquiéter d'être blessé ou d'être exposé à des conditions dangereuses;
- le droit d'être convaincu que la charge de travail est équitablement répartie entre tous les employés et que tout le monde peut être récompensé.

L'invalidité demeure le motif de discrimination le plus fréquemment invoqué dans les plaintes, suivie du sexe, de la race et de l'origine ethnique.

## OBLIGATION DE PRENDRE DES MESURES D'ADAPTATION

L'obligation de prendre des mesures d'adaptation désigne l'obligation de prendre toutes les mesures nécessaires en vue d'éliminer les inconvénients pour les employés, les postulants aux emplois et les clients causés par un processus, une pratique ou une barrière matérielle. L'équilibre entre notre obligation de prendre des mesures d'adaptation et les exigences opérationnelles, les engagements opérationnels et les conventions collectives est un important défi à long terme. Postes Canada continue de se concentrer sur la gestion efficace de tous les aspects des mesures d'adaptation, décrites dans sa Politique sur l'obligation de prendre des mesures d'adaptation, qui a été instaurée en 2007 et sera mise en œuvre en 2008.

### Programmes et initiatives

#### Résolution de conflits

Postes Canada offre aux chefs d'équipe des services de médiation et de résolution de conflits à l'interne et par des tierces parties.

#### Développement des compétences

Il est primordial de gérer les conflits pour la gestion du changement. À cette fin, nous nous efforçons de développer les compétences qui permettront à nos chefs d'équipe de régler les conflits à mesure qu'ils surviendront et de mieux gérer les changements importants qui surviendront à la Société dans les années à venir. Nous avons des programmes en cours pour donner de la formation aux chefs d'équipe et aux employés sur les autres mécanismes de résolution

# 17 %

Pourcentage de l'effectif de Postes Canada qui a effectué des tâches modifiées en 2007

# 9 318

Nombre d'employés de Postes Canada qui ont profité de mesures d'adaptation (tâches modifiées) en 2007

des conflits, les droits de la personne et la gestion des mesures d'adaptation. Bon nombre de ces programmes sont développés en collaboration avec nos syndicats.

Plaintes internes liées aux droits de la personne <sup>1</sup>	2007		2006		2005	
	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
Sexe	91	42	47	33	33	27
Invalidité	62	28	39	28	48	39
Race	24	11	28	20	0	0
Origine nationale ou ethnique	12	5	16	11	10	8
Couleur	7	3	12	8	23	29
Religion	7	3	8	6	3	2
État matrimonial	3	1	5	4	0	0
Âge	10	5	4	3	4	3
Orientation sexuelle	6	3	3	2	8	7
Situation de famille	13	6	2	1	2	2
État de personne graciée	1	1	0	0	0	0
Représailles	2	1	0	0	0	0

<sup>1</sup> Les plaintes internes sont présentées par les employés au coordonnateur des droits de la personne dans chaque région. Si l'employé n'est pas satisfait du résultat de l'enquête interne, il peut présenter une plainte en bonne et due forme en s'adressant directement à la Commission canadienne des droits de la personne. Les employés peuvent également déposer une plainte directement auprès de la Commission canadienne des droits de la personne sans soumettre une plainte interne.

Nota : Le total calculé pour les motifs dépasse le total des plaintes parce que certaines plaintes peuvent être présentées pour plus d'un motif.

Plaintes officielles liées aux droits de la personne	2007		2006		2005	
	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
Sexe	9	13	9	11	6	9
Invalidité	55	79	54	68	53	80
Race	6	9	7	8	3	5
Origine nationale ou ethnique	3	4	11	14	6	9
Couleur	3	4	5	6	0	0
Religion	3	4	3	4	1	2
État matrimonial	6	9	1	1	0	0
Âge	2	3	7	8	5	7
Orientation sexuelle	3	4	3	4	3	5
Situation de famille	3	4	1	1	1	2
État de personne graciée	0	0	0	0	0	0
Représailles	2	3	5	6	0	0

	2007	2006	2005
Plaintes officielles liées aux droits de la personne	70	88	67
Plaintes internes liées aux droits de la personne	219	139	122
Plaintes générales de harcèlement	317	–	–

## Tâches modifiées et gestion de cas d'invalidité

Postes Canada doit relever un défi de taille : offrir des mesures d'adaptation aux employés qui doivent faire des tâches allégées ou modifiées en raison d'une invalidité ou d'une blessure. La définition de ce qu'on entend par invalidité s'est considérablement élargie au cours de la dernière décennie et continue de s'élargir, ce qui impose plus de responsabilités que jamais aux employeurs. Aujourd'hui, une vaste gamme de conditions, y compris le stress et les douleurs imprécises, sont considérées comme étant des invalidités par les tribunaux des droits de la personne et les arbitres du travail.

En se fondant sur le mécanisme de dépôt des plaintes liées aux droits de la personne et les dispositions des conventions collectives, Postes Canada, sur une période d'un an, prend des mesures d'adaptation pour environ 17 % de son effectif en lui offrant temporairement des tâches modifiées.

# PLEINS FEUX

## Livraison du courrier rural



LA LIVRAISON DU COURRIER LE LONG DES CHEMINS DE CAMPAGNE ET DES ROUTES RURALES AU CANADA PEUT ÊTRE UN TRAVAIL DANGEREUX. POSTES CANADA TRAVAILLE AVEC LES COLLECTIVITÉS À ASSURER LA SÉCURITÉ DES FACTEURS TOUT EN MAINTENANT LA NORME DE SERVICE LA PLUS STRICTE POSSIBLE.

La livraison du courrier rural s'est transformée ces dernières années : les routes à deux voies sinueuses et tranquilles sont maintenant devenues des autoroutes à quatre voies fréquentées; les collectivités en milieu rural font maintenant partie de la prolifération des banlieues. L'intensification du trafic, l'étranglement des bas-côtés ainsi que les courbes et les côtes qui réduisent la visibilité pour les factrices et facteurs ruraux et suburbains (FFRS) lorsqu'ils gèrent leur véhicule sur le bas-côté de la route rendent la livraison du courrier dans les boîtes aux lettres rurales dangereuse. Pour donner suite aux plaintes déposées par des FFRS, Ressources humaines et Développement social Canada a rendu une quarantaine de décisions jusqu'à présent.

À titre d'employeur, reconnue pour sa conscience sociale, Postes Canada est tenue par la loi d'assurer la sécurité de ses employés et de ses clients, responsabilité dont elle doit s'acquitter selon les décisions rendues par Ressources humaines et Développement social Canada. De plus, la Société est tenue par la loi d'offrir à tous les Canadiens un mode de livraison du courrier gratuit. Cette situation s'est compliquée davantage lorsqu'elle a reçu de la part du gouvernement fédéral une directive lui ordonnant de continuer à assurer la livraison en milieu rural tout en respectant toutes les lois canadiennes liées à la santé et à la sécurité.

« EN TRAVAILLANT AVEC LES COLLECTIVITÉS AU CANADA, NOUS SOMMES DÉTERMINÉS À RÉGLER CE GRAVE PROBLÈME DE FAÇON ÉQUITABLE ET EFFICACE AUJOURD’HUI ET À LONG TERME. »

Moya Greene, présidente-directrice générale, Postes Canada



« Ça peut être très dur pour les nerfs. Vous garez votre voiture sur le bas-côté étroit pour livrer le courrier, et une voiture tourne brusquement le coin de la rue. L’autre chauffeur n’a pas le temps de réagir, et vous ne pouvez aller nulle part. Le danger est réel et, pour l’amour du ciel, il est important que nous fassions quelque chose. Si nous sommes astucieux, nous pouvons trouver une solution qui maintienne la qualité du service postal tout en assurant la sécurité des facteurs. »

Eric Bondoc, FFRS, Postes Canada

## Stratégies et interventions

Postes Canada réagit aux problèmes de sécurité liée à la livraison du courrier en milieu rural en procédant à un examen approfondi de la sécurité du courrier rural collectivité par collectivité. Les Canadiens en milieu rural qui sont habitués de recevoir leur courrier à la maison ont naturellement posé des questions sur l’examen et la façon dont il se répercutera sur la qualité et la commodité de leur service postal. Cet examen s’articule donc autour d’un procédé complet des Services à la collectivité, où on veillera à ce que les Canadiens soient bien informés et on les invitera à participer à l’ébauche de solutions.

Afin de régler les problèmes liés à la sécurité et de satisfaire aux obligations juridiques et éthiques auxquelles elle est assujettie, Postes Canada a fait appel à l’aide de spécialistes indépendants dans le domaine de la sécurité routière pour fixer des critères afin de prendre des décisions au sujet de la sécurité de la livraison du courrier rural. À partir de ces critères, la Société procède à une évaluation de chaque boîte aux lettres rurale au pays. On estime que cette évaluation pourrait coûter près de 350 millions de dollars.

Lorsqu’il faut apporter des changements à la livraison du courrier, on le fera, mais pas sans avoir examiné attentivement la question. Grâce à un procédé des Services à la collectivité bien défini et éprouvé, Postes Canada recueille les commentaires des personnes concernées : les facteurs, les résidents, les représentants des collectivités et les politiciens.

« L’objectif est de permettre à tout le monde de s’exprimer et d’arriver au bon équilibre entre la sécurité et le service dans chaque collectivité », déclare Marnie Armstrong, directrice, FFRS – Services à la collectivité, Postes Canada.

Jusqu’à présent, Postes Canada s’est occupée de toutes les inquiétudes exprimées par les FFRS au sujet de la sécurité de la livraison du courrier rural. Mise à part la procédure de consultation, la Société a pris des mesures pour renforcer la visibilité des véhicules de FFRS en les équipant de panneaux pour le toit et de feux clignotants jaunes. Elle a également mis en place une ligne sans frais spécialisée pour le service à la clientèle et distribue des documents qui assurent la transparence et une communication claire.



## AGIR DE FAÇON RESPONSABLE POUR NOS COLLECTIVITÉS

NOUS CROYONS QUE NOUS DEVONS RENFORCER LES RÉPERCUSSIONS POSITIVES QUE NOUS AVONS SUR LES COLLECTIVITÉS OÙ NOUS TRAVAILLONS.

Notre présence dans pratiquement toutes les collectivités au pays constitue un privilège unique pour Postes Canada. Nos interactions locales suscitent le sentiment d'appartenance qui a toujours motivé notre entreprise à travailler à l'avantage des collectivités canadiennes et à apporter sa contribution à leur qualité de vie. Ces contributions constituent une priorité également pour nos employés : 92 % des personnes interrogées ont affirmé qu'elles avaient l'impression que Postes Canada a à cœur d'intervenir au niveau des collectivités. Nous sommes conscients que des communautés fortes et en essor sont à l'avantage de tous les Canadiens et de toutes les entreprises canadiennes, y compris Postes Canada.

### NOS PRIORITÉS POUR NOS COLLECTIVITÉS

#### > DONS ET COMMANDITES<sup>9</sup>

*Avoir une incidence significative*

#### > SANTÉ MENTALE

*Mise en œuvre d'une stratégie générale nationale; promouvoir l'importance d'un milieu de travail sain*

#### > ALPHABÉTISATION

*Subventionnement de programmes destinés à développer les capacités en lecture et en écriture*

#### > PERFECTIONNEMENT

*Subventionnement de diverses initiatives en vue de promouvoir la croissance et la vitalité des collectivités*

## Dons et commandites

Postes Canada est fière du rôle qu'elle joue depuis de nombreuses années dans les collectivités et elle est déterminée à redonner aux Canadiens et aux collectivités où ils vivent ce qu'ils lui ont donné, en faisant des dons et en organisant des commandites après avoir opéré un choix prudent. Les initiatives de bienfaisance de grande envergure de la Société représentent des investissements dans les collectivités où elle fait des affaires (à l'avantage de tous les Canadiens et au nom de tous les employés).

### AVOIR UNE INCIDENCE SIGNIFICATIVE

*Objectif : faire des dons équivalant à 1 % des profits avant impôt*

Postes Canada est déterminée à consacrer 1 % de ses profits avant impôt à des œuvres de bienfaisance enregistrées et sans but lucratif partout au pays. Il s'agit d'un objectif standard, communément admis et il est basé sur la moyenne mobile des profits avant impôt du Groupe Postes Canada sur cinq ans. Le montant total des dons comprend les contributions en espèces et en nature.

1,4 % : TAUX DE CONTRIBUTION DES PROFITS AVANT IMPÔT EN 2007

Postes Canada reçoit environ mille demandes de dons chaque année. En 2007, elle a donné 537 067 \$ à plus de 300 organismes de bienfaisance enregistrés et organisations sans but lucratif. Elle a également consacré 2,4 millions de dollars à des commandites en 2007. La liste partielle des organismes soutenus par Postes Canada en 2007 se trouve à la page 64 du présent rapport.

### ASSURER L'OBLIGATION DE RENDRE COMPTE

Dans toutes ses initiatives de bienfaisance, Postes Canada fait preuve d'ouverture et rend des comptes. Un comité spécial examine les possibilités de commandites et de dons pour Postes Canada. Toutes les présentations doivent remplir des critères d'admissibilité stricts, précisés dans nos politiques et nos pratiques en matière de dons. Toutes les contributions de plus de 250 000 \$ doivent également recevoir l'approbation de la présidente-directrice générale et du Conseil d'administration.

2,9 MILLIONS DE DOLLARS : MONTANT TOTAL DES COMMANDITES ET DES DONS EN 2007



### Répondre la joie des Fêtes auprès des enfants défavorisés

À la fin de novembre 2007, les employés de l'établissement de traitement du courrier de Calgary ont démontré qu'ils étaient dans l'esprit des Fêtes en donnant des jouets aux enfants pauvres. Deux arbres « d'anges » décorés de nombreuses étiquettes ont été installés dans l'établissement. Sur chaque étiquette était inscrit un âge ainsi que la mention garçon ou fille. On invitait les employés à prendre une étiquette et à remettre un jouet non emballé à l'organisatrice de l'activité, Donna MacEachern. Les employés de l'établissement et les membres du personnel des postes de facteurs ont donné plus de 200 jouets, qui ont ensuite été ramassés par l'Armée du Salut avant Noël.



## Programmes et initiatives

Programmes de commandites et de marketing des causes sociales

La stratégie des programmes de commandites et de dons de la Société s'articule autour d'un dialogue soutenu avec les employés. En réponse aux recommandations formulées par les employés, la Société a créé un programme de commandites et un programme de marketing des causes sociales, qui soutiennent une approche proactive à l'égard des commandites, mettent à contribution les employés et étendent la portée de Postes Canada dans les collectivités.

La campagne de Centraide

Postes Canada entretient depuis longtemps une relation avec Centraide. En 2007, nous avons recueilli plus de 2,5 millions de dollars en dons d'employés et de la Société et nous sommes devenus le premier donateur au pays à recevoir pour la 16<sup>e</sup> fois d'affilée le prix « Un million de mercis ». Ce prix est décerné aux organismes qui amassent 1 million de dollars ou plus.

L'Armée du Salut

En 2007, pour la septième année d'affilée, Postes Canada a remis à l'Armée du Salut un don de 25 000 \$. Dans la perspective de la nouvelle cause de prédilection de notre entreprise, la santé mentale, cet argent a été remis au service de prévention du suicide de l'Armée du Salut.

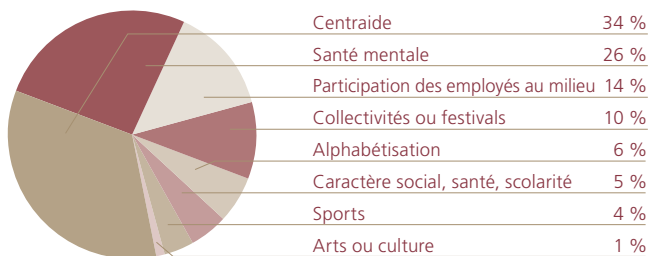
L'Association canadienne de ski acrobatique

Postes Canada est l'un des principaux commanditaires de l'Association canadienne de ski acrobatique (ACSA) depuis six ans. En 2006, après l'examen de notre portefeuille de commandites, nous avons décidé d'engager une discussion avec l'ACSA en vue de créer un partenariat qui atteindrait nos nouveaux objectifs en affaires et en matière de commandites. Le partenariat d'une durée de six ans proposé (1 million de dollars par année) a été approuvé par le Comité des commandites de Postes Canada et le Conseil d'administration. Nous avons obtenu le statut de commanditaire principal de l'équipe de ski acrobatique du Canada et de toutes les activités de ski acrobatique au Canada en 2006, statut que nous conserverons jusqu'en 2012.

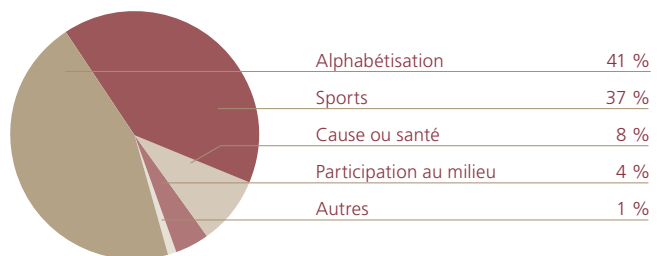
L'ACSA et Postes Canada mettront également en place un programme de bourses pour souligner l'excellence chez les athlètes et encourager le perfectionnement d'athlètes de tous les niveaux.

## 2,5 MILLIONS DE DOLLARS : MONTANT RECUEILLI POUR CENTRAIDE AUPRÈS DES EMPLOYÉS ET SOUS FORME DE DONS DE LA SOCIÉTÉ

DONS EN 2007



COMMANDITES EN 2007



## Santé mentale

La maladie mentale touche directement des milliers de Canadiens et des millions d'autres en raison de ses répercussions sur la famille, les amis et les collègues. On ne parle pas facilement de santé mentale, et celle-ci n'est pas bien comprise. Après avoir écouté les employés, Postes Canada a décidé de faire de la santé mentale sa cause de prédilection en 2007 pour aider à changer la façon dont la maladie mentale est perçue et pour soutenir ceux qui en souffrent. Voici nos principaux objectifs liés à la santé mentale : mettre en place un milieu de travail respectueux envers les gens atteints de maladie mentale et mettre en œuvre une stratégie générale nationale pour :

- sensibiliser davantage les gens à la portée, à l'envergure et à la gravité des répercussions de la maladie mentale sur les Canadiens et le Canada ;
- réduire les stigmates associés à la maladie mentale afin que les personnes qui en sont atteintes se sentent davantage capables de discuter des difficultés avec lesquelles ils sont aux prises et de trouver des solutions ;
- amasser des fonds pour la recherche et l'aide aux patients.

### MISE EN PLACE D'UN MILIEU DE TRAVAIL OUVERT AUX GENS ATTEINTS DE MALADIE MENTALE

Au Canada, on estime à 3,5 millions le nombre de personnes qui souffrent de stress grave. Plus de six Canadiens sur dix affirment vivre « beaucoup de stress » au travail. L'ampleur que ne cesse de prendre la dépression en milieu de travail devrait coûter à l'économie canadienne 30 milliards de dollars par année, abstraction faite des frais de traitement et des soins de santé. D'après les statistiques, environ 500 000 Canadiens s'absentent de leur travail chaque semaine en raison de problèmes liés à la santé mentale, et 32 % à des demandes d'indemnisation pour invalidité sont liées à la maladie mentale.

À Postes Canada, nous en sommes encore au tout début de notre campagne visant à lever les obstacles liés à la maladie mentale, qui empêchent souvent des millions de personnes qui en sont atteintes d'obtenir l'aide dont elles ont besoin. Nous sommes déterminés à intégrer de meilleures pratiques liées à la santé mentale dans notre milieu de travail et à mettre en place une culture articulée autour de la tolérance et de la compréhension où les employés sont invités à parler des problèmes de santé mentale. Nous prenons également des mesures pour ouvrir les canaux de communication avec les employés et donner accès à des outils et à des ressources liés à la maladie mentale, comme les ateliers donnés par la Fondation canadienne de la recherche en psychiatrie.

32 %

Pourcentage des demandes d'indemnisation à Postes Canada liées à la dépression et à l'anxiété en 2007

6

millions de dollars

Montant consacré par Postes Canada au remboursement des médicaments traitant la dépression et les troubles mentaux chez les employés, les retraités et les membres de leurs familles en 2007

1

million de dollars

Montant que Postes Canada prévoit amasser, en 2008, pour financer sa stratégie sur la santé mentale

## RECONNAISSANCE OUVERTE

Postes Canada est fière d'être l'une des premières grandes sociétés au Canada à avoir fait de la santé mentale sa cause de prédilection. Elle veut mettre au premier plan la santé mentale afin que les gens prennent conscience de son importance, qu'ils la comprennent et, qui plus est, qu'ils soient capables de venir en aide aux gens qui en souffrent.

## MISE EN ŒUVRE D'UNE STRATÉGIE GÉNÉRALE NATIONALE

*Objectif : amasser 1 million de dollars en fonds pour faire la promotion de la sensibilisation à l'échelle nationale*

Postes Canada espère donner un exemple que d'autres sociétés suivront en mettant en œuvre une stratégie nationale liée à la santé mentale. Cette stratégie consiste à aider à sensibiliser aux problèmes relatifs à la santé mentale grâce à diverses activités ainsi qu'à amasser des fonds pour subventionner des organisations de lutte contre la maladie mentale. La Société misera sur les efforts collectifs de ses employés et l'échelle de ses activités commerciales pour amasser 1 million de dollars d'ici décembre 2008.

## Programmes et initiatives

### Commandite de la Semaine de la santé mentale

La Semaine de la santé mentale désigne la campagne nationale de sensibilisation annuelle du public de l'Alliance canadienne sur la maladie mentale et la santé mentale (ACMMSM). Postes Canada a décidé de devenir commanditaire de niveau platine plus de la Semaine de sensibilisation aux maladies mentales. Cette campagne de sensibilisation, qui se déroule du 5 au 11 octobre en 2008, aide les Canadiens à comprendre ce qu'en coûte, sur le plan humain, la maladie mentale et elle fait savoir qu'elle peut se traiter.

### Campagne Expédiez votre stress

En 2007, Postes Canada a orchestré une campagne nationale (Expédiez votre stress) basée sur le slogan lié à la santé mentale « Identifiez-le. Comprenez-le. Gérez-le. ». Dans cette initiative, on invitait les employés et les Canadiens au pays à tenir compte de leur stress (tout particulièrement sur le stress en milieu de travail) et à reconnaître des façons de le réduire et de le gérer. Dans le cadre de cette campagne, la Société a mis à la disposition du public des outils et des conseils en ligne : *Des solutions simples contre le stress*, *Des activités anti-stress* et *Une vie moins stressante*.



## Championne de la santé mentale

En 2007, la présidente-directrice générale de Postes Canada, Moya Greene, a été reconnue Championne de la santé mentale à la cinquième remise annuelle des prix des Champions de la santé mentale. Ce prix reconnaît sa détermination à régler les problèmes liés à la maladie mentale et à la santé mentale dans le monde des affaires. Un mois plus tard, un parchemin spécial a été décerné aux employés de Postes Canada au Forum canado-américain sur la santé mentale et la productivité. M<sup>me</sup> Greene, qui a accepté le prix au nom des employés, apparaît près de Bill Mussell, coprésident de l'Alliance canadienne sur la maladie mentale et la santé mentale.

## Alphabétisation

À titre d'entreprise dont l'objectif fondamental est associé à la communication écrite, Postes Canada est un partenaire engagé dans les initiatives liées à l'alphabétisation partout au pays. L'alphabétisation n'est pas seulement une compétence essentielle, mais également un moyen, pour les adultes et les jeunes, de se prendre en main, de développer l'amour-propre et de s'ouvrir aux possibilités. Voici nos principaux objectifs pour l'alphabétisation :

- développer les capacités essentielles en lecture et en écriture, qui augmenteront la productivité de l'effectif, hausseront les gains, déboucheront sur plus de possibilités d'emploi et accroîtront la mobilité et la capacité d'adaptation des travailleurs ;
- reconnaître les réalisations des Canadiens qui déploient des efforts particuliers en apportant une contribution importante à la cause de l'alphabétisation.

### SOUTIEN AUX PROGRAMMES D'ALPHABÉTISATION

Postes Canada soutient quelques-uns des programmes d'alphabétisation les plus riches au pays, en misant continuellement sur ses relations avec d'autres sociétés afin de l'appuyer dans son engagement à l'égard de cette cause.

### Programmes et initiatives

**Concours d'épellation CanSpell de la société CanWest**  
Pour la deuxième année d'affilée, en 2007, Postes Canada est venue en aide au concours national d'épellation CanSpell de la société CanWest (initiative populaire qui s'adresse aux élèves de niveau intermédiaire en célébrant l'excellence à l'école et en encourageant ceux-ci à adopter de saines habitudes d'études). Environ 250 000 élèves de milliers d'écoles se sont inscrits au niveau local au concours. Postes Canada s'occupe de la promotion croisée de programmes connexes, notamment les Prix de l'alphabétisation de Postes Canada, le Programme de lettres au père Noël, le site Web *Planète des postes* et le Programme de marketing des causes sociales.

#### La Dictée P.G.L.

En 2007, Postes Canada était fière de continuer à prêter son concours à La Dictée P.G.L., qui aide à augmenter la qualité du français écrit chez les jeunes Canadiens. Plus de 1 200 écoles et 200 000 élèves de partout au Canada y ont participé en 2006 et 2007.



### Diffusion du cadeau de l'alphabétisation

« L'alphabétisation est l'impulsion dont les gens ont besoin pour réussir dans la société. Il s'agit d'un enjeu qui touche le bien-être de chaque collectivité. » C'est ce que déclare Diana Villeneuve, qui, depuis une vingtaine d'années, apporte sa contribution à la conception et au développement de programmes d'alphabétisation à l'intention des habitants de Calgary de tous les âges et pour changer la culture des bibliothèques en Alberta. Le dévouement de Diana, qui est animée par sa passion pour les livres et l'apprentissage continu, a été reconnu en 2007 par un Prix communautaire de l'alphabétisation de Postes Canada.

On voit ici Diana qui reçoit son prix des mains de Lorie Semanski (à droite), gestionnaire du Marché de la vente au détail à Postes Canada à Calgary.

## RECONNAISSANCE DES RÉALISATIONS LIÉES À L'APHABÉTISATION

Postes Canada soutient l'alphabétisation depuis 1989. Ce programme, qui s'appelait au début Programme des « Prix Envol vers la liberté », a évolué et est désigné maintenant sous le nom des Prix communautaires de l'alphabétisation de Postes Canada. Les prix reconnaissent les réalisations des Canadiens adultes qui ont fait des efforts spéciaux ou apporté une contribution importante pour la cause de l'alphabétisation.

Les Prix de l'alphabétisation encouragent des milliers d'adultes canadiens à développer leur capacité en lecture et en écriture et les incitent à atteindre leurs objectifs personnels liés à l'alphabétisation (p. ex. décrocher un diplôme d'études secondaires ou obtenir une attestation de formation générale dans l'une ou l'autre des langues officielles du Canada).

Postes Canada était heureuse d'avoir CanWest Global Communications Corporation comme commanditaire principal et The Lowe-Martin Group comme commanditaire officiel des prix de 2007.

## Programmes et initiatives

Battre des records, accumuler les souvenirs  
Chaque année, grâce aux efforts de plus de 11 000 bénévoles de Postes Canada, plus d'un million de lettres et 44 000 messages électroniques adressés au père Noël par des enfants partout au Canada et dans le monde entier reçoivent une réponse pendant la période des Fêtes (reconnaissance soulignée cette année par le *Livre Guinness des records*). Les employés de Postes Canada gèrent le Programme de lettres au père Noël, en lui consacrant environ 170 000 heures en tout. Postes Canada fournit tous les matériaux nécessaires et héberge un site Web avec des jeux, des activités et la fonction de courriel *Écris au père Noël*.

## PLUS D'UN MILLION : NOMBRE DE LETTRES AU PÈRE NOËL QUI REÇOIVENT UNE RÉPONSE CHAQUE ANNÉE



### Livraison spéciale

Des facteurs à Halifax, en Nouvelle-Écosse, ont fait une livraison spéciale aux patients pédiatriques du IWK Children's Hospital le 4 décembre pour le lancement du Programme de lettres au père Noël 2007. Ils ont aidé les enfants à dresser par écrit leur liste de souhaits, puis à inscrire l'adresse sur une enveloppe et y apposer un timbre pour que leur lettre soit immédiatement livrée au pôle Nord.

## Développement des collectivités

Les collectivités se définissent en partie par leur caractère distinctif et leur diversité. Postes Canada respecte ces qualités et subventionne un certain nombre de programmes adaptés aux besoins de régions, de collectivités ainsi que de groupes culturels et démographiques précis.

### ASSURER LA COMMUNICATION

Le programme des Services à la collectivité encourage la communication ouverte auprès des résidents dans les collectivités et leurs représentants partout au pays. Son objectif est de traiter et de régler les problèmes qui touchent les opérations locales de Postes Canada en veillant à ce qu'on tienne compte de tous les points de vue au moment d'ébaucher des solutions.

### DÉVELOPPEMENT DE RELATIONS AVEC LES COMMUNAUTÉS AUTOCHTONES

Les Autochtones au Canada représentent une réserve de candidats talentueux que Postes Canada est déterminée à solliciter pour accroître son effectif et appuyer ses opérations dans les villes et les régions en milieu rural, partout au pays.

Notre entreprise participe résolument au programme Relations autochtones progressives (RAP) élaboré par le Conseil canadien pour le commerce autochtone (CCCA) et l'Institut national de la qualité. La catégorie emploi dans le RAP favorise le perfectionnement des employés et leur avancement. Voici les objectifs de Postes Canada liés au RAP :

- accroître la représentation des Autochtones dans notre effectif au cours des trois prochaines années;
- mettre en place une infrastructure de soutien interne à l'intention des employés autochtones;
- concevoir un programme d'avancement professionnel qui nous permettra d'enrichir notre réserve de talents et d'offrir aux employés autochtones la possibilité d'occuper des emplois variés;
- nouer des partenariats avec les entreprises membres du CCCA en vue de partager avec elles les pratiques exemplaires sur l'emploi et la gestion du rendement des employés.

### Programmes et initiatives

Prix d'encouragement aux études à l'intention des Autochtones

Le Prix d'encouragement aux études à l'intention des Autochtones (PEEIA) offert par Postes Canada souligne le travail acharné et la détermination des Autochtones qui ont surmonté des obstacles personnels, économiques et sociaux dans leur quête de savoir. Les récipiendaires reçoivent un prix de 1 000 \$ en espèces.

*Les élèves de l'école King Edward à Winnipeg, au Manitoba, aiment apprendre sur place au bureau de tri local de Postes Canada.*



## ENCOURAGER LA PARTICIPATION DES EMPLOYÉS

Postes Canada est consciente que ses employés peuvent participer aux changements sociaux positifs au niveau national et local et déployer des efforts en ce sens.

### Programmes et initiatives

Programme de soutien aux activités sportives et de participation communautaire

Dans le cadre du Programme de soutien aux activités sportives et de participation communautaire (PSASPC), Postes Canada fait des dons en vue de subventionner les activités communautaires personnelles d'employés à l'extérieur du milieu de travail. Le PSASPC est offert aux employés à temps plein et à temps partiel qui apportent leur contribution aux activités d'organisations ou de projets à l'avantage de l'ensemble de la collectivité. En 2007, elle a remis 53 325 \$ à 149 employés.

#### Club Héritage

Fondé en 1989, le Club Héritage permet d'entretenir un sentiment de camaraderie et de soutien continu parmi les employés avec de longs états de service et à la retraite. Les membres du Club maintiennent les idéaux et les traditions de Postes Canada et ils participent à des activités en vue de venir en aide à leur collectivité.



*Le capitaine Steven Jefferys, au service des Forces canadiennes en Afghanistan, apprécie recevoir des colis surprises livrés par Postes Canada.*

## LIVRAISON DU COURRIER AUX TROUPES CANADIENNES

Le 26 octobre 2007, Postes Canada a entrepris de livrer gratuitement les lettres de membres de la famille et d'amis de soldats canadiens en mission en Afghanistan et ailleurs outre-mer. La Société a assuré la livraison gratuite des colis également pendant la période des Fêtes jusqu'au 11 janvier 2008. Les lettres continuent d'être envoyées sans frais.



## Recueillir de l'argent pour le cancer du sein

En juin 2007, la gestionnaire de Graphisme à Postes Canada, Céline Morisset, a formé une équipe pour participer à la *Weekend to End Breast Cancer Walk*. Céline et son équipe d'employés de Postes Canada ont parcouru chacun 60 kilomètres et amassé en tout 17 000 \$ pour la recherche sur le cancer. C'est la deuxième fois que M<sup>me</sup> Morisset participe à l'activité, et celle-ci ne cesse de s'améliorer. « L'an dernier, notre équipe était constituée de deux personnes et nous avons amassé environ 6 000 \$. L'an prochain, nous aurons plus de gens et nous recueillerons encore plus d'argent. »

M<sup>me</sup> Morisset est l'une des 1 200 personnes à avoir participé à l'activité, qui toutes ensemble ont recueilli plus de 2,6 millions de dollars pour la Fondation du cancer de la région d'Ottawa.

# PLEINS FEUX

Lutte contre les stigmates de la maladie mentale



LA MALADIE MENTALE EST SOUVENT APPELÉE « LA MALADIE INVISIBLE », MAIS ELLE EST LOURDE DE CONSÉQUENCES, ET SES EFFETS SE FONT SENTIR PROFONDÉMENT. ENVIRON 20 % DES CANADIENS EN SOUFFRIRONT AU COURS DE LEUR VIE. POSTES CANADA EST DÉTERMINÉE À AIDER LES COLLECTIVITÉS AU CANADA À FAIRE FACE À CE PROBLÈME OMNIPRÉSENT (OUVERTEMENT ET EN TOUTE CONNAISSANCE DE CAUSE).

Postes Canada travaille avec des organismes communautaires partout au pays à supprimer les stigmates associés à la maladie mentale, en aidant à rendre plus acceptable le fait de parler de ces problèmes et à mettre en place un milieu favorable, où on est disposé à reconnaître les besoins des gens et à y répondre en conséquence. Nous sommes conscients que sans intervention ni traitement rapide, les problèmes de santé mentale empirent beaucoup.

Postes Canada oriente, dans une large mesure, ses initiatives de commandite vers des causes liées à la maladie mentale et elle a lancé plusieurs initiatives en vue de faire la

promotion de la santé mentale dans sa propre organisation. Elle s'est associée avec la Fondation canadienne de la recherche en psychiatrie l'an dernier pour organiser des ateliers à l'intention des employés, en vue de les sensibiliser à la façon de reconnaître les symptômes de maladie mentale et d'apporter un soutien efficace aux gens qui en sont atteints. À titre de commanditaire platine plus de la Semaine de sensibilisation aux maladies mentales, nous avons aidé à ouvrir le débat sur la maîtrise du stress, plus particulièrement du stress en milieu de travail.



« Ma dépression post-partum s'est transformée en psychose. Je n'étais pas simplement fatiguée, j'avais du mal à vivre, je n'ai pas eu d'autre choix que d'être hospitalisée et traitée. Par amour pour mon fils, je suis très heureuse d'avoir obtenu l'aide dont j'avais besoin, mais je suis l'une des chanceuses. J'étais vraiment embarrassée lorsque mes amis et mes collègues venaient me voir à l'hôpital. Je ne savais pas comment ils réagiraient. À ma grande surprise, ils ont été d'un si grand soutien, et ce sont eux qui sont en grande partie responsable de ma guérison. Je suis heureuse de parler de mon expérience chaque fois que je peux : il est primordial de parler de la maladie mentale pour la surmonter. »

Patty McGuire, Agente, Relations avec les employés, Postes Canada



« NOUS SOMMES HEUREUX DE PRENDRE LES DEVANTS POUR FAIRE DISPARAÎTRE LES STIGMATES PERSISTANTS ASSOCIÉS À LA MALADIE MENTALE, QUI EMPÊCHENT DES MILLIONS DE GENS QUI EN SONT ATTEINTS D'OBTENIR DE L'AIDE. »

Anthony Wilson-Smith,  
Vice-président, Communications, Postes Canada

## Stratégies et interventions

Postes Canada a amorcé la mise en œuvre d'une stratégie nationale en 2007 pour se démarquer dans le domaine de la santé mentale et améliorer la vie de tous les Canadiens. Ses priorités absolues consistent à sensibiliser davantage les gens en organisant des campagnes de financement en vue de subventionner la recherche et l'aide aux patients, d'aider à s'ouvrir à cette question et de commencer à éliminer les stigmates associés à la maladie mentale. Nous avons l'intention de mettre à contribution nos 60 000 employés et plus en vue d'atteindre ces objectifs et de mettre en place un réseau de sensibilisation à l'échelle du pays qui soit le reflet de la portée et du rôle de Postes Canada et présent dans toutes les collectivités.

Nous sommes également déterminés à mettre en place une culture axée sur la tolérance, le respect et le soutien en milieu de travail à Postes Canada. Nous avons lancé des programmes et des initiatives en vue de faire disparaître les stigmates de la maladie mentale et d'intégrer de meilleures pratiques liées à la santé mentale dans notre milieu de travail.

On a intérêt à cultiver la santé mentale en milieu de travail du point de vue du moral des employés et du résultat net de l'entreprise. Dans une étude parue en septembre 2007 dans la *Journal of the American Medical Association*, on faisait les constatations suivantes : [traduction] « ... les efforts conjugués et systématiques (déployés par les employeurs) pour reconnaître la dépression et la traiter en milieu de travail contribuent à améliorer sensiblement la santé des employés et leur productivité, ce qui contribue généralement à diminuer les coûts globaux pour l'employeur. »

Notre Programme d'aide aux employés très élaboré offre aux employés et aux membres de leur famille des services confidentiels d'expertise-conseil, d'information et d'aiguillage gratuits en cas de crise ainsi que l'accès direct aux services de conseillers, de travailleurs sociaux et de psychologues d'expérience (24 heures sur 24 et sept jours sur sept). Nous organisons également une campagne qui aide les employés à reconnaître et à gérer le stress en milieu de travail tout en améliorant le profil des problèmes de santé mentale.



## AGIR DE FAÇON RESPONSABLE POUR NOTRE ENVIRONNEMENT

LES SOCIÉTÉS DOIVENT CHANGER LA FAÇON DONT ELLES FONT DES AFFAIRES SI NOUS VOULONS NOUS ATTAQUER AU PROBLÈME DES CHANGEMENTS CLIMATIQUES ET ASSURER UN AVENIR DURABLE À NOTRE PLANÈTE.

Partout dans le monde, les gens sont fiers de la beauté et de la splendeur de notre planète et ils prennent de plus en plus conscience de la nécessité de la protéger. Postes Canada est déterminée à conserver les ressources par la mise en œuvre de stratégies de conservation de l'énergie et de programmes de recyclage et en encourageant l'achat et l'utilisation de fournitures recyclées, recyclables, réutilisables, renouvelables ou par ailleurs écologiques. Bien que la lutte contre les changements climatiques pose des défis de taille, elle offre également de vastes possibilités qui permettront à Postes Canada d'innover sur le plan technologique, de créer des avantages économiques et écologiques et au bout du compte, d'améliorer la qualité de vie pour tous les Canadiens.

### NOS PRIORITÉS POUR NOTRE ENVIRONNEMENT

> ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE  
*Adopter des modes de transport plus propres et voir à ce que nos immeubles soient plus éconergétiques*

> RÉCUPÉRATION DES DÉCHETS  
*Mise en œuvre d'un programme national de recyclage*

> CONCEPTION D'IMMEUBLES ÉCOLOGIQUES  
*Rendre nos immeubles plus durables par leur conception*

> PRODUITS ET SERVICES ÉCOLOGIQUES  
*Réduire l'incidence écologique de nos colis, de nos envois publicitaires et de nos envois Poste-lettres<sup>MC</sup>*

## Vers un avenir plus propre

À Postes Canada, nous sommes conscients de l'importance de notre incidence sur l'environnement. Celle-ci s'explique par la nature de nos activités commerciales, l'envergure de nos opérations et les communications écrites que nous livrons. Nous nous efforçons donc d'être proactifs dans nos programmes et nos initiatives écologiques. En fait, entre 2002 et 2007, nous avons réduit de 3 % les émissions de nos immeubles et de notre parc de véhicules, véhicules de livraison en milieu rural y compris.

Nous continuons de prendre des mesures importantes pour conserver l'énergie, réduire les émissions de gaz à effet de serre (GES) et accroître le rendement de nos véhicules et de nos installations. Nous sommes déterminés à nous conformer aux normes et aux règlements liés à l'environnement qui s'appliquent et à mettre en place une structure de gestion de l'environnement qui assure la conformité à l'avenir. De plus, nous encourageons nos fournisseurs et nos clients à utiliser de plus en plus des fournitures et des matériaux respectueux pour l'environnement.

### ENJEUX ENVIRONNEMENTAUX

Même si les publicités imprimées, incluant les catalogues, représentent moins de 2 % des déchets réacheminés dans les sites d'enfouissement au Canada, Postes Canada continue de travailler avec les entreprises pour réduire l'impact environnementale des publicités imprimées à l'aide d'un adressage encore plus précis et une plus grande utilisation de papier recyclé.

### PRINCIPALES RÉALISATIONS ENVIRONNEMENTALES JUSQU'À PRÉSENT

- Investissement de 10,5 millions de dollars dans plus de 250 initiatives visant à réduire la consommation d'énergie.
- Prise en charge de l'augmentation du nombre d'adresses résidentielles et d'affaires au Canada au cours des quatre dernières années sans augmenter les émissions de GES de notre parc de véhicules.
- Réduction du nombre de réservoirs d'entreposage souterrains de 96 %.
- Remplacement d'équipement de refroidissement dans quelques-uns de nos plus grands établissements par de l'équipement plus efficace, qui réduit de 89 % les risques d'appauvrissement de la couche d'ozone et de 71 %, les risques de réchauffement de la planète.

## 10 ANS : LA PÉRIODE DE TEMPS CONSACRÉ À ÉTUDIER L'UTILISATION DE VÉHICULES ALIMENTÉS AU CARBURANT DE REMPLACEMENT



# Émissions de gaz à effet de serre

Postes Canada souscrit aux initiatives du gouvernement du Canada destinées à réduire les émissions de gaz à effet de serre. En 2002, la Société s'est fixée comme objectif de réduire les émissions de GES produites par ses immeubles et ses véhicules de 25 %, par rapport à la base établie, soit 161 kilotonnes, sur une période de dix ans.

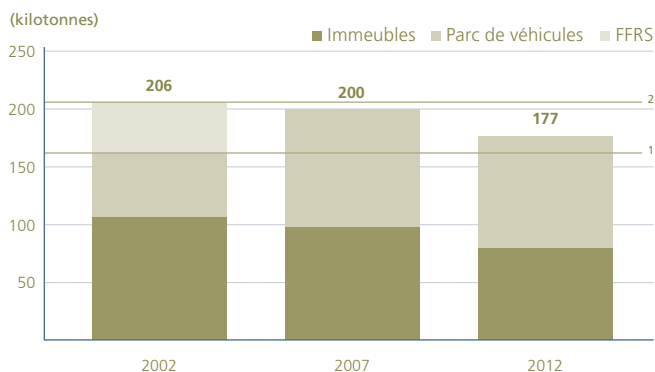
En 2004, la Société a négocié une convention collective avec les factrices et facteurs ruraux et suburbains (FFRS), qui sont par après devenus ses employés. Ceux-ci utilisent leur propre véhicule pour livrer le courrier. Nous avons donc revu notre base de GES en la faisant passer à 206 kilotonnes, de façon à ce qu'elle englobe les émissions produites par les 6 562 voitures et fourgonnettes utilisées par ces nouveaux employés.

Depuis 2002, Postes Canada a réduit de 3 % les émissions produites par les immeubles dont elle est propriétaire et son parc de véhicules, ce qui comprend les véhicules de livraison en milieu rural. Elle prévoit maintenant une réduction totale de 14 % d'ici 2012.

Voici nos principaux objectifs concernant les émissions de gaz à effet de serre :

- continuer à miser sur la réussite de notre stratégie nationale de gestion de l'énergie ;
- réduire les émissions de gaz à effet de serre produites par notre parc de véhicules ;
- établir un niveau de base pour les émissions indirectes de GES produits par Postes Canada et un objectif de réduction.

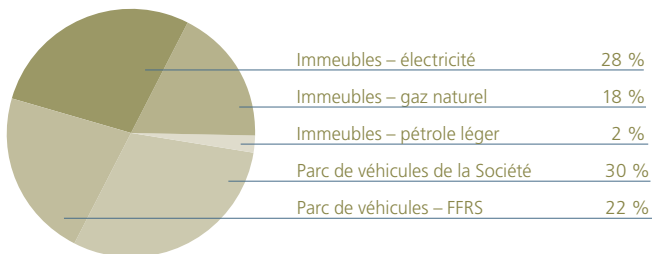
## ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE



<sup>1</sup> Émissions de l'année de base : 161 kilotonnes

<sup>2</sup> Émissions rajustées de l'année de base : 206 kilotonnes

## ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE SELON LEURS SOURCES



3%

Pourcentage de réduction des émissions de gaz à effet de serre depuis 2002 par Postes Canada

14%

Pourcentage projeté du total de réduction des émissions de gaz à effet de serre d'ici 2012

## RÉDUCTION DES ÉMISSIONS PRODUITES PAR NOTRE PARC DE VÉHICULES

De par la nature de nos activités commerciales, nous sommes l'un des plus gros utilisateurs de services de transport au Canada. Notre parc, qui est constitué de plus de 7 000 véhicules, consomme plus de 23 millions de litres de carburant chaque année. Par conséquent, même d'infimes changements à nos pratiques peuvent se traduire par des réductions sensibles des émissions de dioxyde de carbone (CO<sub>2</sub>).

Depuis plus de 10 ans, nous sommes à la recherche de véhicules appropriés, respectueux pour l'environnement qui nous permettraient de réduire encore nos émissions de CO<sub>2</sub>. On examine et teste des véhicules et des technologies éconergétiques, de même que des carburants de remplacement, mais aucun n'est prêt à être utilisé à grande échelle sur le plan commercial.

Nous nous concentrons sur deux stratégies clés en vue de réduire la consommation de carburant et les émissions de CO<sub>2</sub> à court terme. La première consiste à acheter des véhicules qui conviennent à nos opérations de livraison, équipés de petits moteurs et qui consomment moins d'essence. Ces véhicules devraient remplacer nos grosses fourgonnettes à marchepied, qui sont moins éconergétiques, entre 2010 et 2015. La seconde stratégie consiste à travailler en collaboration avec les constructeurs et les fabricants de pièces de rechange pour trouver d'autres véhicules viables, y compris des véhicules hybrides, qui répondront à nos besoins opérationnels.

Rendement du parc de véhicules <sup>1</sup>	2007	2006	2005
Litres de carburant (en millions)	23,4	22,6	22,3
Nombre de kilomètres parcourus (en millions)	79,0	77,5	76,6
Émissions de CO <sub>2</sub> par les véhicules routiers (en kilotonnes)	57,9	56,4	56,1
Nombre total de véhicules routiers (en milliers)	7,0	7,0	6,8

Types de véhicules	Nombre de véhicules <sup>1</sup>	Litres de carburant par 100 km
Voitures (VLT hybrides)	31	10
Véhicules légers éconergétiques	2	17
Véhicules légers (fourgonnettes)	1 663	25
Véhicules à conduite à droite (légers)	2 186	24
Fourgonnettes à marchepied	2 685	30
Camions de poids moyen	309	33,5
Véhicules tracteurs	23	47,2
Tracteurs de remorque (tracteurs de manœuvre)	14	47,2

<sup>1</sup> Parc de véhicules qui sont la propriété de Postes Canada (sauf les véhicules des FFRS)

Peter Martin, gestionnaire, Services techniques, avec l'éclairage modifié.



## Programmes et initiatives

### Campagne anti-ralenti

Postes Canada encourage ses chauffeurs à réduire le temps pendant lequel ils font tourner leur moteur au ralenti, en leur remettant des trousseaux de sensibilisation où on insiste sur la nécessité de fermer les moteurs chaque fois que c'est possible. Cette campagne, qui fait partie du programme de lutte contre la marche au ralenti du gouvernement du Canada, aide les employés à prendre des décisions dans la perspective de l'économie d'essence lorsqu'ils travaillent et au volant de leur véhicule personnel.

### Projet pilote lié à l'utilisation de véhicules hybrides

Depuis 1999, Postes Canada participe au développement de la technologie hybride; c'est la première entreprise au Canada à avoir intégré cette technologie à une fourgonnette de livraison. La Société a participé à un projet pilote d'une durée de 18 mois, qui consistait à faire des tests en cours d'exploitation avec cinq fourgonnettes de livraison équipées de transmission hybride fonctionnant à l'électricité. Grâce à la *Smart Energy Management Technology*, ces véhicules régénèrent l'énergie au moment du freinage (ce qui pourrait réduire la consommation d'essence de plus de 50 % et les émissions d'échappement de jusqu'à 90 %).

## RÉDUCTION DES ÉMISSIONS PRODUITES PAR NOS IMMEUBLES

En 2004, Postes Canada a lancé les grandes lignes de sa stratégie de gestion de l'énergie. Depuis, la Société a formé des équipes régionales de la conservation de l'énergie, chargées de travailler dans les grands établissements et sur des portefeuilles donnés; par ailleurs, un comité responsable de l'élaboration de stratégies et de solutions pour la conservation de l'énergie supervise les activités connexes. Un site Web où sont présentées les mises à jour sur les stratégies et les solutions liées à la conservation de l'énergie soutient les initiatives régionales.

Notre plan national de gestion de l'énergie se compose d'une plate-forme d'information liée à l'énergie, d'une stratégie touchant la demande et d'une gestion de l'offre, tous des facteurs essentiels pour atteindre nos objectifs liés à la réduction de la consommation d'énergie.

La plate-forme d'information liée à l'énergie, qui comprend l'analyse comparative de la consommation d'énergie, le suivi à cet égard, des rapports et des analyses, jette les bases de la conception de notre plan de gestion de l'énergie. Cette plate-forme nous permet d'assurer un suivi de la réussite du plan de gestion de l'énergie.

## Se détendre, réduire la consommation d'énergie, améliorer le milieu de travail et économiser

Imaginez un projet de la Société qui rend la vie plus facile aux employés, réduit la consommation d'énergie et se paie en trois ans environ. C'est ce qui est arrivé lorsque les vieux appareils d'éclairage ont été remplacés dans certains des plus grands établissements de traitement du courrier de Postes Canada, notamment l'établissement de Vancouver, le Centre principal d'acheminement de Toronto et l'établissement d'Ottawa. L'initiative devait permettre de réaliser des économies variant entre 8 % et 15 %, mais ces objectifs ont été dépassés de plus de 10 %. La facture d'hydroélectricité annuelle globale pour ces établissements a été réduite d'environ 1 million de dollars.

Dans le cadre de la stratégie touchant la demande, les comités locaux sur l'énergie à Postes Canada s'occupent de réaliser des économies d'énergie dans les opérations avec un minimum de dépenses. Cette stratégie s'inscrit également dans des projets plus complexes qui exigent du financement, notamment des projets d'évaluation où les mêmes mesures peuvent servir dans de nombreux immeubles, des projets d'évaluation propres aux emplacements pour un immeuble donné en fonction du renouvellement de l'équipement, de remplacement de carburant ou d'autres circonstances connexes, et des projets liés au service de gestion de l'énergie au cours desquels on procède à des enquêtes approfondies sur la situation énergétique.

La gestion bien planifiée de l'offre au moment de l'approvisionnement en gaz naturel, en mazout et en électricité permet également de réaliser des économies d'énergie et elle constitue une priorité pour Postes Canada.

## INITIATIVE LIÉE À LA CONSERVATION D'ÉNERGIE

On a dressé la liste préliminaire des initiatives pour obtenir rapidement des résultats en peu de temps. Un exemple de l'une de ces initiatives (toujours en cours) se rapporte aux températures en cours d'exploitation et à l'éclairage dans les immeubles de Postes Canada. On a fixé des heures de la journée et des périodes dans l'année standard pour réduire la consommation d'énergie tout en maintenant un milieu de travail confortable.

Performance environnementale	2007	2006	2005
Électricité (kWh)	303 788 767	312 707 363	327 429 542
Gaz naturel (gigajoules)	768 784	719 837	758 068
Pétrole (litres)	1 087 153	1 209 237	1 266 217
Mètres carrés	1 888 977	1 863 716	1 916 227
Gaz naturel par mètre carré (gigajoules)	0,41	0,39	0,40
Électricité par mètre carré (kWh)	160,82	167,79	170,87
Avertissements ou plaintes réglementaires <sup>1</sup>	3	2	2
Émission d'hydrocarbures halogénés <sup>1</sup> (quantité d'émissions/potentiel d'appauvrissement de la couche d'ozone)	x38/19,1 kg	x35/21,7 kg	x53/29,8 kg

<sup>1</sup> La performance environnementale de Postes Canada en 2007 était conforme à celle de 2006 du point de vue des avertissements et des plaintes réglementaires ainsi que des émissions d'hydrocarbures halogénés.

## Nouvelle installation de traitement à la fine pointe de la technologie

En 2007, Postes Canada a annoncé la construction d'un établissement de traitement du courrier respectueux pour l'environnement sur un terrain d'une superficie de 27 acres situé à Winnipeg, au Manitoba. L'établissement sera le reflet de la poste moderne, car il sera équipé de nouvelles technologies et d'équipement de traitement du courrier ergonomique, et il représente un investissement de 50 millions de dollars. Une fois construit, l'établissement, qui servira de modèle pour les bâtiments à venir partout au pays, offrira aux clients de Postes Canada le meilleur service possible et aux employés un milieu de travail nouveau et efficace avec des fonctions plus sécuritaires.



# Conception de bâtiments écologiques

*Objectif : voir à ce que tous les nouveaux bâtiments importants soient inscrits à LEED<sup>MC</sup>*

En tant que membre du Conseil du bâtiment durable du Canada, Postes Canada est consciente de l'incidence majeure que les bâtiments peuvent avoir sur l'environnement (et les possibilités de réaliser des économies grâce à une conception davantage faite en fonction du développement durable). Soixante-six pour cent des émissions de CO<sub>2</sub> de la Société sont produites par ses bâtiments. Non seulement la réduction de ces émissions sera avantageuse pour l'environnement et aidera à réduire les coûts totaux de l'énergie, mais elle contribuera à mettre en place un milieu de travail plus sain pour les employés.

En octobre 2007, Postes Canada a annoncé le lancement d'un programme visant à moderniser son infrastructure vieillissante. Au cours des cinq prochaines années, Postes Canada pourrait investir jusqu'à 1,9 milliard de dollars dans des projets d'immobilisations, notamment des projets de rénovation et de construction d'établissements. Son objectif consiste à construire pour l'avenir et à investir dans la durabilité afin de continuer à offrir aux Canadiens le niveau de service auquel ils s'attendent et à assurer que le réseau postal demeure fiable. Nous avons l'intention d'intégrer les principes de la conception écologique dans tous nos nouveaux bâtiments importants.

La procédure de conception intégrée de Postes Canada fait appel au cadre du Système d'évaluation des bâtiments durables LEED<sup>MC</sup> (Leadership in Energy and Environmental Design). Le cadre s'applique aux emplacements durables, à la valorisation de l'eau, à l'énergie et à l'atmosphère, aux matériaux et aux ressources, à la qualité de l'environnement intérieur ainsi qu'à l'innovation et aux procédés de conception.

Notre norme de conception, le *Guide de la conception et de la construction en fonction du développement durable*, exige actuellement que tous les fournisseurs de services rattachés au secteur de la construction fixent des objectifs de durabilité pour les projets en s'inspirant de ces catégories.

## Programmes et initiatives

### Modernisation des postes de facteurs

Dans le cadre d'une initiative destinée à améliorer la gestion des biens de la Société et à adopter des approches et des systèmes plus écologiques, Postes Canada a l'intention d'entreprendre la rénovation d'un certain nombre de postes de facteurs en 2008.

## 1,9 MILLIARD DE DOLLARS : MONTANT QUE POSTES CANADA POURRAIT INVESTIR DANS DES PROJETS D'IMMOBILISATIONS

*Impression d'artiste de l'immeuble de Winnipeg. Sous réserve de différences.*



## Récupération des déchets

Consciente qu'il faut réduire les pressions sur les sites d'enfouissement au Canada, la Société a adopté une politique liée à l'environnement qui décrit des plans de gestion et de prévention des déchets et des pratiques de recyclage locales. Notamment, pour que le recyclage réussisse, il faut que tout le monde mette la main à la pâte. Pour cette raison, la Société entend lancer un programme de recyclage national dynamique dans toutes ses installations en 2008. Ce programme incitera tous les employés à intégrer des pratiques écologiques saines dans leurs activités de tous les jours.

Postes Canada travaille également en collaboration avec les fournisseurs de services de gestion des déchets avec qui elle fait affaire, à obtenir des comptes rendus plus détaillés sur les initiatives de recyclage.

### MISE EN ŒUVRE D'UN PROGRAMME NATIONAL DE RECYCLAGE

*Objectif : déviation de 75 % des déchets des sites d'enfouissement d'ici la fin de 2008*

Bien des installations à Postes Canada utilisent déjà des pratiques écologiques saines. Le nouveau programme a pour objectif d'intégrer progressivement d'autres composantes se rapportant à la réduction, à la réutilisation, au recyclage et à la récupération dans toutes les municipalités au Canada (partout où c'est possible).

### Programmes et initiatives

#### Programme de recyclage du papier

Postes Canada a poursuivi son programme de recyclage du papier de format type couronné de succès en 2007. L'initiative de recyclage du papier de format type, en vigueur depuis une vingtaine d'années (auxquelles se sont ajoutés par après des programmes choisis de recyclage et de compostage dans les 15 dernières années), a profité de l'accès facile à des aménagements de recyclage de grande envergure dans les grands centres urbains.

Voici les matériaux qui ont été déviés des sites d'enfouissement par les employés au siège social en 2007 :

- 39 tonnes de carton,
- 216 tonnes de papier fin,
- 85 tonnes de déchets organiques,
- 15 tonnes de boîtes de conserve, de verre et de plastique.



# Produits et services

Postes Canada a entrepris un certain nombre d'initiatives clés en vue d'augmenter l'utilisation de produits respectueux pour l'environnement et d'offrir des services électroniques aux consommateurs de façon à ce qu'ils réduisent leur consommation de papier.

## Programmes et initiatives

### Produits respectueux pour l'environnement

Pour respecter les nouveaux critères environnementaux et sociaux, Postes Canada a entrepris en 2007 de revoir la conception des enveloppes prépayées en papier, en carton et en polyéthylène vendues sous les marques Messageries prioritaires<sup>MC</sup> et Xpresspost<sup>MC</sup>. Cette initiative se poursuivra en 2008.

De plus, le papier utilisé dans nos enveloppes timbrées n° 8 et n° 10 a été remplacé par un produit plus respectueux pour l'environnement portant le sceau du programme Choix environnemental (d'Environnement Canada) et un sceau d'attestation biogaz. Ce sceau indique que la procédure de fabrication des papiers réduit les émissions de gaz à effet de serre, parce qu'on utilise du gaz produit par la décomposition de déchets provenant d'un site d'enfouissement. Le papier qui entre dans la fabrication des enveloppes et des paquets porte également le logo du Forest Stewardship Council (FSC), qui signifie que le papier a été fabriqué à partir d'arbres qui ont poussé dans des forêts gérées de façon responsable.

Le *Guide des postes du Canada* et les guides à l'intention des clients sont également imprimés sur du papier certifié FSC et Eco-Logo et entièrement recyclé.

### Services électroniques

Le service postel<sup>MC</sup> est le service de livraison de courrier en ligne gratuit de Postes Canada, qui raccorde de façon sécuritaire les entreprises canadiennes à leurs clients. Les particuliers peuvent décider que leurs factures, leurs relevés, leurs avis de paiement, leurs avis et autres communications importantes leur soient livrés par voie électronique dans une boîte aux lettres personnelle en ligne, où ils peuvent visualiser et gérer leur courrier et payer leurs factures en ligne. Toutes les transactions sont archivées pendant une période maximum de sept ans.

### Choix des consommateurs

Le programme Choix des consommateurs de Postes Canada permet aux clients de faire savoir qu'ils ne veulent pas recevoir d'imprimés publicitaires non adressés en plaçant une note à cet effet à l'intérieur de leur boîte aux lettres.

## Arrêtez vos moteurs

Depuis 1996, plus de 160 employés de Postes Canada au siège social et partout au pays font la navette entre leur domicile et leur lieu de travail en se servant de moyens non motorisés le plus souvent possible pendant les mois chauds de l'été. Chaque année, ces personnes parcourent à pied, en vélo ou en patin à roues alignées 175 000 kilomètres. Ces moyens de transport « écologiques » empêchent la libération dans l'atmosphère de l'équivalent de plus de 42 000 kilogrammes d'émissions de GES et ils aident à améliorer la qualité de l'air et à réduire la pollution globale. Le Défi déplacement de 2007 (12<sup>e</sup> édition) a commencé le 2 avril et s'est poursuivi jusqu'au 2 novembre.

# PLEINS FEUX

## sur les changements climatiques



IL EST CRUCIAL, SUR LE PLAN COMMERCIAL ET MORAL, DE S'OCCUPER DES CHANGEMENTS CLIMATIQUES. POSTES CANADA TRAVAILLE TRÈS FORT À ÉBAUCHER DES SOLUTIONS VISANT À RÉDUIRE AU MINIMUM SON BILAN DE CO<sub>2</sub> ET À PROTÉGER L'ENVIRONNEMENT.

Des rapports clés récents, notamment le *Stern Review on the Economics of Climate Change* et le *Rapport sur les changements climatiques 2007* du Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat (GIEC), ont aidé à dégager un consensus écrasant chez les scientifiques et dans le monde des affaires, selon lequel l'activité humaine contribue au réchauffement de la planète et des changements climatiques. Les conséquences de ces changements environnementaux sont graves. Selon le rapport du GIEC : [TRADUCTION] « Les émissions de GES dans le monde produites par les activités humaines ont augmenté depuis l'ère pré-industrielle : entre 1970 et 2004, elles ont progressé de 70 % ».

La densité de la population au Canada, soit 3,3 personnes au kilomètre carré, est l'une des plus faibles au monde, et sa population est dispersée sur la deuxième superficie en importance au monde. Cette situation représente des difficultés pour Postes Canada du point de vue du carburant qu'elle doit consommer pour livrer le courrier à chaque adresse d'un océan à l'autre chaque jour ouvrable. Bien que nos émissions de GES ne représentent que 0,03 % du total des émissions produites par le Canada\*, nous sommes déterminés à les réduire, à faire des affaires d'une façon respectueuse pour l'environnement et à veiller à ce que les générations à venir héritent d'une planète propre et écologiquement saine. Depuis 2002, nous avons mis en place une série de mesures concrètes afin de relever ce défi mondial.

\* Selon le gouvernement du Canada, le total des émissions de GES du Canada en 2005 étaient estimées à 747 mégatonnes d'équivalents de dioxyde de carbone.

Postes Canada est d'avis que les émissions de gaz à effet de serre indirectes annuelles produites par les déplacements quotidiens des employés pour se rendre au travail et en revenir sont au moins égales au total des émissions directes produites par tout son parc de véhicules. Le Défi déplacement de Postes Canada (12<sup>e</sup> édition en 2007) encourage les employés à essayer de se rendre au travail et d'en revenir à pied, en vélo, à la course ou en patin à roues alignées. Les participants ont inscrit plus de 1,3 million de kilomètres « écologiques » (l'équivalent de plus de 32 fois le tour de la terre).



# 1 million

Le nombre de kilomètres inscrits par les employés qui se sont rendus au travail à pied, en vélo, à la course ou en patin à roues alignées entre 1996 et 2006

## Stratégies et actions

Les défis que nous devons affronter lorsque nous tentons de réduire les émissions de gaz à effet de serre sont importants compte tenu de la nature de nos activités et de la taille de notre parc de véhicules. Chaque jour ouvrable, nous livrons plus de 40 millions de colis et d'objets de correspondance. Pour le faire efficacement, nous comptons sur notre vaste parc constitué de 7 000 véhicules de toutes sortes et nous consommons plus de 23 millions de litres de carburant chaque année.

Pour réduire les émissions de GES, nous étudions l'utilisation de véhicules consommant des carburants de remplacement depuis plus de dix ans. Cependant, en raison de l'augmentation du prix d'achat, de la difficulté à trouver des véhicules qui correspondent aux nécessités de notre service et de l'insuffisance de l'offre, nous avons du mal à ajouter ces véhicules à notre parc. Nous évaluons également le biodiesel pour certains de nos véhicules de livraison, mais le nombre de stations de ravitaillement en carburant n'est pas suffisant actuellement au Canada pour que cette solution soit possible.

En collaboration avec l'industrie automobile, nous menons des recherches en vue de mettre au point des véhicules actionnés par des moteurs hybrides ou électriques. En 2006, nous avons commencé à utiliser cinq véhicules hybrides pour la livraison du courrier dans les grandes villes. Cependant, la technologie hybride dans son état actuel doit être développée avant de devenir vraiment une solution de rechange viable pour nos véhicules de livraison du courrier actuels. Étant donné que la technologie hybride s'est révélée plus efficace pour les voitures et les véhicules légers, nous testons actuellement 18 véhicules hybrides dans notre parc de véhicules qui ne servent pas à la livraison. Par l'entremise de l'une de nos filiales, nous participons également à la mise à l'essai de véhicules qui utilisent la technologie des piles à combustible.

Nous sommes conscients des économies que nous pourrions réaliser grâce à l'efficacité énergétique et du risque pour notre réputation que nous courrons en n'intervenant pas. En continuant d'étudier différentes façons de réduire le bilan de CO<sub>2</sub> de notre parc de véhicules, nous sommes motivés par la confiance que nous inspirons à nos clients et la fierté, pour nos employés, d'appartenir à une organisation où l'environnement est prioritaire.

# Liste de la Global Reporting Initiative

Le présent Rapport de responsabilité sociale a été élaboré en référence aux directives G3 de la Global Reporting Initiative (GRI). Le tableau suivant affiche les indicateurs de la GRI considérés dans le rapport.

La GRI a développé le cadre le plus utilisé à l'échelle mondiale pour la production des rapports de durabilité et de responsabilité sociale, qui établit les principes et indicateurs que les organisations peuvent utiliser pour mesurer leur rendement économique, environnemental et social. Pour en apprendre davantage sur la GRI, consultez le site [www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org).

## PRÉSENTATIONS STANDARD PARTIE I : PRÉSENTATION DES PROFILS

1. Stratégie et analyse			
Présentation des profils	Description	Page	Portée du compte rendu
1.1	Déclaration de la présidente-directrice générale	2	Compte rendu complet
1.2	Description des principales répercussions, des principaux risques et des principales possibilités	4, 6	Compte rendu partiel
2. Profil de l'organisation			
2.1	Nom de l'organisation	4	Compte rendu complet
2.2	Principaux produits, services ou marques	4	Compte rendu complet
2.3	Structure opérationnelle de l'organisation	4	Compte rendu complet
2.4	Lieu où se trouve le siège social	4	Compte rendu complet
2.5	Pays dans lesquels l'organisation exerce ses activités	4	Compte rendu complet
2.6	Structure du capital et forme juridique	4	Compte rendu complet
2.7	Marchés desservis	4	Compte rendu complet
2.8	Taille de l'entreprise visée	4	Compte rendu complet
2.9	Changements importants survenus au cours de la période visée concernant la taille, la structure ou la propriété		Aucun
2.10	Distinctions reçues au cours de la période visée	6	Compte rendu complet
3. Paramètres du compte rendu			
3.1	Période visée pour l'information fournie	8	Compte rendu complet
3.2	Date du rapport précédent	8	Compte rendu complet
3.3	Fréquence à laquelle l'information est communiquée	9	Compte rendu complet
3.4	Personne-ressource à qui adresser les questions portant sur le rapport ou son contenu	9, 69	Compte rendu complet
3.5	Processus de définition du contenu du rapport	8	Compte rendu complet
3.6	Délimitation du rapport	9	Compte rendu complet
3.7	Restrictions particulières sur la portée ou la délimitation du rapport	9	Compte rendu complet
3.8	Base pour la préparation de rapports sur les coentreprises, les filiales, les installations louées, les activités imparties et autres entités qui peuvent se répercuter sensiblement sur la comparabilité d'une période à l'autre ou entre les organisations	9	Compte rendu partiel
3.9	Techniques d'évaluation des données et base des calculs	9	Compte rendu partiel
3.10	Explication de l'incidence de tout redressement de l'information fournie dans les rapports précédents	8	s.o.
3.11	Modifications importantes par rapport aux rapports précédents	8	Compte rendu partiel
3.12	Tableau indiquant où trouver les informations standard dans le rapport	61	Compte rendu partiel
3.13	Politique et pratique en vigueur afin d'obtenir une assurance extérieure pour le rapport	9	Compte rendu partiel

4. Régie, promesses et engagement			
4.1	Structure de la régie de l'organisation	10	Compte rendu partiel
4.2	Indiquer si le président de l'organisme de régie le plus élevé est également membre de la haute direction	10	Compte rendu complet
4.4	Mécanismes permettant aux actionnaires et aux employés de soumettre des recommandations ou une orientation à l'organisme de régie le plus élevé	11	Compte rendu complet
4.5	Lien entre la rémunération des membres de l'organisme de régie le plus élevé, des cadres supérieurs et des dirigeants (y compris les dispositions de départ) et le rendement de l'organisation (y compris la performance sociale et environnementale)	5	Compte rendu partiel
4.6	Procédés en place pour l'organisme de régie le plus élevé pour éviter les conflits d'intérêt	10	Compte rendu partiel
4.8	Énoncé de mission ou de valeurs, codes de conduite et principes conçus à l'interne se rapportant au rendement économique et à la performance environnementale et sociale ainsi qu'au statut de leur mise en œuvre	11	Compte rendu partiel
4.12	Chartes économiques, environnementales et sociales, principes et autres initiatives conçus à l'externe, auxquels l'organisation souscrit ou qu'elle appuie		Aucun
4.13	Adhésion à des associations (comme des associations professionnelles) ou à des organismes de défense nationaux ou internationaux où l'organisation : • a des positions dans des organismes de régie; • participe à des projets ou à des comités; • fournit des fonds considérables en plus des frais d'adhésion courants; • considère l'adhésion comme un aspect stratégique		Aucune
4.14	Liste des parties intéressées mises à contribution par l'organisation	8	Compte rendu complet
4.15	Principes d'identification et de sélection des parties intéressées à mettre à contribution	8	Compte rendu complet
4.16	Approches pour mettre à contribution les parties intéressées, y compris la fréquence en fonction du type ou de la partie intéressée	8	Compte rendu partiel
4.17	Principaux sujets et principales préoccupations soulevées au moment de mettre à contribution les parties intéressées et façon dont l'organisation a réagi à ces sujets et préoccupations, y compris au moyen de comptes rendus	8	Compte rendu partiel

## PRÉSENTATIONS STANDARD PARTIE II : PRÉSENTATIONS SUR L'APPROCHE DE GESTION (DMA)

G3 DMA	Description	Page	Portée du compte rendu
DMA EC	Présentation de l'approche en matière de gestion EC	16	Compte rendu partiel
DMA EN	Présentation de l'approche en matière de gestion EN	49	Compte rendu partiel
DMA LA	Présentation de l'approche en matière de gestion LA	21	Compte rendu partiel
DMA RH	Présentation de l'approche en matière de gestion RH	21	Compte rendu partiel
DMA SO	Présentation de l'approche en matière de gestion SO	37	Compte rendu partiel
DMA PR	Présentation de l'approche en matière de gestion PR	18, 38	Compte rendu partiel

## PRÉSENTATIONS STANDARD PARTIE III : INDICATEURS DE RENDEMENT

Domaine économique			
Indicateur de rendement	Description	Page	Portée du compte rendu
EC1	Valeur économique directe générée et distribuée, ce qui comprend les revenus, les coûts d'exploitation, la rémunération des employés, les dons et autres investissements dans la collectivité, les bénéficiaires non répartis et les paiements aux fournisseurs de capitaux et aux gouvernements	16	Compte rendu partiel
EC2	Implications financières et autres risques et possibilités pour les activités de l'organisation dues aux changements climatiques	58	Compte rendu complet
EC3	Couverture des obligations liées au régime à prestations déterminées de l'organisation	26	Compte rendu partiel
EC4	Aide financière substantielle reçue de la part du gouvernement	16	Compte rendu complet
EC9	Comprendre et décrire les répercussions économiques indirectes importantes, y compris la portée des répercussions	16	Compte rendu complet
Domaine environnemental			
EN3	Consommation directe d'énergie en fonction de la source d'énergie primaire	54	Compte rendu complet
EN4	Consommation indirecte d'énergie en fonction de la source primaire	54	Compte rendu complet
EN5	Efficacité énergétique grâce aux améliorations apportées en matière de conservation et d'efficacité	50-54	Compte rendu complet
EN7	Initiatives visant à réduire la consommation indirecte d'énergie et réduction atteinte	50-54	Compte rendu complet
EN16	Total des émissions de gaz à effet de serre directes et indirectes en fonction du poids	51	Compte rendu complet
EN17	Autres émissions de gaz à effet de serre indirectes en fonction du poids	51	Compte rendu complet
EN18	Initiatives destinées à réduire les émissions de gaz à effet de serre et réductions atteintes	51-55	Compte rendu complet
EN19	Émissions de substances qui appauvrissent la couche d'ozone en fonction du poids	54	Compte rendu partiel
EN26	Initiatives destinées à réduire les répercussions sur l'environnement des produits et des services et portée de l'atténuation des répercussions	54	Compte rendu complet
EN29	Incidence majeure sur l'environnement liée au transport de produits et autres biens et matériaux utilisés pour les opérations de l'organisation et le transport d'employés	52	Compte rendu complet



Domaine social : pratiques en matière d'emploi et de travail décent			
LA1	Effectif total par type d'emploi, contrat de travail et région	4	Compte rendu partiel
LA4	Pourcentage d'employés couverts par des conventions collectives	4	Compte rendu complet
LA7	Nombre de blessures, d'employés souffrant de maladies professionnelles, de jours de travail perdus, taux d'absentéisme et nombre d'accidents mortels liés au travail par région	22-27	Compte rendu partiel
LA10	Nombre moyen d'heures de formation par année par employé selon la catégorie d'employés	22	Compte rendu partiel
LA13	Composition des organismes de régie et répartition des employés selon la catégorie en fonction du sexe, du groupe d'âge, de l'appartenance à des groupes minoritaires et autres indicateurs de diversité	30	Compte rendu partiel
Domaine social : droits de la personne			
HR3	Nombre total d'heures de formation à l'intention des employés sur les politiques et les procédures concernant différents aspects des droits de la personne qui se rapportent aux opérations, notamment le pourcentage d'employés formés	32	Compte rendu complet
HR4	Nombre total d'incidents liés à de la discrimination et mesures prises	33	Compte rendu complet
HR9	Nombre total de contraventions aux droits des Autochtones et mesures prises	33	Compte rendu partiel
Domaine social : société			
SO1	Nature, portée et efficacité des programmes et des pratiques qui évaluent et gèrent les répercussions des opérations sur les collectivités, y compris l'entrée, l'exploitation et la sortie	23	Compte rendu partiel
SO3	Pourcentage d'employés ayant reçu de la formation sur les politiques et les procédures de lutte contre la corruption dans l'organisation	34-35	Compte rendu partiel
Domaine social : responsabilité des produits			
PR5	Pratiques liées à la satisfaction des clients, y compris les résultats de sondages qui évaluent leur satisfaction	18	Compte rendu complet
PR6	Programmes pour le respect des lois, des normes et des codes de conduite volontaires liés aux communications commerciales, notamment la publicité, la promotion et les commandites	10, 38	Compte rendu partiel

## Organismes soutenus par Postes Canada en 2007

*Liste partielle qui comprend les commandites, les dons ainsi que les programmes de soutien aux activités sportives et de participation communautaire des employés*

Acoustic Neuroma Association of Canada	Club de curling Celanese	Fondation des Employé(e)s Postaux du Canada
Action Line Housing Society	Club de football Les Centaures de la Courvilleoise	Fondation des maladies mentales
Agincourt Canadiens Hockey League Atom Division	Club de patinage artistique de Lévis	Fondation d'Ottawa-Carleton pour l'éducation – OCRI, « J'ai le droit de lire » dans le cadre de Lecture Ottawa
Alliance canadienne sur la maladie mentale et la santé mentale, Semaine de sensibilisation aux maladies mentales, Société pour les troubles de l'humeur du Canada	Club de Soccer « Les Dragons U-9-A » de Drummondville	Fondation du Musée d'art contemporain de Montréal
Alpha-Entraide	Club de soccer Lac St-Louis Lakers	Fondation du Musée de la civilisation de Québec
Association canadienne de ski acrobatique	Club de soccer St-Hubert	Fondation du Québec pour la recherche sur l'implant cochléaire
Association canadienne des lésés cérébraux	Club Élite Côte-Nord	Fondation Institut Nazareth
Association canadienne pour la santé mentale, division de la C.-B.	Club numismatique Mauricie	Fondation Jeunes-Projet, Rallye Jeunes & Cie
Association de hockey des Cougars de Lasalle	Club Optimiste Contrecoeur, 5 <sup>e</sup> édition du tournoi de golf	Formation Clef Mitis, Neigette
Association de soccer de Beauport	Cole Harbour Pee Wee AAA	Fort Calgary Wheel Runner
Association de soccer de l'Île-Bizard	Come Fly With Me Foundation, Ryan Blais	Fort Garry Women's Resource Centre Inc
Association de soccer de Varennes	Comité Alpha-Papineau	Francophonie jeunesse de l'Alberta – RAJE 2007
Association des pompiers volontaires de Godbout	Community Y and Mini Girls Basketball Team	George Jeffrey Children's Foundation
Association francophone de Kamloops	Conseil canadien pour le commerce autochtone	Girl Guides of Canada, Ontario Council
Atelier D'Éducation Populaire	Corporation des Maîtres photographes du Québec	264 <sup>th</sup> Brownies
Atout-lire	Correspondance Eastman	Glace Bay School Band
Auburn High School Girls Rugby Team	Croix-Rouge Canadienne, Division du Québec, Section Montcalm	Glentworth Midget Boys Hockey Team
Avon River Rats Jr C Hockey	DaCosta 400 Black Canadian Heritage Society	Global Business and Economic Roundtable on Addiction and Mental Health
Baie Verte Public Library Board, Children's Corner	Daniel McLellan Memorial Fund	Greendell Park Female Bantam Hockey Team, Greendell Community Centre
Baracoudettes de St-Jean	Dare Arts Foundation	Groupe d'entraide Iota, 25 <sup>e</sup> anniversaire
Barrington Sea Star Junior C Ice Dogs	Dartmouth General Hospital Charitable Foundation, campagne de tomodensitogramme	Habitat for Humanity, 10 <sup>e</sup> dîner et encan annuels
BC Wildlife Federation, Fishing Forever	Dartmouth High School Girls Rugby	Halifax Mollyz Softball
Bicycles Plus Cycling Club	Dartmouth Speed Skating Club	Halifax Rowing Club
Birch Hills Senior Girls Volleyball Team	Dieppe Scouts	Halifax Word on the Street
Boundary Minor Hockey Association	District 9 Citizens Association	Hastings Little League Baseball
Bow Valley Riptides Swim Club	Downtown Eastside Women's Centre	Heward's Park and Recreation Board
Brampton Youth Hockey Association	D'un couvert à l'autre	Highlander Curling Club
Burnaby Minor Lacrosse	Dundalk Slow Pitch	Hockey Atome B, Barons de Boucherville
Canadian Authors Association	East Gwillimbury Amateur Ladies Softball League	Hockey Beauport, Vautours Atome A
Canadian Parents for French, Dauphin Chapter	École Raymond, Concours d'épellation « Les mots de Raymond »	Hockey Boucherville
CanWest CanSpell	Ensemble vocal Music-O-Choeur	Hockey féminin Sud-Ouest (Jeux du Québec)
Cape Breton Regional Library, Adopt-a-Book	Evergreen Park School, Hackmatack	International Society for Adolescent Psychiatry
CARMHA, Simon Fraser University, Mental Health	Fédération canadienne pour l'alphabétisation	Invest in Kids, Imagination Library Program partner
Cartier de Québec, Midget CC	Fédération sportive 76	Island Swimming VASC
Causeway Foundation, 2007 Card Campaign	Festival de littérature jeunesse	Jeunes Autochtones du Manitoba
Centre Alpha du Haut-Saguenay	Festival franco-ontarien	Kelowna Ogoopogo Football Team
Centre DÉBAT, Services d'alphabétisation, Apprends-moi à apprendre	Fondation canadienne de la recherche en psychiatrie	Kings Mutual Century Centre
Centre de soccer de la Voie maritime	Fondation CHEO, 10 <sup>e</sup> anniversaire, Arbres de l'espoir	Kingston Literacy Society, 13th annual Great-Groan-UP Spelling Bee
Champions for Children Foundation	Fondation d'Aide Directe, SIDA Montréal	Kiwanis Club of Ottawa, Read-o-thon
Children's Heritage Fund, Family Literacy Lending Library Fair of the Winnipeg Adult Education Centre	Fondation de l'Association montréalaise pour les aveugles	La Dictée P.G.L.
Children's Mental Health Ontario (CMHO)	Fondation de la recherche sur le diabète juvénile	La Fondation Rêves d'Enfants du Canada, section de l'Ontario
Club de basketball Les Vaillantes de Sainte-Victoire	Fondation de l'Hôpital Royal d'Ottawa, santé mentale	

La maison de mots  
 La Marée des Mots  
 La Porte Ouverte  
 La Société de l'arthrite  
 La Troupe du Roy Berthe Inc  
 Lacombe Special Olympics  
 Lake Country Ladies Softball Team  
 Lambton Shores Minor Hockey Association  
 Laubach Literacy of Canada, Québec,  
 2007 Annual Conference  
 Le Centre Culturel Français de l'Okanagan  
 Le Temple de la renommée du ski canadien, The  
 Canadian Ski Museum Inc / Musée canadien du ski  
 Leamington Skating Club  
 Learning Disabilities Association of Ontario (LDAO)  
 L'Écrit Tôt de Saint-Hubert  
 Légion royale canadienne  
 Leitrim Minor Hockey Association, Leitrim Hawks,  
 Pee Wee A  
 Les Cougars, Novice B, hockey mineur Chicoutimi  
 Les Diabétiques de Québec  
 Les Dynamos Pee Wee A (Chicoutimi)  
 Les Gymnitours de Lachine  
 Ligue de quilles des sourds de Boucherville  
 Lis-Moi Tout Limoilou  
 Lockview High School Boys Hockey Team  
 Maillardville Junior Bowlers, Pacific Coast 5 pin  
 Making Changes Employment Association of Alberta  
 Manitoba Postal Curling Association  
 Manitoba Schizophrenia Society, 17th Annual  
 Journey of Hope Walk  
 McKay Historical Society  
 Metro Toronto Movement for Literacy, Literacy  
 Access Network  
 Milieu éducatif La Source  
 Mindscapes  
 Moncton Badminton Club Inc.  
 Mood Disorders Association of Ontario  
 Moosomin Food Bank  
 Mount Pearl Minor Hockey Association  
 Musée national des beaux-arts du Québec  
 Naramata Girls Fastball Association  
 North Vancouver Youth Band  
 Nova Scotia Junior Womens Curling Team  
 Nova Scotia Postal Employees Curling Association  
 Orchestre symphonique de Montréal, 70<sup>e</sup> anniversaire  
 des programmes éducatifs  
 Orchestre symphonique de Québec  
 Osgoode Rideau Minor Hockey, Pee Wee House B3  
 Osprey Arts Centre  
 Ottawa 67's, programme « Adoptez une école »

Ottawa Deaf Centre, 9<sup>e</sup> tournoi de golf annuel  
 Ottawa Internationals Soccer Club, U15 Boys  
 Ottawa Public Library Foundation  
 OWL, Orphaned Wildlife Rehabilitation Centre  
 Palliser Library, Rouleau Branch  
 Peninsula Soccer League  
 Penticton Pen-a-Club Society  
 Pickering Predators Girls Soccer Club  
 Pine Cree Park  
 Pitt Meadows Soccer Club  
 Port Hawkesbury Literacy Council  
 Postal Employees Charity, 35<sup>e</sup> tournoi de golf  
 Potentiel des Autochtones (CRHA)  
 Powell River 2007 BC Disability Games  
 Project READ Literacy Network Waterloo-Wellington,  
 campagne d'envoi d'une carte postale à un proche  
 pour la Journée de l'alphabétisation en famille 2007  
 Queen Elizabeth II Hospital Foundation, 19<sup>th</sup> Annual  
 Festival of Trees  
 Red Deer Lacrosse Association, Big Dog Chiefs  
 Midget A  
 Regina & District Food Bank, Community Services  
 Village, ACERT program  
 Richmond County Literacy Network  
 Richmond Girls Soccer Association  
 Riverview Atom A Blues Hockey  
 Roland 4-H, Home-Ec Club  
 Rolling Hills Public Library  
 Royal Newfoundland Constabulary Association (RNCA)  
 Royal Ottawa Volunteer Association  
 Royal Ottawa Volunteer Association, Comedy Night,  
 Therapy for the Mid-Winter Blues  
 Rycroft & Spirit River Figure Skating Club  
 Savona Community Association  
 Scouts Canada 1st Russell  
 Scouts Canada, Edmonton Operation  
 Senobe Aquatic Club  
 Service francoskois de formation aux adultes (SEFFA)  
 Shakespeare In The Ruins (SIR) et Winnipeg Harvest  
 Food Bank  
 Simons Valley Pee Wee  
 Skibec Acrobatique 2003 inc.  
 Société alzheimer – Québec  
 Société canadienne de la santé et de la sécurité  
 au travail  
 Société canadienne de la sclérose en plaques  
 Société canadienne du cancer  
 Société Candiac en rive  
 Société historique de la Saskatchewan  
 Soo Minor Baseball Association  
 South Shore Regional Library

Spo7ez Cultural Centre and Community Society  
 St-John Ambulance – SW Ontario Admin Centre,  
 Therapy Dog Program Windsor  
 Stikine Minor Hockey Association  
 Stormont Agricultural Society  
 Swift Current United Way  
 Sydney River & Area Kinsmen, Cape Breton Dragon  
 Boat Festival  
 Tate Creek Variety 4-H Club  
 The Barrie Literacy Council, commandite argent du  
 Barrie Spelling Bee  
 The Black Women on the Move Society, 3<sup>rd</sup> Celestial  
 Debutante Cotillion  
 The Centre for Literacy of Québec Inc  
 The Great North American Wilderness Clean-up  
 The Learning Partnerships  
 The Underground Gym and Youth Centre  
 Timberlea Titans Football  
 Timmins Therapeutic Riding Association  
 Tour de lire  
 Tourism Information and Heritage Centre, chambre  
 de commerce de Foley et de la région  
 Tournoi de curling Bonne Entente, Alma  
 Tournoi de golf sur invitation de Peter Gzowski pour  
 l'alphabétisation N.-É. 2007  
 Tournoi de hockey des Nations  
 Tournoi International de hockey atome de Lévis  
 Trail Curling Association 2008, BC Scotties  
 Tournament of Hearts Committee  
 Triathlon Alpha  
 Tumbler Ridge Sr Girls Volleyball  
 United Way / Centraide  
 Université du Nouveau-Brunswick,  
 A.C. Garrod Scholarship  
 Valentia Heritage Committee  
 Variety the Children's Charity  
 Victoria's Quilts Canada  
 Vikings Weightlifting Club  
 Wesburn Youth Soccer Club U-11 A Team  
 West Hants United Soccer, Under 16 Girls  
 Whitby Girls Hockey Association Midget BB Team  
 World Fellowship for Schizophrenia

# Glossaire

## Accident entraînant des pertes de temps

Un accident qui entraîne une absence d'au moins une journée de travail, commençant la journée après l'accident.

- Glissades, trébuchements et chutes  
Blessure causée par une glissade sur une surface comme une allée glacée ou des feuilles mouillées, par un trébuchement sur un objet, ou par une chute à partir d'une partie élevée comme un escalier ou des marches d'escalier.
- Manutention du matériel  
Blessure musculo-squelettique causée par un mouvement répétitif, une mauvaise posture ou des charges lourdes.
- Surmenage  
Foulures et entorses associées aux activités comme le soulèvement de charges lourdes, les mouvements brusques et les mauvaises postures.
- Frappé par ou contre  
Blessures causées par le fait d'avoir été frappé ou d'avoir heurté un objet comme l'entrée d'une porte.
- Morsure, égratignure, piqûre  
Morsure par un animal, égratignure ou piqûre d'insecte.

## Anomalies liées à la paie

Erreurs de calcul qui entraînent des irrégularités dans la rémunération des employés.

## Assistant des FFRS

Personne dont les services sont retenus par les FFRS pour aider à maintenir la moyenne de 40 heures de travail par semaine.

## Auxiliaire en ergonomie des FFRS

Personne qui aide un FFRS à déposer le courrier dans les boîtes aux lettres rurales. Les FFRS ne sont pas autorisés à sortir de leur véhicule pour déposer le courrier dans les boîtes aux lettres et l'effet de se pencher du côté du passager peut causer certaines difficultés. Les auxiliaires en ergonomie des FFRS contribuent à amoindrir ces difficultés.

## Avertissements ou plaintes réglementaires

Avertissements ou plaintes de nature administrative ou générale provenant d'Environnement Canada ou d'autres ministères.

## Boîte aux lettres publique

Boîte destinée au dépôt du courrier et située à un endroit pratique comme à un coin de rue, dans un centre commercial ou près d'un arrêt des transports publics.

## Commandite

Financement d'un événement ou d'un organisme populaires en échange pour de la publicité.

## Courrier transactionnel

Catégorie de courrier Poste-lettres<sup>MC</sup> des régimes intérieur et international qui comprend les factures, avis, relevés et articles du service Paquet léger<sup>MC</sup>.

## Dividende

Portion des bénéfices versée à notre actionnaire, le gouvernement du Canada.

## Don

Cadeau offert à un organisme sans but lucratif à des fins charitables.

## Employés

Employés permanents de Postes Canada qui travaillent à temps plein et à temps partiel.

## FFRS

Factrices et facteurs ruraux et suburbains.

## Gestion de la valeur pour les clients (GVC)

Méthode stratégique par laquelle la Société définit l'expérience des clients, dans son ensemble, à Postes Canada. La GVC est conçue pour élaborer et mettre en œuvre des stratégies administratives axées sur la valeur.

## Groupe Postes Canada (Le)

La Société canadienne des postes ainsi que ses filiales, ses sociétés affiliées, ses partenariats, ses coentreprises et ses alliances.

#### Indice de valeur pour la clientèle (IVC)

Cote annuelle en pourcentage qui sert à évaluer la fidélité de la clientèle de Postes Canada obtenu au moyen d'un sondage auprès des clients et calculé selon une échelle de 10 points, où 1 signifie « mauvais » et 10 signifie « excellent ».

#### Nombre de jours perdus par employé (NJPE)

Taux moyen d'absences des employés à temps plein et à temps partiel nommés pour une période indéterminée. Calculé sur une base annuelle.

#### Plaintes relatives aux droits de la personne

En tant qu'employeur assujéti aux règlements fédéraux, Postes Canada est aussi assujéti à la *Loi canadienne sur les droits de la personne*. Notre politique sur l'égalité en matière d'emploi et notre politique en matière de harcèlement renforcent les obligations de Postes Canada en vertu de la *Loi*. Conformément à nos politiques, un employé peut déposer une plainte écrite à l'interne auprès d'un enquêteur formé en matière de droits de la personne. Dans le cadre de ce procédé, des coordonnateurs des droits de la personne compétents examinent toutes les plaintes de discrimination fondées sur l'un des onze motifs stipulés dans la *Loi canadienne sur les droits de la personne*.

Un employé peut déposer une plainte en vue d'une enquête en invoquant la discrimination ou le harcèlement fondé sur un ou plusieurs des onze motifs de discrimination prévus à la *Loi*, et ce, directement auprès de la Commission des droits de la personne.

Le harcèlement général peut aussi se produire dans le milieu de travail, sans être lié à la liste des 11 motifs interdits par la *Loi canadienne des droits de la personne*. Cela comprend par exemple, intimider ou réprimander constamment quelqu'un ou proférer des remarques insultantes et méprisantes qui peuvent miner le respect dans le milieu de travail.

#### Prime de rendement d'équipe (PRE)

Gratification monétaire versée à tous les employés réguliers à temps plein et à temps partiel lorsque certains objectifs de la Société sont atteints ou surpassés. Ces objectifs sont établis chaque année et comprennent les résultats du rendement financier, du rendement du service, de l'indice de valeur pour la clientèle et de l'engagement des employés.

#### Produits d'exploitation consolidés

Revenus combinés provenant des activités du Groupe Postes Canada, qui inclut la Société canadienne des postes ainsi que ses filiales et sa coentreprise.

#### Produits d'exploitation non consolidés

Revenus provenant uniquement des activités de la Société canadienne des postes.

#### Remplaçant des FFRS

Personne qui s'occupe de l'itinéraire d'un employé membre des FFRS pendant son absence.

#### Tâches modifiées

Affectation de travail modifiée pour une durée limitée afin d'aider un employé qui ne peut temporairement effectuer ses tâches habituelles en raison d'une blessure ou d'une incapacité.

#### Taux de contribution des profits avant impôt

Taux calculé en tant que pourcentage des profits avant impôt du Groupe Postes Canada pour une période incluant la moyenne d'un cycle en continu de cinq ans. Le taux comprend les dons de charité, le soutien au bénévolat des employés, la contribution aux organismes sans but lucratif, les dons en nature, la gestion de programmes communautaires de commandite (jusqu'à 10 % du total des contributions).

#### Taux de fréquence des accidents entraînant des pertes de temps

Nombre d'accidents entraînant des pertes de temps par tranche de 200 000 heures travaillées. Un accident entraînant des pertes de temps est un accident qui entraîne une absence d'au moins une journée de travail, commençant la journée après l'accident.

# Générique

## Publié par

Postes Canada  
2701, promenade Riverside  
Ottawa ON K1A 0B1

## Créé par

Les Services de graphisme et  
de rédaction de Postes Canada

## Papier

Couverture :  
papier opaque 30 Rolland,  
80 livres, de Cascades

Pages intérieures :  
papier Enviro 100 Print de Rolland,  
120M texte de Cascades

## Imprimé par

Lowe-Martin

## Images

Couverture	Mitch Lenet/Spy Glass Photography	38	Magazine <i>Performance</i>
1	Mitch Lenet/Spy Glass Photography	41	Magazine <i>Performance</i>
2	Mitch Lenet/Spy Glass Photography	42	Magazine <i>Performance</i>
7	Tony Fohse	43	Magazine <i>Performance</i>
14	Christopher Morris	44	Thomas Fricke
17	Mitch Lenet/Spy Glass Photography	45	En haut : Forces canadiennes En bas : Magazine <i>Performance</i>
18	Mitch Lenet/Spy Glass Photography	46	Jimmy Jeong/Photo Features
20	Mitch Lenet/Spy Glass Photography	47	Image sans redevance
23	Mark Holleron/Photo Features	48	Mitch Lenet/Spy Glass Photography
24	Mitch Lenet/Spy Glass Photography	50	Todd Korol
31	Mitch Lenet/Spy Glass Photography	52	Rodney Daw/Photo Features
34	Mark Holleron/Photo Features	56	Magazine <i>Performance</i>
35	Mark Holleron/Photo Features	58	Todd Korol
36	Mike Ridewood	59	Magazine <i>Performance</i>

Poste-lettres<sup>MC</sup>, Médiaposte<sup>MC</sup>, Xpresspost<sup>MC</sup>, Messageries prioritaires<sup>MC</sup>, IntelliFlot<sup>MC</sup>, Marketing direct en ligne<sup>MC</sup>, Libres-frontières<sup>MC</sup>, Médiaposte avec adresse<sup>MC</sup>, postel<sup>MC</sup> et Paquet léger<sup>MC</sup> sont des marques de commerce de la Société canadienne des postes.

LEED<sup>MC</sup> est une marque de commerce du U.S. Green Building Council.

Météo Média<sup>MC</sup> est une marque de commerce de Pelmorex Communications Inc.



PENSEZ À RECYCLER !



THINK RECYCLING !



**Sources Mixtes**  
Groupe de produits issu de  
forêts bien gérées et de bois  
ou fibres recyclés

Cert no. SW-COC-000890  
www.fsc.org  
© 1996 Forest Stewardship Council



La couverture est imprimée sur papier opaque 30 Rolland, qui contient 30 % de fibres recyclées postindustrielles. Les pages intérieures sont imprimées sur du papier Enviro 100 Print de Rolland, qui contient 100 % de fibres recyclées après consommation. Les deux papiers sont fabriqués à partir d'énergie biogaz, ils sont certifiés Choix environnemental et FSC Recyclé et ils ont été faits à partir d'une pâte blanchie sans chlore. En utilisant ce papier plutôt que du papier vierge, nous avons sauvé environ 42 arbres.

## Personne-ressource

Nous aimerions savoir ce que vous pensez du rapport de cette année.  
Envoyez votre avis par courrier électronique à Robert Waite, premier vice-président, RSE,  
à l'adresse [info.rse@postescanada.ca](mailto:info.rse@postescanada.ca) ou par la poste à l'adresse :

RESPONSABILITÉ SOCIALE DE L'ENTREPRISE  
POSTES CANADA  
2701 PROM RIVERSIDE BUREAU 1080B  
OTTAWA ON K1A 0B1

Also available in English

[www.postescanada.ca](http://www.postescanada.ca)



*De partout... jusqu'à vous*