



LA MESURE DE NOS PROGRÈS

Rapport sur la responsabilité sociale 2010

Table des matières

Indicateurs de rendement clés.....	2	Programmes de politique publique.....	18	Dons et commandites	45
Prix et récompenses	3	Relations du travail.....	19	Ski acrobatique	48
Message du président-directeur général	4	Griefs.....	20	Programmes communautaires.....	49
Message du premier vice-président, Stratégie.....	5	Langues officielles.....	21	Banques alimentaires	50
Aperçu.....	6	Protection de la vie privée	22	Notre environnement	52
À propos de Postes Canada	7	Blanchiment d'argent.....	22	Émissions de gaz à effet de serre.....	53
La responsabilité sociale de l'entreprise à Postes Canada.....	8	Sécurité du courrier.....	23	Comprendre l'incidence environnementale du courrier	55
À propos du présent rapport.....	10	Nouveaux produits et services	24	L'écologisation de nos bâtiments.....	56
Notre entreprise	12	Nos employés	26	L'écologisation de notre parc de véhicules	58
Rendement financier : Le Groupe Postes Canada	13	Sécurité en milieu de travail	27	Détournement des déchets des sites d'enfouissement	59
Rendement financier : le secteur Postes Canada.....	14	Un milieu de travail sain.....	30	Liste de la Global Reporting Initiative	60
Normes de Livraison.....	15	Équité et diversité	32	Glossaire	65
Offrir de la valeur à nos clients	15	Droits de la personne	34	Générique	67
<i>Protocole du service postal canadien</i>	16	Engagement et fidélisation des employés	36		
		Nos collectivités	38		
		Santé mentale.....	39		
		Alphabétisation.....	43		

Indicateurs de rendement clés (IRC), principaux objectifs et résultats

IRC	Unité	Résultat 2008	Résultat 2009	Plan 2010	Résultat 2010	Plan 2011
Notre entreprise						
Produits d'exploitation de Postes Canada ¹						
Courrier transactionnel	M \$	3 234 \$	3 148 \$	3 211 \$	3 178 \$	3 203 \$
Marketing direct	M \$	1 431 \$	1 308 \$	1 354 \$	1 355 \$	1 409 \$
Colis	M \$	1 311 \$	1 268 \$	1 374 \$	1 275 \$	1 309 \$
Autres	M \$	132 \$	116 \$	117 \$	121 \$	117 \$
Charges d'exploitation de Postes Canada ¹	M \$	6 088 \$	5 560 \$	6 058 \$	5 719 \$	5 966 \$
Bénéfice avant impôts sur les bénéfices de la Société canadienne des postes ¹	M \$	66 \$	319 \$	15 \$	233 \$	40 \$
Bénéfice avant impôts sur les bénéfices du Groupe Postes Canada ^{1 9}	M \$	161 \$	379 \$	80 \$	307 \$	123 \$
Indice de valeur pour la clientèle ⁹		Résultat 2008	Résultat 2009	Objectif 2010	Résultat 2010	Objectif 2011
Colis		Atteint	Atteint	—	Non atteint	—
Médiaposte ^{MC}		Atteint	Atteint	—	Atteint	—
Taux d'incidence des cas problèmes ⁹ (nouveau)		—	—	—	Non atteint	—
Efficacité de la livraison – Poste-lettres ^{MC}	Pourcentage	96,0 %	96,4 %	96,0 %	95,7 %	96,0 %
Nos employés						
Accidents mortels	Nombre	1	0 ²	0	0	0
Nombre d'accidents entraînant des pertes de temps	Pourcentage	—	-22 %	-15 %	Atteint	— ³
Fréquence des accidents entraînant des pertes de temps (nouveau)	Nombre	—	—	—	6,5	5,7
Indice d'engagement des employés ⁴	Pourcentage	—	—	59	57	60
Indice d'apprentissage ⁹ (nouveau)	Pourcentage	—	89 %	100 %	100 %	100 %
Nos collectivités						
Taux de contribution des profits avant impôts ^{5 9}	Pourcentage	1,6 %	1,3 %	1 %	1,3 %	1 %
Argent amassé pour la santé mentale	M \$	1 \$	1,6 \$	2,0 \$	2,2 \$	à déterminer
Notre environnement						
Émissions de GES ⁶	Kilotonnes	189	186	183	181	—
Total des immeubles inscrits au système de certification LEED ^{MC 7}	Nombre	8	11	20	14	100 %
Détournement des déchets des sites d'enfouissement	Pourcentage	65 %	56 %	75 %	62 %	65 %

⁹ Terme inclus dans le glossaire. ¹ Le 1^{er} janvier 2011, Postes Canada a adopté les Normes internationales d'information financière (IFRS) comme méthode de comptabilité. Par conséquent, la Société présentera ses résultats selon les normes IFRS pour l'exercice terminé le 31 décembre 2011. Les résultats financiers de 2008 à 2010 sont présentés selon les Principes comptables généralement reconnus du Canada (PCGR) et par conséquent, il ne sera pas possible d'établir une comparaison avec ceux de 2011. ² La Commission des accidents du travail a déterminé qu'un décès survenu en 2009 n'est pas survenu à l'intérieur et à l'extérieur du cadre de l'emploi. Cette décision fait l'objet d'un appel. ³ N'est plus un des objectifs visés par la Société. ⁴ Les résultats des exercices précédents ont été exclus, étant donné que les questions de l'enquête de référence ont été modifiées pour 2010 et qu'il est impossible d'établir une comparaison avec les exercices précédents. ⁵ À compter de 2010, ce calcul est fonction des dons versés par toutes les filiales de Postes Canada, et le montant des bénéfices avant impôts est rajusté en fonction de changements importants ou inhabituels apportés aux avantages. ⁶ Sont comprises les émissions générées par notre parc de véhicules, nos immeubles ainsi que les factrices et facteurs ruraux et suburbains (FFRS). Les données de 2008, de 2009 et de 2010 ont été redressées. ⁷ Pour les exercices ultérieurs, nous exprimerons ce chiffre en tant que pourcentage des nouveaux immeubles inscrits au système de certification LEED.

Prix et récompenses

Parmi les 50 meilleures entreprises citoyennes au Canada



En 2010, Postes Canada figure encore une fois sur la liste des 50 meilleures entreprises citoyennes au Canada, selon le classement de Corporate Knights, entreprise indépendante fondée en 2002, qui publie le magazine ayant le plus important tirage au monde parmi les magazines mettant un accent marqué sur la responsabilité sociale.

Un million de mercis



En 2010, Centraide^{MC} a remis à Postes Canada le prix « Un million de mercis ». Nous avons reçu ce prix, qui reconnaît les organisations ayant amassé un million de dollars ou plus, chaque année depuis la création de ce programme de reconnaissance.

Meilleurs employeurs de la région de la capitale



Postes Canada a été sélectionnée comme l'un des meilleurs employeurs de la région de la capitale nationale en 2011. Il s'agit de la cinquième année consécutive que Postes Canada reçoit ce prix.

L'un des meilleurs employeurs en matière de diversité du Canada



Postes Canada est fière d'avoir été sélectionnée comme l'un des meilleurs employeurs en matière de diversité du Canada en 2011. Il s'agit de la deuxième fois que ce prix est décerné à Postes Canada.

Distinction Or en matière de relations autochtones



Postes Canada a reçu la distinction Or du Programme des relations autochtones progressives décernée par le Conseil canadien pour le commerce autochtone. Cette distinction reconnaît notre leadership et notre constance en matière de relations autochtones progressives.

Prix d'excellence pour les langues officielles

En 2010, nous avons fièrement remporté le prix d'excellence en matière de langues officielles du Comité des langues officielles du Conseil fédéral du Pacifique. Le prix nous a été décerné pour récompenser les efforts que nous avons déployés pour promouvoir la dualité linguistique aux Jeux Olympiques et paralympiques d'hiver de 2010 à Vancouver.

Fournisseur le plus novateur

Postes Canada a été nommée « Fournisseur le plus novateur » pour l'année 2010 par Davis + Henderson, un fournisseur de solutions intégrées, y compris l'impression de chèques, pour les entreprises canadiennes de services financiers.

Message du président-directeur général

« La RSE est le fondement de la valeur que nous offrons à nos clients, à nos employés, à notre actionnaire et à l'ensemble de la collectivité. »

Je voudrais vous dire que lorsque je suis entré au service de Postes Canada au début de 2011, j'étais heureux de me joindre à une organisation qui s'est engagée depuis longtemps à faire preuve d'une bonne gouvernance, d'un comportement éthique et d'activités d'exploitation responsables sur le plan social. Je crois qu'une grande entreprise comme Postes Canada a un rôle important à jouer dans le bien-être de la société. De même, notre respect rigoureux des normes élevées de conduite en affaires et de développement durable nous permettra d'alimenter les innovations ultérieures, de conserver le talent dont nous avons besoin pour réussir et de continuer à offrir de la valeur à nos clients, à notre actionnaire et aux collectivités canadiennes.

Nous nous sommes toujours engagés envers un effectif ouvert à tous et diversifié et envers des programmes de santé et de sécurité des plus complets pour nos employés, car lorsque nous aidons nos employés à demeurer en santé et en sécurité, notre entreprise gagne en efficacité et en productivité.

Nous sommes fiers de notre participation communautaire et de la réelle différence que nos employés et la Société font dans la vie des Canadiens,

car lorsque nous contribuons au bien-être des collectivités, nous enrichissons également la vie de nos employés.

Nous continuons de travailler pour une réduction des émissions de gaz à effet de serre et une conservation des ressources; ainsi, lorsque nous diminuons notre impact sur l'environnement, nous limitons les coûts, en plus d'améliorer la qualité de vie au pays.

Tous ces éléments réunis rehaussent la viabilité de notre entreprise, renforcent notre position en tant que chef de file et apportent à nos employés un sentiment de réelle fierté à l'égard de Postes Canada. Ils permettent également d'accroître l'engagement des employés et nous aident à attirer et à conserver les employés dont nous avons besoin pour assurer notre succès continu.

Ce rapport donne un aperçu de nos initiatives en matière de responsabilité sociale en 2010 et définit nos priorités et notre rendement. Il précise bien plus que des indicateurs traditionnels de rendement des activités, car la véritable mesure de la viabilité de notre entreprise réside dans l'incidence que nous avons sur nos employés, sur nos collectivités et sur



l'environnement. L'évaluation et la communication des aspects du rendement de la Société de façon transparente et exhaustive permettent également de conserver le niveau élevé de confiance que les Canadiens nous ont accordé.

J'ai pris l'engagement de continuer à soutenir le dévouement de longue date de Postes Canada envers la responsabilité sociale, car la RSE est le fondement de la valeur que nous offrons à nos clients, à nos employés, à notre actionnaire et à l'ensemble de la collectivité.

Je tiens à remercier toutes les personnes qui ont contribué à faire de Postes Canada ce qu'elle est aujourd'hui : une entreprise prospère et responsable sur le plan social. N'hésitez pas à me faire part de vos réflexions sur les moyens à adopter pour que notre entreprise obtienne des résultats durables encore meilleurs dans les années à venir.

Deepak Chopra
Président-directeur général

Message du premier vice-président, Stratégie

« À Postes Canada, notre ultime objectif est de créer une entreprise viable qui offre de la valeur aux clients, aux employés et à tous les Canadiens. »



À Postes Canada, notre ultime objectif est de créer une entreprise viable qui offre de la valeur aux clients, aux employés et à tous les Canadiens. Toutes nos initiatives et nos activités relatives à la responsabilité sociale de l'entreprise (RSE) visent ce but.

Ce rapport, qui détaille nos résultats, défis et réalisations en matière de responsabilité sociale, prouve le degré avec lequel nous continuons d'inscrire des principes de viabilité dans tous les aspects de nos activités quotidiennes. La plupart des résultats présentés sont positifs malgré le climat économique mondial et les défis importants auxquels fait face notre secteur d'activité.

Il s'agit d'une période de transformation profonde pour notre Société. Grâce à notre programme de modernisation de 2,1 milliards de dollars, nous renouvelons nos réseaux physiques et électroniques en répondant aux besoins de nos clients. La responsabilité sociale de l'entreprise est au cœur de cette modernisation.

En 2010, nous avons ouvert un établissement de traitement du courrier ultramoderne à Winnipeg, le premier nouvel établissement de traitement du courrier que nous avons ouvert en presque 20 ans. Depuis le début du procédé, les aspects relatifs à

l'environnement, à l'ergonomie et à la sécurité étaient intégrés à la conception de l'établissement. Nous avons également lancé un nouveau modèle de livraison qui éliminera la nécessité, pour plusieurs employés de livraison, de visiter le même quartier le même jour afin d'y livrer les lettres et les colis et d'effectuer la levée du courrier des boîtes aux lettres publiques. Désormais, toutes ces tâches seront accomplies par un seul agent de livraison.

Le regroupement d'itinéraires du nouveau modèle de livraison et la mise en service de véhicules plus éconergétiques nous permettront de réduire au minimum les répercussions sur l'ensemble des émissions de gaz à effet de serre occasionnées par l'accroissement de notre parc de véhicules.

Toutefois, des nouvelles peu réjouissantes concernent le fait que le nombre total d'accidents demeure bien trop élevé. En 2010, la fréquence des accidents était supérieure à six accidents entraînant des pertes de temps pour 100 employés. Ce nombre est plus élevé par rapport à la fréquence des accidents des meilleurs performeurs des administrations postales des pays industrialisés. C'est pourquoi nous avons lancé une stratégie pluriannuelle visant à améliorer notre rendement en matière de sécurité.

Je crois que nous avons atteint un point où la responsabilité sociale est bien établie au sein de notre entreprise. Pour continuer à aller de l'avant, nous devons trouver des solutions bénéfiques ayant des incidences environnementales et économiques positives, ce qui exige la collaboration et l'engagement de tous nos employés.

La bonne nouvelle est que nos employés ont déjà démontré précisément leur volonté et leur enthousiasme lorsqu'il s'agit de RSE par le succès de notre collecte de fonds pour la santé mentale et d'autres initiatives. C'est probablement parce qu'ils savent – tout comme moi – que devenir une entreprise plus viable améliore non seulement notre chiffre d'affaires mais engendre également un sentiment réel de fierté de travailler pour une entreprise qui respecte leurs valeurs et préoccupations et qui se soucie de leur santé ainsi que celle de leurs collectivités et de l'environnement.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Philip Ventura'.

Philip Ventura
Premier vice-président, Stratégie

Aperçu

Aperçu de Postes Canada	
Statut	Société d'État fédérale depuis 1981
Siège social	Ottawa, Canada
Président-directeur général	Deepak Chopra
Président du Conseil d'administration	Marc A. Courtois
Produits d'exploitation de 2010 – secteur Postes Canada ⁹	5,9 milliards de dollars
Produits d'exploitation de 2010 – Le Groupe Postes Canada ⁹	7,5 milliards de dollars
Effectif (secteur Postes Canada)*	
Employés à temps plein (décembre 2010)	48 733
Employés à temps partiel (décembre 2010)	8 184
Installations (secteur Postes Canada)	
Bureaux de poste de la Société	3 945
Bureaux de poste concessionnaires agréés	2 554
Établissements de traitement du courrier	21
Point d'accès	
Points de livraison	15 millions
Boîtes aux lettres publiques ⁹	29 700
Nombre total de points de remise ⁹	976 000**
Parc de véhicules (secteur Postes Canada)	
Véhicules appartenant à Postes Canada	7 300
Véhicules de factrices et facteurs ruraux et suburbains (FFRS) ⁹	7 000
Filiales et coentreprise	
Purolator Inc.	
Groupe SCI inc.	
Innovaposte Inc.	

⁹ Terme inclus dans le glossaire.

* Les employés rémunérés à temps plein et à temps partiel sont inclus. Les employés temporaires, occasionnels et nommés pour une période déterminée sont exclus.

** Comprend les boîtes aux lettres rurales (BLR), qui sont des points de collecte pour les clients ayant ce mode de livraison.

Le Groupe Postes Canada – 2010

Produits*



Bénéfice avant impôts sur les bénéfices*

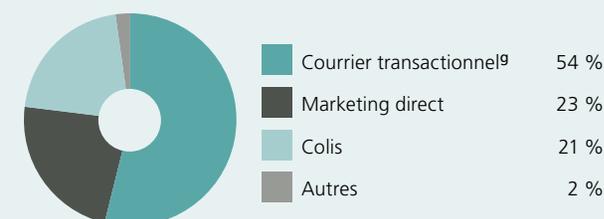


* en millions de dollars

** y compris les entrées de consolidation

Secteur Postes Canada – 2010

Produits selon le marché



Sources de revenus*



* en millions de dollars

À propos de Postes Canada

En tant que société d'État financièrement autonome, nous exerçons nos activités sous forme d'un groupe d'entreprises complémentaires, Le Groupe Postes Canada, qui comprend les filiales Purolator et Groupe SCI ainsi qu'Innovaposte (une coentreprise avec CGI). Comptant quelque 69 000 employés et près de 6 500 bureaux de poste, Le Groupe Postes Canada est l'un des employeurs les plus importants et exploite le plus grand réseau de vente au détail au pays. En 2010, nous avons livré 10,6 milliards d'articles de courrier, de colis et de messages à plus de 15 millions d'adresses partout au Canada.

Postes Canada a l'obligation de livrer le courrier à tous les Canadiens (obligation d'assurer un service universel). En contre-partie, elle a le privilège exclusif de livrer les lettres pesant jusqu'à 500 grammes afin de contribuer à financer cette obligation. Cependant, les volumes d'envois Poste-lettres ont continué à chuter en 2010, alors que le nombre de nouvelles adresses que nous devons desservir a augmenté d'environ 200 000 chaque année au cours des cinq dernières années. Ce phénomène, de pair avec les répercussions du ralentissement économique, exerce une pression financière importante sur l'entreprise.



En 2010, nous avons continué d'apporter les changements nécessaires pour nous assurer de pouvoir redéfinir notre avenir, répondre aux besoins changeants des clients et demeurer pertinents dans la vie des Canadiens. Nous mettons en place un nouveau modèle de livraison du courrier plus efficace, dans la majeure partie de notre réseau, et nous modernisons notre équipement et nos installations tout en protégeant et en améliorant le service que nous offrons à l'ensemble de la population. Nous avons également acheté 30 véhicules à carburant de remplacement, y compris le tout premier véhicule électrique Transit Connect^{MC} de Ford au Canada.

La participation communautaire est importante pour nous. En 2010, nous avons amassé 2,2 millions de dollars pour notre cause de prédilection, la santé mentale. Nous avons également appuyé l'alphabétisation, l'équipe de ski acrobatique Postes Canada et Centraide. Chaque année à Noël, une équipe d'employés (actuels et retraités) se portent volontaires pour aider le père Noël à répondre à plus d'un million de lettres.

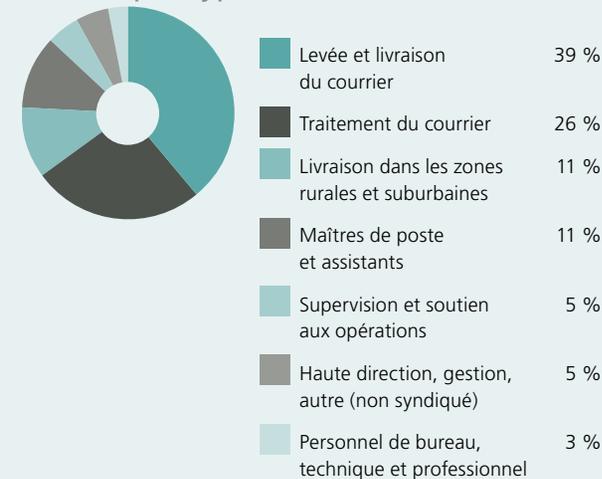
Nous livrons le courrier aux Canadiens depuis 160 ans et nous continuerons fièrement à le livrer à tous les Canadiens, et ce, chaque jour ouvrable et d'une façon dont aucune autre entreprise ne peut le faire.



Effectif par région

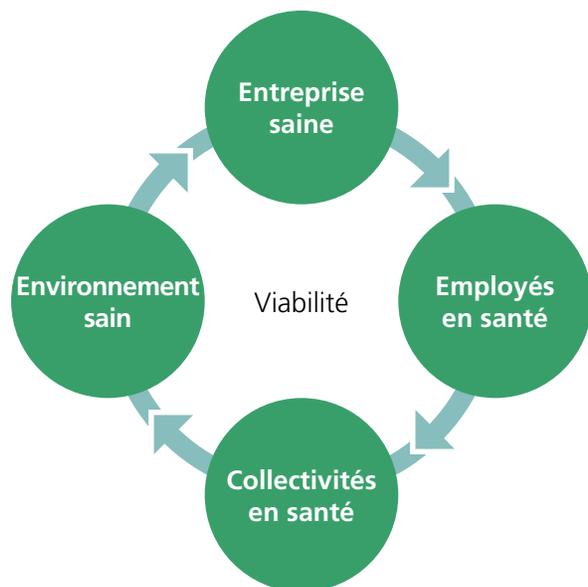
	2010
Colombie-Britannique et Yukon	12,0 %
Provinces des Prairies, Territoires du Nord-Ouest, Nunavut	17,3 %
Ontario	41,2 %
Québec	21,2 %
Provinces de l'Atlantique	8,2 %

Effectif par type de travail



« En 2010, nous avons livré 10,6 milliards d'articles de courrier, de colis et de messages à plus de 15 millions d'adresses partout au Canada. »

La responsabilité sociale de l'entreprise à Postes Canada



Notre approche envers la responsabilité sociale

Notre engagement à l'égard de la responsabilité sociale est fondé sur la conviction que notre viabilité économique à long terme est directement liée à l'état de santé et au bien-être de nos employés, des collectivités que nous servons et de notre environnement. Notre approche à la RSE est pragmatique; nous cherchons à mener les activités de façon à être avantageux pour notre entreprise et nos groupes d'intérêt.

L'intégration de la RSE et des principes sur la durabilité dans tout ce que nous faisons contribue à créer une culture de la Société qui est enracinée dans des valeurs fondamentales et qui accorde une grande

importance à l'efficacité et au rendement. La mesure et la communication des différents aspects du rendement de notre Société de façon complète, honnête et transparente aident à maintenir le niveau élevé de confiance qu'ont les Canadiens dans notre entreprise. Elles peuvent aussi mener à la diminution des coûts, à la réduction des risques, à la protection de la part du marché et au recrutement, au maintien et à l'engagement des employés.

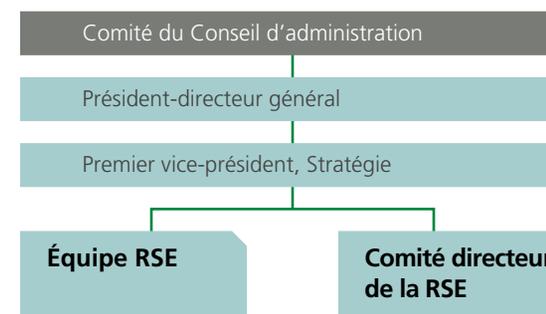
Gouvernance

Le Comité de la responsabilité sociale de l'entreprise, de l'environnement, de la santé professionnelle et de la sécurité du Conseil d'administration est responsable de la supervision en matière de RSE à Postes Canada. Le but du Comité est de surveiller et d'examiner les politiques, les programmes, les pratiques, les procédures et le rendement relativement à la responsabilité sociale de l'entreprise, notamment en matière d'environnement et de santé et sécurité au travail, d'établir des rapports et de faire des recommandations à ce sujet. Pour obtenir plus de renseignements sur la gouvernance de l'entreprise et le mandat du Comité, veuillez visiter le site Web postescanada.ca/cpo/mr/assets/pdf/aboutus/csrehsctteefeb2008_fr.pdf.

Gestion

C'est notre premier vice-président, Stratégie, qui a la responsabilité pour la RSE au niveau de la Direction. Un conseiller principal et un gestionnaire sont responsables des activités continues relatives à

la RSE et de l'établissement de rapports à ce sujet, et un comité directeur interfonctionnel pour la RSE détermine l'orientation stratégique du programme de RSE et fournit un leadership sur les questions relatives à la RSE au sein du service de chacun des membres.

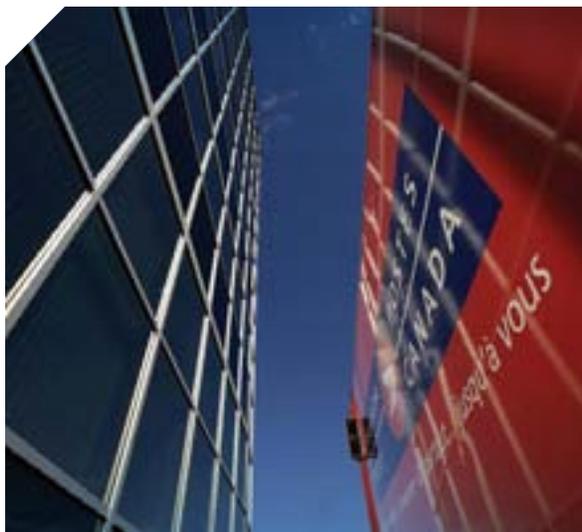


Importance relative

L'information présentée dans le présent 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. Les enjeux sont classés en fonction de notre évaluation du degré de préoccupation des groupes d'intérêt et de l'incidence potentielle sur les activités de l'entreprise.

La gestion de ces enjeux est au cœur de nos activités en matière de RSE et nous avons structuré le présent rapport afin de fournir l'information quant à notre approche de gestion et à notre rendement en ce qui a trait aux enjeux que nous jugeons les plus importants.

La responsabilité sociale de l'entreprise à Postes Canada suite



La responsabilité sociale de l'entreprise dans la chaîne d'approvisionnement

Nos lignes directrices sur la responsabilité sociale à l'intention des fournisseurs décrivent les principes et les normes que nos fournisseurs devraient respecter. Les objectifs des lignes directrices sont les suivants :

- ▶ Constituer un groupe de fournisseurs qui encouragent à faire preuve de responsabilité sociale et qui affirment leur leadership à cet égard dans leurs activités et par les biens et les services qu'ils fournissent, tout en demeurant concurrentiels.

- ▶ Intégrer des critères liés à la responsabilité sociale dans les procédures, les procédés et les activités liés à la chaîne d'approvisionnement de Postes Canada, au besoin.
- ▶ Promouvoir à Postes Canada une culture d'entreprise qui reconnaît la responsabilité sociale et lui donne la priorité.

Postes Canada continuera d'intégrer, au besoin, ces lignes directrices et d'autres considérations applicables liées à la protection de la vie privée et à l'environnement au processus d'approvisionnement. On peut en apprendre davantage sur les lignes directrices en visitant le [site Web de Postes Canada](#).

Conformité

Le Conseil d'administration et la haute direction s'engagent à promouvoir un environnement de travail qui encourage les comportements éthiques à tous les niveaux de l'organisation (sans exception) et qui en fait la preuve. Notre groupe Conformité surveille les domaines de l'accès à l'information, de la confidentialité, 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. Une meilleure conformité incite les employés à « faire ce qu'il faut », les dissuade d'adopter une mauvaise conduite, fournit un mécanisme de surveillance de l'environnement externe et de gestion des problèmes de conformité propres aux activités, et permet de définir et de quantifier la valeur de l'investissement dans la conformité.

Enquête auprès des groupes d'intérêt

En 2010, nous avons reçu plus de 350 réponses à un sondage en ligne dans lequel nous avons demandé aux groupes d'intérêt d'indiquer leur degré de préoccupation à l'égard des éléments sur lesquels il faut nous concentrer. Une forte majorité des réponses ont été obtenues des employés. Les résultats du sondage ont révélé que les enjeux suivants sont des priorités de nos groupes d'intérêt :

Enjeux liés à nos activités :

- ▶ Satisfaction de la clientèle et valeur
- ▶ Rendement en matière de livraison
- ▶ Confidentialité et sécurité

Enjeux liés aux employés :

- ▶ Santé et sécurité au travail
- ▶ Satisfaction et engagement des employés
- ▶ Perfectionnement du personnel

Enjeux liés à la collectivité :

- ▶ Droits de la personne
- ▶ Alphabétisation
- ▶ Santé mentale

Enjeux liés à l'environnement :

- ▶ L'effet du transport
- ▶ L'incidence du courrier en général
- ▶ Déchets et recyclage

À propos du présent rapport

Le présent rapport vise la période du 1^{er} janvier 2010 au 31 décembre 2010. Sauf indication contraire, il porte uniquement sur les activités du secteur Postes Canada et ne comprend pas le rendement de ses filiales.

Dans ce rapport, « Postes Canada » et « secteur Postes Canada » renvoient aux services de base de Postes Canada (secteurs d'activité Courrier transactionnel, Marketing direct et Colis), à l'exclusion de ses filiales, notamment Purolator Inc. (anciennement appelé Courrier Purolator Itée) et Groupe SCI inc., ainsi que de la coentreprise Innovaposte Inc. « Le Groupe Postes Canada » renvoie aux services de base de la Société et comprend ses filiales et sa coentreprise.

À moins d'indication contraire, les valeurs monétaires sont présentées en dollars canadiens.

Un glossaire est disponible afin d'expliquer divers termes et concepts propres à l'industrie. Tous les termes contenus dans le glossaire sont suivis de la lettre « g » en exposant (9) dans le texte de ce rapport.

Énoncés sur la « vision d'avenir »

Ce rapport 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 aux lecteurs que les résultats et les activités prévus se réaliseront.

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



À propos du présent rapport suite

Global Reporting Initiative (GRI)

Le présent rapport repose sur les principes et les indicateurs du cadre du Global Reporting Initiative (GRI). Compte tenu de notre autoévaluation, nous sommes d'avis que notre rapport satisfait aux exigences de niveau B pour la préparation de rapports selon le cadre GRI. La liste complète des indicateurs du cadre GRI mentionnés dans le rapport se trouve à la page 60.

Intégrité de l'information

La Direction de Postes Canada est chargée de préparer l'information présentée dans le rapport et d'en assurer l'intégrité. L'équipe RSE se base sur les renseignements fournis par divers secteurs pour produire le rapport. 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. Les résultats financiers sont basés sur nos états financiers vérifiés, comme nous l'avons indiqué dans notre [Rapport annuel de 2010](#). Certains résultats d'exploitation ont été revus par des tiers. Le présent rapport a également été révisé par notre Comité sur les obligations d'informations financières, qui est responsable de veiller à ce que les renseignements sur la Société soient communiqués à l'externe de manière complète, exacte, pertinente et en temps opportun.

Modifications par rapport au rapport précédent

Avec la maturation de nos procédés de collecte de données, le Service de vérification interne n'a pas participé à l'examen de certaines des données contenues dans ce rapport, comme il l'avait fait les années précédentes. Une courte section au sujet de la sécurité routière a également été ajoutée au présent rapport. Aucun autre changement important n'a été apporté à la portée et au cadre du rapport depuis notre rapport précédent.

Commentaires et autres renseignements

Nous vous invitons à faire des commentaires sur le rapport. Veuillez nous envoyer un message électronique à l'adresse info.rse@postescanada.ca.

Centenaire du Rotary International au Canada

Le 18 juin 2010, Postes Canada a émis un timbre seul au tarif du régime intérieur afin de marquer le 100^e anniversaire de la fondation du premier club Rotary au Canada. Ce timbre a fait connaître le rôle que jouent les clubs Rotary canadiens quant à la prestation de services humanitaires et à la promotion de l'amitié et de la paix dans le monde.

Depuis la création à Winnipeg du premier club en dehors des États-Unis, le club Rotary a pris des dimensions internationales, devenant l'un des clubs philanthropiques les plus importants et les plus réputés dans le monde. Aujourd'hui, les Rotariens sont des bénévoles qui œuvrent à l'échelle locale, régionale et internationale à combattre la faim dans le monde, à améliorer la santé et l'hygiène, à voir à l'éducation et à la formation pratique, à promouvoir la paix et à éradiquer la poliomyélite.





Notre entreprise

Priorités :

- ▶ **Finances :** Assurer un avenir stable sur le plan financier en investissant dans nos infrastructures et en élaborant de nouvelles occasions de croissance.
- ▶ **Clients :** Créer de la valeur pour nos clients en offrant le service et les produits dont ils ont besoin.
- ▶ **Normes de livraison :** Respecter ou dépasser les normes de livraison en surveillant, en examinant et en améliorant continuellement nos procédés de livraison.

Réalisations :

- ▶ Nous avons enregistré notre 16^e année consécutive de rentabilité.
- ▶ Nous avons continué à investir dans la modernisation de nos établissements, de nos opérations de livraison, de notre équipement, de notre technologie et de nos employés.
- ▶ Nous avons lancé un certain nombre de nouveaux produits et services novateurs.
- ▶ Nous avons atteint l'objectif lié à la valeur pour la clientèle du secteur Marketing direct.
- ▶ Nous avons réalisé l'objectif lié aux normes de livraison pour le service Médiaposte sans adresse^{MC}.

Défis :

- ▶ Composer avec la baisse constante des volumes de l'ensemble des produits et services : une baisse de 4,5 % pour le service Poste-lettres^{MC} du régime intérieur et une baisse de 4,7 % pour les colis du régime intérieur en 2010.
- ▶ Financer nos obligations futures quant au régime de retraite et aux avantages sociaux et réduire le déficit du régime de retraite.
- ▶ Faire face à l'inflation, notamment à la hausse des prix du carburant.
- ▶ Maintenir les niveaux de service pendant la mise en place d'initiatives de modernisation à l'échelle du pays.
- ▶ Nous n'avons pas atteint notre objectif en matière de livraison à temps pour le service Poste-lettres pour la première fois en plus de dix ans et nous n'avons pas non plus atteint nos objectifs pour le service Médiaposte avec adresse^{MC} et le secteur d'activité Colis.

Rendement financier : Le Groupe Postes Canada

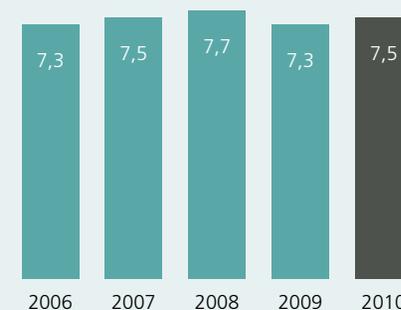
Cette page est consacrée aux résultats consolidés du Groupe Postes Canada, qui comprennent les comptes de la Société et ceux de ses filiales (Purolator et SCI) de même que sa participation dans Innovaposte, une coentreprise.

En 2010, Le Groupe Postes Canada a enregistré sa 16^e année consécutive de rentabilité grâce à un bénéfice net consolidé de 439 millions de dollars, soit une augmentation de 158 millions de dollars par rapport à 2009. Une grande partie de cette augmentation est attribuable à une économie d'impôts hors caisse enregistrée par le secteur Postes Canada et la situation financière du Groupe demeure difficile. Les produits d'exploitation ont augmenté de 141 millions de dollars, soit 1,9 %, en 2010, par rapport à 2009. Cette augmentation est attribuable en grande partie aux

majorations tarifaires, mais est atténuée par le déclin des volumes. Les charges d'exploitation ont augmenté de 183 millions de dollars, soit 2,6 %, par rapport à l'année dernière. La hausse des charges d'exploitation est principalement imputable à l'augmentation des coûts des avantages sociaux futurs dans le secteur Postes Canada, compensée par des activités visant la compression des coûts dans l'ensemble du Groupe Postes Canada. Les charges hors exploitation ont augmenté de 30 millions de dollars par rapport à 2009, ce qui est principalement attribuable à une charge d'intérêts courus sur l'émission obligataire à long terme de 1 milliard de dollars dans le secteur Postes Canada.

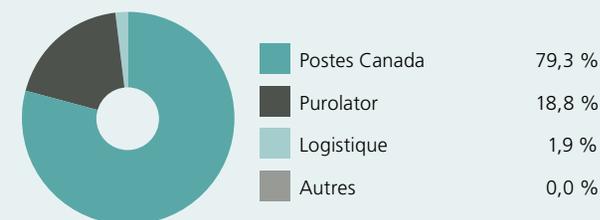
En 2010, aucun dividende n'a été versé à notre actionnaire, le gouvernement du Canada, ce qui nous a permis de continuer à réinvestir dans l'entreprise.

Produits d'exploitation – 2010



(en milliards de dollars)

Produits par secteur – 2010



État consolidé des résultats

(en millions de dollars)	2010	2009	Écart	%
Produits d'exploitation	7 453	7 312	141	1,9 %*
Charges d'exploitation	7 138	6 955	183	2,6 %
Bénéfice d'exploitation	315	357	(42)	(11,7) %
Produits (charges) hors exploitation	(8)	22	(30)	(138,0) %
Bénéfice avant charge d'impôts sur les bénéfices	307	379	(72)	(19,0) %
Charge d'impôts sur les bénéfices	(136)	95	(231)	(243,6) %
Part des actionnaires sans contrôle	4	3	1	19,5 %
Bénéfice net	439	281	158	56,3 %
Rendement de l'avoir	21,8 %	17,0 %	4,8 %	

* Rajustement en fonction du nombre de jours commerciaux.

Le Groupe Postes Canada a enregistré un bénéfice net consolidé de 439 millions de dollars en 2010, soit une augmentation de 158 millions de dollars par rapport à 2009. L'augmentation du bénéfice net est principalement attribuable à une économie d'impôts hors caisse enregistrée dans le secteur Postes Canada, en grande partie imputable à l'inscription d'une provision pour moins-value de 768 millions de dollars, et donc de la constatation de l'actif d'impôts futurs qui n'avait pas été constaté auparavant.

Rendement financier : le secteur Postes Canada

Cette page est consacrée aux résultats financiers non consolidés du secteur Postes Canada, qui fait partie du Groupe Postes Canada. Ce secteur ne comprend pas les comptes de nos filiales et de notre coentreprise.

En 2010, les produits d'exploitation générés par le secteur Postes Canada se sont chiffrés à 5 929 millions de dollars, ce qui représente une augmentation de 89 millions de dollars, soit 1,5 %, par rapport à 2009. La hausse des revenus, principalement attribuable aux majorations tarifaires, comprend une augmentation de 30 millions de dollars pour le secteur Courrier transactionnel, de 7 millions de dollars pour le secteur Colis, de 47 millions de dollars pour le secteur Marketing direct et de 5 millions de dollars pour les autres services. Les charges d'exploitation du secteur Postes Canada se sont chiffrées à 5 719 millions de dollars l'an dernier, une augmentation de 159 millions de dollars, soit 2,9 %, par rapport à 2009.

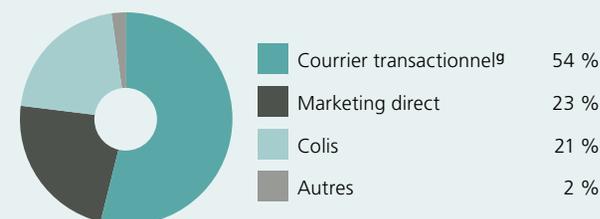
Les volumes de notre service le plus rentable, soit le service Poste-lettres du régime intérieur, ont connu une baisse de 4,5 % et ceux du service de colis du régime intérieur ont chuté de 4,7 %, tandis que les volumes

du secteur Marketing direct sont demeurés stables. De plus, le nombre d'adresses continue à augmenter à raison d'une moyenne d'environ 200 000 adresses par année au cours des dernières années, ce qui vient accroître nos coûts de distribution. Pour demeurer financièrement autonomes, nous avons encore une fois exercé un contrôle serré de nos coûts. Entre autres mesures prises, nous avons réorganisé les itinéraires des facteurs afin de préserver l'efficacité et, depuis la fin de l'année 2008, nous avons réduit de 15 % le nombre de postes de direction.

Nous avons également versé une cotisation financière spéciale considérable en 2010 afin d'aider à combler le déficit de solvabilité important de notre régime de retraite créé par la récente tourmente financière. L'importance du régime de retraite et l'instabilité du financement présentent un risque constant pour les flux de trésorerie de la Société et sa capacité à financer les investissements nécessaires en matière de modernisation et de croissance.

Pour obtenir d'autres renseignements sur nos résultats financiers, veuillez consulter notre [Rapport annuel de 2010](#).

Produits selon le secteur d'activité – 2010



Charges d'exploitation – 2010



Postes Canada – Résumé

(en millions de dollars)	2010	2009	Écart	%
Produits d'exploitation	5 929	5 840	89	1,5 %*
Charges d'exploitation	5 719	5 560	159	2,9 %
Bénéfice d'exploitation	210	280	(70)	(25,2) %
Produits (charges) hors exploitation	23	39	(16)	(40,3) %
Bénéfice avant charge d'impôts sur les bénéfices	233	319	(86)	(26,9) %

* Rajustement en fonction du nombre de jours commerciaux.

Normes de livraison

En 2010, nous avons continué à apporter d'importants changements opérationnels à nos activités qui nous permettront de traiter le vrai problème du déclin des volumes, d'améliorer notre capacité à mieux servir nos clients et à respecter notre engagement en matière de livraison à temps, d'assurer notre compétitivité et notre viabilité et de fournir une plateforme de croissance. Tout en effectuant cette modernisation, nous avons aussi livré 10,4 milliards d'articles de courrier, de colis et de messages à plus de 15 millions d'adresses partout au Canada l'année dernière. Le maintien des normes de livraison, tout en installant du nouvel équipement, en adoptant de nouveaux procédés et en continuant à acheminer des milliards d'articles de courrier, est un défi important.

En 2010, nous avons affiché un rendement de 95,7 % en matière de livraison à temps pour le service Poste-lettres, manquant ainsi notre objectif de 96 % pour la première fois en plus de dix ans. Nous n'avons également pas atteint nos objectifs pour le service Médiaposte avec adresse et le secteur d'activité Colis. Cependant, nous avons dépassé les objectifs fixés en 2010 quant à l'amélioration du balayage des colis et du rendement de livraison du service Médiaposte sans adresse.

En 2011, nous continuerons de mettre l'accent sur la qualité et les initiatives d'investissement qui appuient notre objectif d'amélioration du rendement du service.

Offrir de la valeur à nos clients

Nos clients ont le choix et nous devons faire face aux menaces de la concurrence dans tous nos secteurs d'activité. Notre programme Gestion de la valeur pour les clients nous permet de déterminer et d'évaluer ce qui favorise la fidélité de la clientèle, et les cotes que nos clients nous ont accordées relativement à nos services, à nos produits, à nos employés et à notre site Web, servent à définir nos priorités en matière d'amélioration de l'expérience de la clientèle.

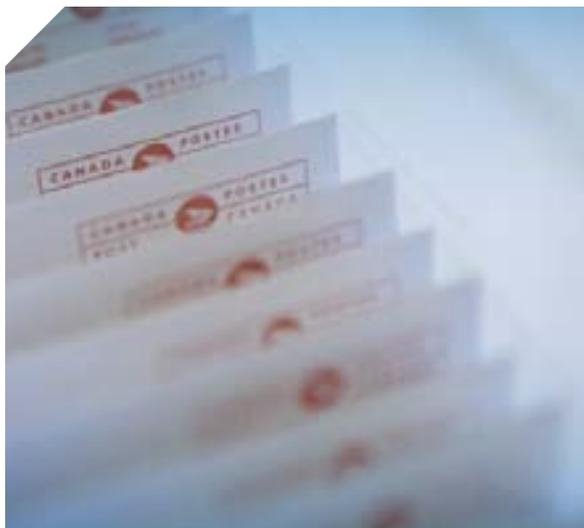
L'Indice de valeur pour la clientèle (IVC) mesure la fidélité des clients dans nos secteurs d'activité Marketing direct et Colis. Nos objectifs en matière d'IVC nous aident à axer les initiatives de la Société sur l'amélioration de la valeur pour les clients. L'année dernière, nous avons ajouté une nouvelle mesure liée aux clients, soit le taux d'incidence des cas problèmes, afin de nous aider à mettre l'accent sur la réduction du nombre de problèmes éprouvés par les clients.

En 2010, nous avons atteint l'objectif lié à l'IVC fixé pour le secteur Marketing direct, mais non celui pour le secteur Colis. Malgré les améliorations apportées au cours de 2009, nous avons raté d'un point de pourcentage notre objectif fixé en 2010 relativement au taux d'incidence des cas problèmes.

Nos clients s'attendent à un service de qualité et nous mettrons l'accent sur l'amélioration des niveaux de service, le respect de nos normes de livraison et l'élargissement de notre gamme de produits et services.



Protocole du service postal canadien



Le *Protocole du service postal canadien* (le « *Protocole du service* ») souligne les attentes du gouvernement quant au service fourni par Postes Canada. Le *Protocole du service* porte sur différents enjeux, dont notre obligation d'assurer un service universel, les tarifs d'affranchissement, les attentes en matière de livraison, l'accès aux services postaux, la sécurité du courrier, les services et les consultations communautaires, ainsi que les procédures liées au traitement des plaintes.

D'autres renseignements au sujet de notre rendement par rapport au *Protocole du service* sont donnés dans notre [Rapport annuel de 2010](#).

Service universel

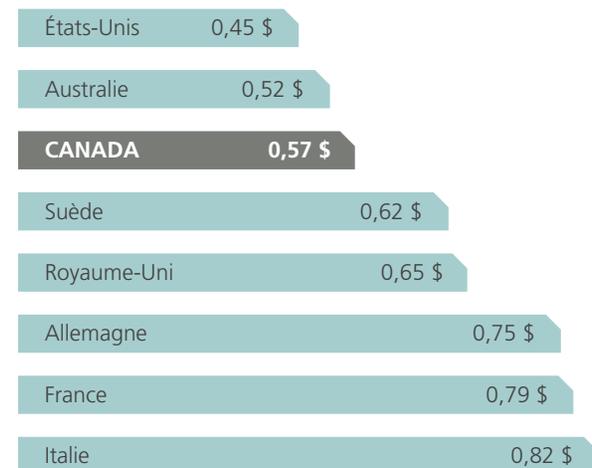
En 2010, nous avons livré 10,4 milliards d'articles de courrier, de colis et de messages à plus de 15 millions d'adresses dans des régions urbaines, rurales et éloignées à l'échelle du pays. Le service dans les régions rurales a été fourni par l'entremise de plus de 3 800 bureaux de poste ruraux et de 7 100 itinéraires ruraux et suburbains.

Livraison fréquente et fiable

En 2010, notre taux de livraison à temps pour le service Poste-lettres s'élevait à 95,7 %. Environ 88 % des ménages canadiens ont bénéficié de services de livraison du courrier à leur domicile, à leur immeuble d'habitation, dans leur quartier ou à une boîte aux lettres rurale en bordure de route. Au total, 99,9 % de ces ménages ont reçu les livraisons prévues cinq jours par semaine, sous réserve uniquement d'exceptions quotidiennes temporaires et imprévues. Environ 12 % des ménages canadiens (généralement situés dans des collectivités rurales plus petites) ont obtenu leur courrier auprès d'un bureau de poste local ou au moyen de cases postales.

Tarifs abordables

Nous offrons des tarifs d'affranchissement uniformes pour les lettres de poids et de tailles semblables, quelle que soit la distance de livraison ou la destination au Canada. Notre tarif de base des lettres a continué d'être parmi les plus bas par rapport aux autres principaux pays industrialisés :



Tarifs en vigueur le 1^{er} juillet 2010; équivalent en dollars canadiens; taux de change moyen pour 2010

Protocole du service postal canadien suite

Accès pratique aux services postaux

L'année dernière, nous avons offert un service postal par l'entremise de 6 499 bureaux de poste et d'environ 200 000 points de levée du courrier où les articles de courrier peuvent être déposés (ce nombre n'inclut pas les plus de 750 000 boîtes aux lettres rurales, qui sont aussi des points de levée). Selon notre réseau de bureaux de poste au 31 décembre 2010, 98,8 % des Canadiens vivent dans un rayon de 15 km d'un bureau de poste, 90,2 % vivent dans un rayon de 5 km et 78,8 % dans un rayon de 2,5 km.

Sécurité de la livraison

Nous nous engageons à prendre toutes les mesures nécessaires pour protéger le courrier. Nous continuons à travailler en collaboration avec les organismes d'application de la loi aux échelles locale, provinciale et nationale afin d'élaborer différentes stratégies d'investigation pour protéger le courrier et prévenir les crimes liés à l'usurpation d'identité.

Approche communautaire et consultations

Sur les 15 millions d'adresses desservies au pays, moins de 22 000 ont été concernées par un changement du mode de livraison en 2010. En ce qui a trait aux services postaux de détail, nous avons examiné 12 bureaux urbains non visés par le moratoire sur la fermeture de bureaux de poste dans les régions rurales pour déterminer s'il fallait les fermer définitivement, les déménager ou



les regrouper avec d'autres bureaux de poste. Parmi ceux-ci, un seul cas a donné lieu à une fermeture et un autre à un déménagement. Dans tous les cas, nous avons consulté les clients touchés et nous avons pris en considération les opinions exprimées par la collectivité avant de mettre en place tout changement.

Traitement des plaintes

En 2010, le groupe Service à la clientèle a répondu à 3,9 millions d'appels de clients et à 116 000 courriels de clients. Si un client n'est pas satisfait de notre résolution des plaintes, il peut faire appel à l'ombudsman de Postes Canada. D'autres renseignements sont donnés dans le [rapport annuel](#) de l'ombudsman.

Petits immigrants anglais

Le 1^{er} septembre 2010, Postes Canada a émis un timbre seul au tarif du régime intérieur afin de rendre hommage aux petits immigrants britanniques et de reconnaître le courageux et parfois long voyage qu'ont fait bon nombre d'entre eux pour s'établir au Canada. L'arrivée de ces petits immigrants venus de la Grande-Bretagne a eu pour effet de modifier le caractère et le paysage du Canada d'innombrables façons. Le timbre rappelle le courage et le vécu des petits immigrants britanniques qui ont donné forme à l'héritage de leurs descendants.

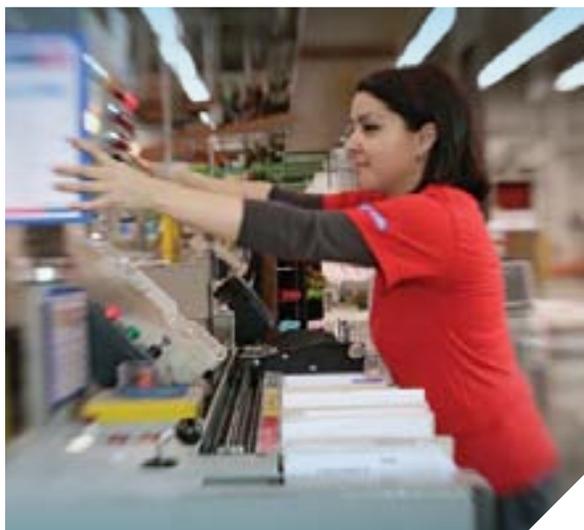


Programmes de politique publique

Outre notre obligation d'assurer un service universel et des services postaux de base, nous participons également à certains programmes de politique publique pour le gouvernement du Canada.

Programme Aliments-poste

En 2010, nous avons continué d'être chargés de tous les services de transport et des procédés connexes de passation de contrats pour le programme Aliments-poste du gouvernement, ainsi que de la gestion des ententes conclues entre les clients et les expéditeurs et de la garantie du respect des exigences du programme par l'expéditeur. L'année dernière, nous avons expédié près de 21 millions de kilogrammes de marchandises dans le cadre du programme Aliments-poste et généré des revenus de 80 millions de dollars (dont 60 millions de dollars subventionnés par le gouvernement pour couvrir la différence entre les coûts d'expédition réels



et le port payé par les expéditeurs). Nous estimons que les revenus abandonnés¹ en 2010 atteignaient environ 12 millions de dollars.

En 2010, le gouvernement a annoncé le remplacement du programme Aliments-poste, à compter du 1^{er} avril 2011, par un nouveau programme intitulé Nutrition Nord Canada dans le cadre duquel on n'aura plus recours aux services de Postes Canada.

Envois transmis par le gouvernement et documentation à l'usage des aveugles

La *Loi sur la Société canadienne des postes* offre un droit à la franchise postale pour le courrier expédié entre les Canadiens et le gouverneur général, les députés, les membres du Sénat et de la Chambre des communes, le bibliothécaire parlementaire et le commissaire à l'éthique. Les députés de la Chambre des communes peuvent aussi expédier gratuitement jusqu'à quatre envois à leurs électeurs au cours d'une année civile à l'aide de notre service Médiaposte sans adresse. Nous offrons également aux députés un tarif d'affranchissement considérablement réduit (non modifié depuis 1995) pour tout autre envoi Médiaposte sans adresse expédié en plus des quatre envois gratuits.

En 2010, environ 12 millions de lettres considérées comme des envois transmis par le gouvernement ont été envoyées (exception faite des envois expédiés par les électeurs aux membres du Parlement). Les députés ont expédié plus de 130 millions d'articles Médiaposte sans adresse.

La *Loi* prévoit aussi un droit à la franchise postale accordé aux personnes aveugles. Des milliers de Canadiens aux prises avec une déficience visuelle et de nombreuses bibliothèques peuvent expédier gratuitement des livres audio et d'autres types de matériel partout au Canada et dans le monde. En 2010, nous estimons que plus de deux millions d'envois ont été faits dans le cadre de ce programme.

Indépendamment du crédit de 22 millions de dollars accordé par le gouvernement pour aider à compenser l'incidence financière de ces programmes sur la Société, nous estimons que 7 millions de dollars en revenus abandonnés¹ ont été générés dans le cadre de ces programmes en 2010.

Tarif des livres de bibliothèque

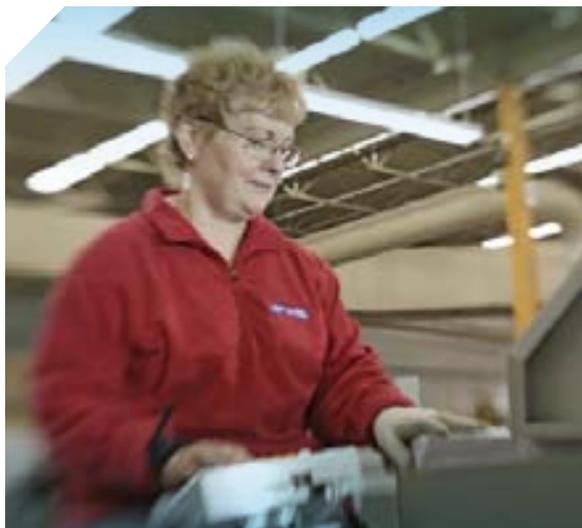
Le tarif des livres de bibliothèque permet aux bibliothèques publiques et académiques de transmettre des livres à un tarif d'affranchissement considérablement réduit (non modifié depuis 2005) entre bibliothèques ou entre les bibliothèques et leurs abonnés qui n'ont pas accès à une bibliothèque publique en raison de contraintes géographiques ou de limitations physiques.

En 2010, un total de 775 000 envois de livres ont été faits dans le cadre du programme des tarifs des livres de bibliothèque, générant ainsi des revenus de 842 000 dollars. Les revenus abandonnés¹ ont été estimés à huit millions de dollars. Postes Canada ne reçoit aucun crédit ni indemnisation de la part du gouvernement pour compenser le tarif d'affranchissement réduit.

¹ Les revenus abandonnés sont l'écart entre l'indemnisation réelle et le montant que Postes Canada aurait reçu aux niveaux habituels de l'indemnisation commerciale.

Relations du travail

L'érosion des volumes de courrier a toujours une incidence importante sur nos activités et notre main-d'œuvre, et nous continuons à explorer toutes les options pour veiller à ce que nous demeurions pertinents et concurrentiels. Grâce à la modernisation de ses opérations, Postes Canada et ses employés se positionnent pour connaître un succès à long terme.



Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes (STTP)

Les négociations avec le STTP relativement à la nouvelle convention collective, entamées en octobre 2010 avant l'expiration de la convention collective actuelle le 31 janvier 2011, se poursuivent. Nous espérons parvenir à une entente qui reconnaît la nécessité d'assurer la compétitivité de nos coûts pour notre groupe d'employés le plus important, incluant les employés des établissements et certains employés de la vente au détail ainsi que les facteurs et les courriers des services postaux.

Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes – Factrices et facteurs ruraux et suburbains (STTP – FFRS)

La convention collective actuelle avec le STTP pour les FFRS, d'une durée de huit ans, prendra fin le 31 décembre 2011. Nous avons entamé le procédé de négociations pour le dernier réexamen en novembre 2009 et nous continuerons à nous rencontrer en 2011 après que le syndicat a renvoyé à l'arbitrage toutes les questions en litige. Aucune des parties ne peut avoir recours à une grève ou à un lock-out pendant la durée de la convention collective.



Relations du travail suite

Association canadienne des maîtres de poste et adjoints (ACMPA)

Nous avons entamé des négociations en vue d'établir une nouvelle convention collective avec l'ACMPA, qui représente les maîtres de poste et les adjoints des bureaux de poste ruraux, en mai 2009, avant la date d'expiration du 31 décembre 2009. Une grande partie de la nouvelle convention a été négociée en 2009, mais l'ACMPA a renvoyé une question en litige à l'arbitrage pour les propositions finales. Une décision a été reçue en juin 2010. La nouvelle convention collective, comportant les augmentations salariales, la mise en œuvre du Programme d'assurance-invalidité de courte durée et les mises à jour apportées à divers autres avantages sociaux, prendra fin le 31 décembre 2014.

Association des officiers des postes du Canada (AOPC)

Notre convention collective de cinq ans avec l'AOPC, qui représente les superviseurs, le personnel de soutien ainsi que les employés des ventes, expirera le 31 mars 2014.

Alliance de la fonction publique du Canada – Syndicat des employés des postes et communications (AFPC-SEPC)

Notre convention collective de quatre ans avec l'AFPC-SEPC, qui représente les employés exécutant des tâches administratives ainsi que les employés des services techniques des groupes Finances et Ingénierie, prendra fin le 31 août 2012.

Nombre d'employés visés par les conventions collectives

Unité de négociation	Nombre d'employés représentés*	Date d'expiration de la convention collective
STTP ¹	39 204	Le 31 janvier 2011
STTP – FFRS ²	6 773	Le 31 décembre 2011
ACMPA ³	6 243	Le 31 décembre 2014
AOPC ⁴	3 463	Le 31 mars 2014
AFPC/SEPC ⁵	1 684	Le 31 août 2012
Total	57 367	

* Comprend tous les employés à temps plein et à temps partiel qui sont représentés par une unité de négociation au 31 décembre 2010; ne comprend pas les employés temporaires, occasionnels et nommés pour une période déterminée.

¹ STTP = Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes

² STTP – FFRS = Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes – Factrices et facteurs ruraux et suburbains

³ ACMPA = Association canadienne des maîtres de poste et adjoints

⁴ AOPC = Association des officiers des postes du Canada

⁵ AFPC/SEPC = Alliance de la Fonction publique du Canada/Syndicat des employés des postes et communications

Griefs

Les griefs sont définis comme étant des plaintes écrites présentées par un syndicat ou une association. Leur nombre a légèrement diminué l'année dernière, mais il demeure élevé. Le nombre de griefs concernant l'interprétation de la politique nationale est toutefois passé de 12 à 15 en 2009. Notre syndicat le plus important, le STTP, continue de déposer la majorité des griefs. L'année dernière, 40 % des griefs déposés par le STTP concernaient la gestion des présences, les lettres de réprimande ou les heures supplémentaires.

Griefs

	2010	2009	2008
Griefs déposés	23 749	23 829	21 976
Griefs en instance	51 665	41 463	38 878

Langues officielles

En tant que service postal du Canada, nous comprenons quel est notre rôle de contribution à une société bilingue. Offrir aux Canadiens un service dans les deux langues officielles est également logique, du point de vue commercial et du point de vue de la collectivité. Nous sommes déterminés à offrir des services en anglais et en français, et nous sommes fiers de promouvoir la dualité linguistique et d'appuyer les collectivités de langue officielle en situation minoritaire au Canada.

Avec environ 800 bureaux de poste désignés bilingues en vertu de la *Loi sur les langues officielles*, nous exploitons le plus vaste réseau de vente au détail bilingue au pays. L'année dernière, 36 plaintes relatives aux langues officielles ont été reçues par le Bureau du commissaire aux langues officielles. Il s'agit du plus petit nombre de plaintes reçues par Postes Canada depuis que la *Loi sur les langues officielles* a été adoptée en 1969.

En 2010, nous avons continué à améliorer notre capacité d'offrir des services aux clients dans la langue de leur choix, la satisfaction des employés et le respect de la *Loi*. La politique sur les langues officielles et les procédés internes ont été mis à jour pour clarifier les règles et les procédés en matière de dotation des postes bilingues et les rendre plus faciles à comprendre.

De plus, 500 employés ont suivi la formation en langues officielles en ligne qui a été lancée en 2009 pour tous les employés non affectés à la vente au détail occupant un poste bilingue. Tous les employés non affectés à la vente au détail occupant un poste bilingue qui n'ont pas encore suivi cette formation devront le faire en 2011.

Nous avons également continué à prendre des mesures positives pour soutenir les collectivités de langue officielle en situation minoritaire,



principalement par l'entremise d'initiatives telles que Les Rendez-vous de la Francophonie, Francophonie jeunesse de l'Alberta, l'Assemblée de la francophonie de l'Ontario et le Festival Franco-ontarien.

En 2011, nous mettrons l'accent sur l'amélioration de la prestation de services aux clients dans leur langue de préférence, la tenue de réunions dans les deux langues et la disponibilité de la supervision ainsi que de la formation et des cours de perfectionnement à l'intention des employés dans la langue officielle de leur choix. Nos cadres supérieurs sont aussi engagés à continuer d'améliorer la capacité bilingue au sein de leurs équipes respectives.

Plaintes relatives aux langues officielles*

2010	2009	2008
36	43	40

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

Prix d'excellence en matière de langues officielles

En 2010, nous avons fièrement remporté le prix d'excellence en matière de langues officielles du Comité des langues officielles du Conseil fédéral du Pacifique. Le prix reconnaît la contribution exceptionnelle des personnes ou groupes qui ont appuyé l'avancement des langues officielles en Colombie-Britannique au cours de l'année.

Le prix nous a été décerné pour récompenser les efforts que nous avons déployés pour promouvoir la dualité linguistique aux Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010 à Vancouver. Au cours des Jeux d'hiver de 2010, nous avons mis en place un plan à multiples facettes afin de promouvoir les bureaux de poste désignés bilingues. Les services offerts dans certains bureaux de poste, plus particulièrement à Vancouver, ont été améliorés afin de répondre aux besoins des clients francophones. Le bureau de poste de Whistler, qui est désigné comme unilingue, a été redésigné comme bilingue pour l'occasion. De plus, nous avons envoyé une lettre personnalisée à tous les concierges d'hôtel à Vancouver pour leur faire savoir où les visiteurs francophones pouvaient recevoir des services postaux dans leur langue.

Protection de la vie privée Blanchiment d'argent

Notre engagement en matière de protection et de respect de la confidentialité des renseignements personnels qui nous sont confiés par les particuliers et les clients est essentiel à la bonne réputation de la Société et à la confiance que les Canadiens manifestent à l'égard de la marque Postes Canada.

En 2010, nous avons continué à adopter les normes les plus élevées des meilleures pratiques de protection de la vie privée et nous avons mis l'accent sur la formation et la sensibilisation. Nous avons offert 18 séances de formation aux employés de secteurs d'activité sélectionnés et nous avons mis au point un cours de cyberformation en ligne, qui sera mis en œuvre en février 2011. Nous avons aussi publié un dépliant sur la protection de la vie privée à Postes Canada, offert dans tous les bureaux de poste et les comptoirs postaux, qui informe les Canadiens quant à nos pratiques en matière de protection de la vie privée.

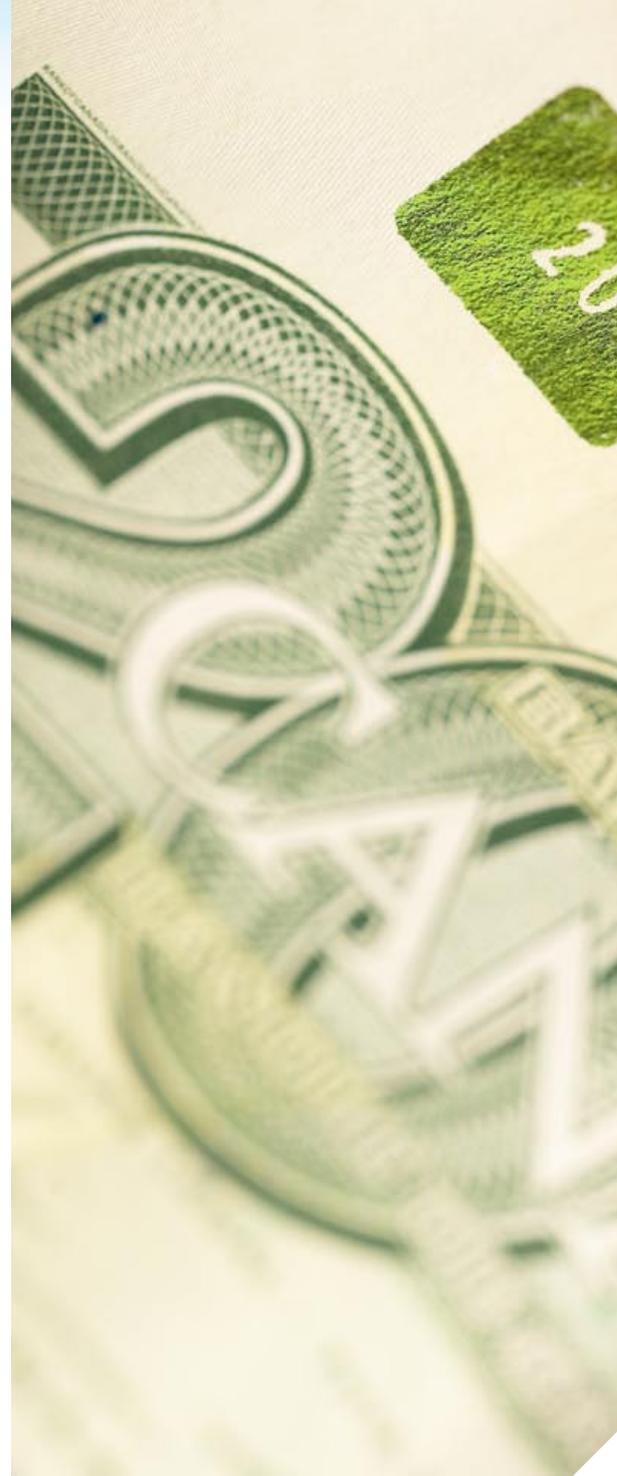
Notre Bureau de la protection de la vie privée a effectué 19 évaluations des risques en matière de protection de la vie privée pour des programmes et services nouveaux et existants et a mené des enquêtes pour 19 incidents relatifs à la protection de la vie privée en 2010. Parmi ceux-ci, 18 ont été désignés comme étant des divulgations non autorisées de renseignements personnels et tous les cas sauf un représentaient un faible risque de tort aux particuliers touchés. Un avis pertinent a été transmis dans tous les cas. Le bureau du Commissaire à la vie privée a transmis 20 nouvelles plaintes concernant la protection de la vie privée à Postes Canada et en a conclu 22 sur 12 mois.

En 2011, nous poursuivrons la mise en place de notre cadre de travail portant sur la gestion de la vie privée, avec un accent accru sur la gestion des risques et le leadership éclairé, nous terminerons la révision de la pratique de l'évaluation des répercussions sur la protection de la vie privée et nous augmenterons le nombre de documents de sensibilisation offerts aux employés.

Le groupe Conformité à la *Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes* continue d'appuyer le Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada (CANAFE) en fournissant de précieux renseignements pour aider à détecter et à décourager le blanchiment d'argent et le financement d'activités terroristes au Canada.

En 2010, nous avons mis à jour notre mécanisme de déclaration d'opérations douteuses et remanié nos outils de production de rapports. Ainsi, nous pouvons plus facilement repérer les opérations douteuses et les signaler au CANAFE et nous sommes en mesure d'établir des liens entre des transactions effectuées dans différents bureaux de poste et entre des transactions exécutées à différentes dates dans le même bureau de poste. L'année dernière, nous avons signalé un plus grand nombre d'opérations douteuses que les années précédentes.

En 2011, nous continuerons d'améliorer nos capacités et techniques d'enquête, d'accroître l'automatisation des outils d'analyse et d'améliorer la production de rapports sur la lutte contre le blanchiment d'argent. Nous élaborerons un modèle de risques afin de faire le suivi des risques de blanchiment d'argent dans chaque bureau de poste et organiserons une formation d'appoint pour tous les employés qui sont affectés à la vente des mandats-poste ou des produits de transfert de fonds.



Sécurité du courrier



Nos activités et notre réputation sont fondées sur la confiance que les clients nous témoignent à l'égard de la livraison du courrier en toute sécurité. En 2010, nous avons adopté les meilleures pratiques de l'industrie, mis au point une stratégie à quatre volets (prévention, détection, enquête et action) et élaboré un nouveau cadre de sécurité. Nous avons aussi installé des caméras de sécurité dans 17 grandes installations et posé 585 000 serrures haute sécurité sur les boîtes postales communautaires partout au Canada. De plus, à la fin de l'année 2010, environ 76 % de nos entrepreneurs de transport avaient obtenu une cote de fiabilité.

L'année dernière, les inspections du courrier ont permis de retirer du système des articles interdits et illégaux dont la valeur dépassait 3,5 millions de dollars, et près de 1 000 envois contenant des articles illégaux ou interdits ont été remis aux organismes d'application de la loi à l'échelle locale et nationale. Ces activités aident à assurer la sécurité dans la collectivité et à prévenir des incidents potentiels de violence et de harcèlement dans les bureaux de poste concessionnaires agréés et les bureaux de poste de la Société.



Un groupe consultatif (composé des groupes Services de sécurité et d'enquête [SSE], Technologie de l'information et Protection de la vie privée) a été formé en 2010 afin d'aider à créer des synergies et des occasions de communication entre les groupes pour gagner encore plus la confiance des clients. Un module de cyberformation à l'intention des employés sur la sécurité du courrier a aussi été élaboré.

En 2011, nous installerons davantage de caméras, effectuerons des évaluations de la menace et des risques dans les installations principales et améliorerons les vérifications de sécurité pour les employés et les entrepreneurs qui traitent le courrier. Nous améliorerons et renforcerons notre programme de vérification de sécurité afin de gagner encore plus la confiance de nos clients, en nous assurant que tous les employés et les entrepreneurs qui ont accès au courrier ont fait l'objet d'une enquête appropriée.

Protection du courrier et des Canadiens

Assurer la sécurité des employés et des clients est d'une importance cruciale, particulièrement pendant les événements nationaux et internationaux.

L'année dernière, nous avons établi un partenariat avec les services d'inspection de l'administration postale des États-Unis pour inspecter plus de 30 000 articles de courrier au cours des Jeux olympiques d'hiver de 2010 à Vancouver. Pour les Sommets du G8 et du G20 à Huntsville et à Toronto, respectivement, nous avons inspecté plus de 7 500 articles de courrier destinés à des adresses dans les zones à accès restreint.

De plus, les activités terroristes au Yémen ont entraîné la mise en place de nouvelles mesures de sécurité aérienne internationale, qui nécessitent une vérification spéciale de la sécurité pour le courrier de départ du régime international qui est expédié vers les États-Unis ou qui y transite.

Nouveaux produits et services

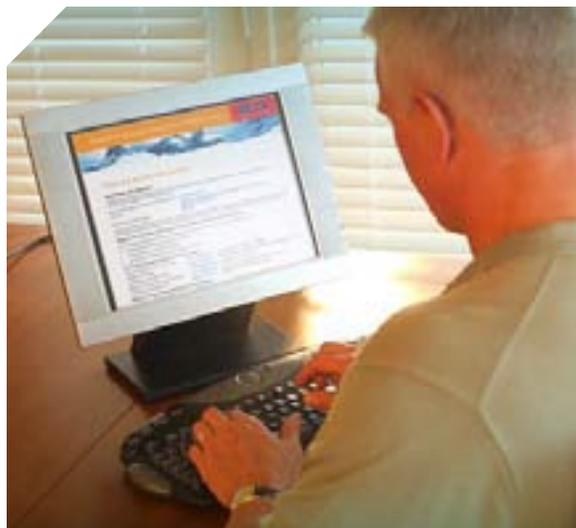
En 2010, nous avons lancé plusieurs nouveaux produits et services novateurs qui nous permettront de répondre aux besoins changeants de nos clients et de générer de nouveaux revenus pour aider à consolider notre avenir.

Médiaposte acquisition^{MC}

Le service Médiaposte acquisition est une solution de marketing direct qui donne à nos clients du publipostage un accès aux listes d'adresses urbaines les plus exhaustives au Canada. Le service permet aux entreprises de cibler efficacement de nouveaux clients éventuels par zone de Code postal^{MO}, donnant lieu à une plus grande précision de dépôt, à des taux de réponse plus élevés et à moins de gaspillage.

Filtre IntelliDonnées^{MC}

Cet outil de diagnostic en ligne gratuit permet aux entreprises de déterminer les problèmes dans leurs listes d'adresses (p. ex. adresses en double, désuètes et inexactes), le coût pour épurer les données et les économies potentielles liées à l'épuration. L'outil peut aider les entreprises à réduire le volume d'envois non distribuables, à réduire le gaspillage et à augmenter le rendement du capital investi.



Service de vérification des antécédents

Postes Canada travaille en collaboration avec les fournisseurs de services de vérification des antécédents pour faciliter la présélection d'employés et de bénévoles potentiels pour les employeurs et les organismes sans but lucratif. Les candidats peuvent se rendre dans l'un des 5 200 bureaux de poste du pays, fournir leurs données personnelles et présenter la preuve d'identité requise aux fins de vérification des antécédents.

Services de cartes à numéro d'identification personnel (NIP)

Les institutions financières canadiennes peuvent permettre à leurs clients de changer ou de réinitialiser facilement leurs NIP et de réactiver les cartes perdues sans frais, pour certaines cartes à puce. Le service peut aider à réduire le nombre d'appels aux centres de contact et à éliminer la nécessité pour les institutions d'émettre de nouvelles cartes.

Nouveaux produits et services suite



Cartes-cadeaux Visa^{MC}

Les cartes-cadeaux Visa portant la marque Postes Canada permettent aux clients de charger sur la carte des montants allant de 25 à 250 \$. Offertes dans 3 000 bureaux de poste, les cartes sont acceptées partout où les cartes Visa sont acceptées, notamment en ligne.



Application de Postes Canada pour les appareils mobiles BlackBerry^{MC} et Apple^{MC}

Cette application téléchargeable gratuite permet à nos clients de suivre la livraison de leurs colis et de trouver les bureaux de poste à proximité à partir de leurs appareils BlackBerry, iPhone^{MC}, iPad^{MC} et iPod touch^{MC}.

Le magasinier personnel de Postes Canada

Grâce à ce site Web de magasinage en ligne centralisé novateur, les clients peuvent rapidement et facilement comparer les offres en fonction de ce qui est important pour eux. Le site Web permet aux acheteurs de magasiner parmi une sélection de plus de cinq millions de produits proposés par plus de 600 commerçants au Canada et aux États-Unis. Pour les commerçants, le site offre un canal de marketing rentable et complémentaire qui leur permet de présenter leur marque et leurs produits à une plus grande base de consommateurs intéressés par une façon plus facile et plus pratique de faire des recherches, de comparer et d'acheter des produits en ligne.

Service Courrier recommandé^{MC} prépayé et Courrier sécurité recommandé du gouvernement

Nous offrons maintenant notre service Courrier recommandé sous forme d'enveloppe port payé munie d'un code à barres préimprimé. L'offre comprend toutes les caractéristiques du service Courrier recommandé et la commodité de pouvoir déposer les articles dans une boîte aux lettres. Ce service est offert à nos clients commerciaux et à notre clientèle gouvernementale qui expédient des envois à destination du Canada.



Nos employés

Priorités :

- ▶ **Santé et sécurité :** Veiller à la santé et à la sécurité de notre effectif.
- ▶ **Engagement des employés :** Créer une culture de respect, d'inclusion et de possibilité.
- ▶ **Souci des clients :** Nous concentrer davantage sur nos clients et sur le travail que nous devons accomplir pour les inciter à faire affaire avec nous.

Réalisations :

- ▶ Nous avons atteint notre objectif de réduction des accidents.
- ▶ Nous avons mis en œuvre avec succès les critères de leadership à tous les niveaux de la Direction.
- ▶ Nous avons maintenu la cote d'engagement des employés.
- ▶ Nous avons intégré un indice de souci des clients dans la fiche de pointage de la Société.
- ▶ Nous avons atteint notre objectif quant à l'Indice d'apprentissage.

Défis :

- ▶ Réduire le taux de fréquence des accidents.
- ▶ Améliorer les résultats du sondage auprès des employés dans les domaines de la collaboration et du travail d'équipe, du fonctionnement de l'unité de travail et du souci des clients.
- ▶ Continuer à susciter l'engagement de nos employés grâce aux visites de première ligne.
- ▶ Continuer de concentrer nos efforts sur la qualité et l'uniformité et sur la prestation d'un service de qualité à tous nos clients.
- ▶ Répondre aux besoins considérables en matière de formation afin d'améliorer la sécurité et de mener à bien notre Programme de transformation postale.

Sécurité en milieu de travail

La sécurité de nos employés demeure notre principale préoccupation. En 2010, Postes Canada a atteint son objectif de réduction des accidents de 15 %. Toutefois, notre nombre total d'accidents entraînant des pertes de temps reste encore trop élevé. En 2010, la fréquence des accidents était légèrement supérieure à six accidents entraînant des pertes de temps pour 100 employés. Notre fréquence des accidents est beaucoup plus élevée que celle enregistrée par les meilleurs performeurs parmi les autres administrations postales des pays industrialisés.

Nous voulons devenir une organisation dans laquelle les employés retournent à la maison sans que rien ne leur soit arrivé au travail. Pour y parvenir, nous avons mis en place l'année dernière une stratégie quinquennale de réduction des accidents visant à améliorer les comportements de leadership et à faire en sorte que nous ayons les meilleurs procédés et systèmes pour garantir la sécurité des employés et du public. L'atteinte

de notre objectif passe par un changement de culture. Les personnes qui assument des fonctions de leadership doivent prendre en charge les problèmes de sécurité dans leur milieu de travail, prendre des mesures correctives et veiller à ce que les employés sachent ce qu'ils doivent faire pour assurer leur propre sécurité et disposent également de la formation et des compétences nécessaires pour créer un environnement de travail sécuritaire.

En 2011, nous changerons la façon dont nous signalons les accidents à l'interne pour indiquer notre fréquence des accidents plutôt qu'un nombre brut de tous les accidents entraînant des pertes de temps. Ce changement nous aidera à comparer avec plus d'exactitude notre rendement en matière de sécurité par rapport à celui d'autres entreprises ainsi qu'à mieux évaluer le rendement de chaque composante de la Société. De plus, il nous montrera les points sur lesquels nous devons concentrer nos efforts en matière de sécurité.

Stratégie quinquennale de réduction des accidents

Lancée en 2010, notre stratégie quinquennale ambitieuse a pour but d'améliorer la sécurité et de réduire le nombre d'accidents.

En 2011 : Nous nous concentrerons sur la conformité et l'encadrement de notre équipe de Direction afin de mieux comprendre ce qu'elle doit faire pour contribuer à la sécurité de nos employés. Nous lançons neuf projets visant à gérer les problèmes de sécurité des personnes et à fournir une aide supplémentaire aux secteurs de la Société où la fréquence des accidents est plus élevée. Les projets visent des problèmes tels que le travail en hauteur, la protection contre les chutes, les espaces confinés, la sécurité liée au parc de véhicules et aux chariots élévateurs à fourche, les systèmes électriques et mécaniques ainsi que les dispositifs de protection des machines.

En 2012 : Nous nous concentrerons sur notre système de gestion de la sécurité et nous veillerons à ce que les règles et les procédures liées à la sécurité soient comprises et mises en application. Nous nous assurerons que les gestionnaires comprennent en quoi consistent les procédés de sécurité efficaces et comment les appliquer systématiquement, et qu'ils savent quels comportements de leadership en matière de sécurité ils doivent adopter.

En 2013 : Nous communiquerons les meilleures pratiques et effectuerons des vérifications dans les installations partout au pays afin d'évaluer avec exactitude les résultats de nos efforts de réduction des accidents et de contrôler la conformité.

En 2014 : Nous espérons que nous aurons atteint l'excellence opérationnelle et que chaque employé fera preuve de la discipline personnelle nécessaire pour faire chaque fois ce qu'il faut et de la bonne façon.



Sécurité en milieu de travail suite

Accidents mortels

	2010	2009	2008
Employés de Postes Canada	0	0*	2
Assistants, auxiliaires en ergonomie et remplaçants des FFRS	0	0	0

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

Accidents entraînant des pertes de temps

	2010	2009*	2008
Accidents (sauf ceux des FFRS)	2 861	3 414	4 277
Accidents des FFRS	217	252	230
Total	3 078	3 666	4 507

* Résultats recalculés

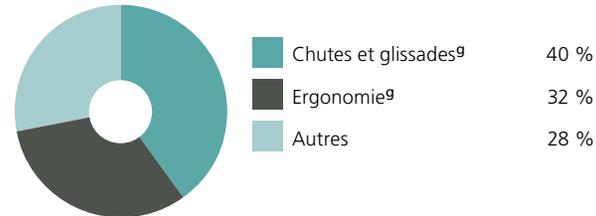
Taux de fréquence des accidents entraînant des pertes de temps* (pour 100 employés ETP*)

	2010	2009	2008
Postes Canada (sauf ceux des FFRS)	6,7	7,8**	9,3
Postes Canada (y compris ceux des FFRS)	6,5	—	—

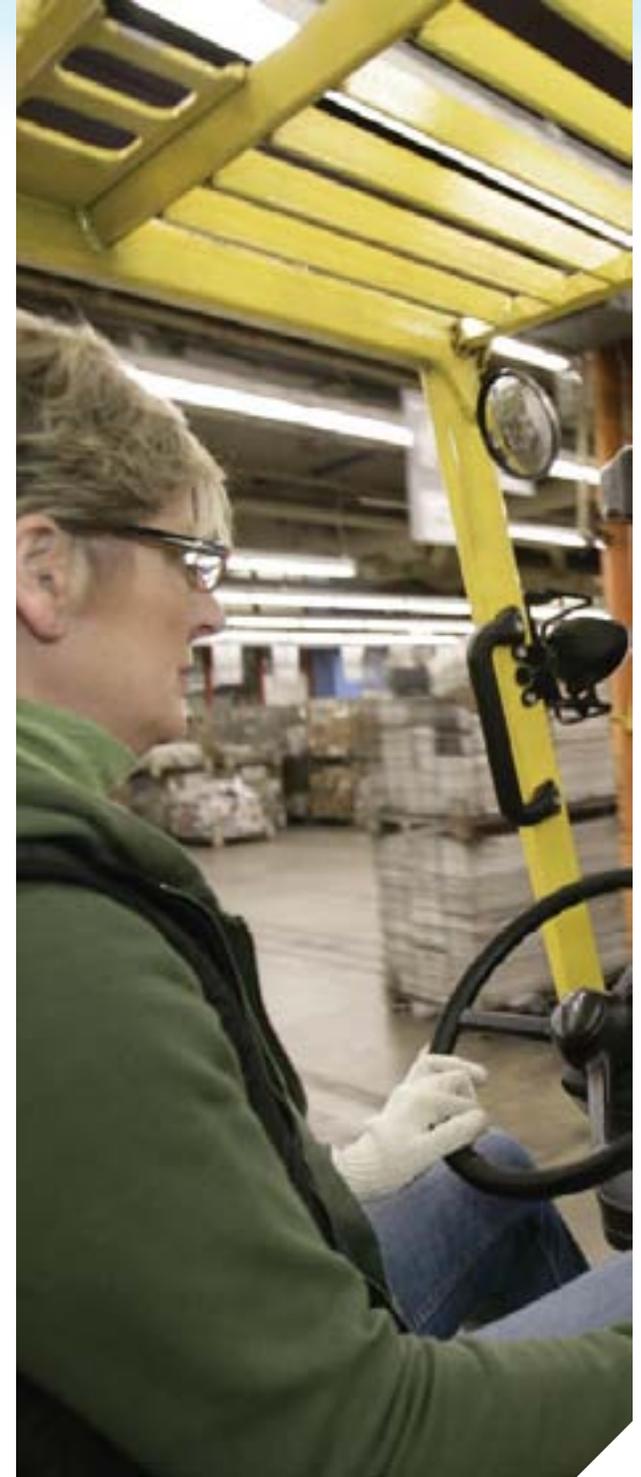
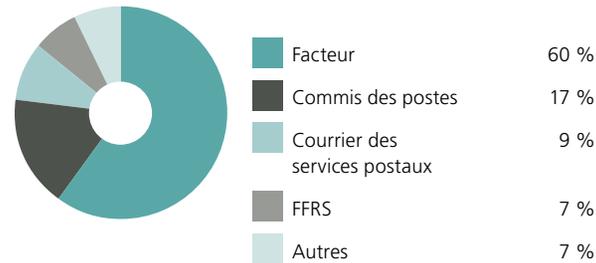
* ETPT = équivalents temps plein

** Résultats recalculés

Accidents entraînant une perte de temps⁹ en 2010, par type d'accident



Accidents entraînant une perte de temps en 2010, par groupe de travail



Sécurité en milieu de travail suite

Sécurité routière

Dans les précédents rapports sur la responsabilité sociale, nous avons abordé la question de la sécurité routière dans le contexte de la livraison du courrier en milieu rural. Cette année, nous incluons des renseignements sur le nombre d'accidents dans lesquels des véhicules motorisés appartenant à Postes Canada ont été impliqués. Les factrices et facteurs ruraux et suburbains (FFRS) utilisent leur propres véhicules pour livrer le courrier; ces véhicules ne sont pas considérés comme appartenant à Postes Canada.

La nature de nos activités fait de nous l'un des plus importants utilisateurs de services de transport au pays. Nous disposons de l'un des plus grands parcs de véhicules de livraison au Canada, avec plus de 7 000 véhicules nous appartenant, notamment 4 000 véhicules légers, 2 600 fourgonnettes à marchepied, 400 fourgonnettes moyennes et lourdes et 23 véhicules hybrides. En 2010, nos véhicules ont parcouru environ 75 millions de kilomètres au total.

L'année dernière, nous avons mis en place un nouveau modèle de livraison, dans le cadre duquel un plus grand nombre de facteurs utiliseront des véhicules éconergétiques afin de livrer tous les articles de courrier, y compris les colis, et de ramasser le courrier aux boîtes aux lettres publiques. Ce changement, combiné à la croissance normale du réseau, augmentera la taille de notre parc de véhicules. Nous atténuerons les conséquences de cette augmentation grâce à un certain nombre d'initiatives, notamment en offrant une formation plus fréquente et de meilleure qualité, en améliorant notre gestion des permis de conduire et en veillant à une meilleure intégration des systèmes de production de rapports.

En 2010, nous avons constaté une réduction de 16 % du nombre total de collisions signalées. On estime que 72 % de ces collisions auraient pu être évitées. Au total, 70 % des collisions concernaient des fourgonnettes à marchepied ou des véhicules à conduite à droite, et dans 63 % des cas, il s'agissait d'une collision d'un véhicule de Postes Canada avec un objet ou un autre véhicule immobile.

Rendement : Nombre de collisions de véhicules appartenant à la Société*

	2010	2009	2008
Total pour tous les types de véhicules	1 374	1 714	1 793

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

	2010	2009	2008
Total pour tous les types de véhicules	1,8	2,2	2,4

* exclus les véhicules des FFRS

Livraison rurale

L'urbanisation continue partout au Canada peut rendre dangereuse la livraison du courrier le long des routes de campagne et des routes rurales. En 2007, nous avons entrepris une évaluation exhaustive de la sécurité de la livraison en milieu rural, pour chaque collectivité. À ce jour, nous avons évalué plus de la moitié des boîtes aux lettres rurales au Canada. Nous avons également augmenté le nombre de factrices et facteurs ruraux et suburbains et nous avons répondu à toutes leurs préoccupations en matière d'ergonomie.



Un milieu de travail sain

Nos employés ont accès à un régime de rémunération totale comprenant un régime de soins de santé, un régime de soins dentaires (incluant des services d'orthodontie), un régime de soins de la vue et de l'ouïe, des options de planification de la retraite ainsi qu'une assurance-vie et une assurance-invalidité. Selon nous, les programmes de prévention qui aident les employés en bonne santé à le rester sont aussi importants que les programmes qui les aident lorsqu'ils sont malades ou blessés.

Prévention et intervention précoce

L'an dernier, les programmes de prévention et d'intervention précoce comprenaient une grande campagne de prévention de la grippe avec des séances de vaccination dans les installations, l'accès à des installations de conditionnement physique sur les lieux de travail et un programme de rabais d'entreprise dans une chaîne nationale de centres de conditionnement physique. Un programme de détermination des risques et de sensibilisation a été mis en œuvre avec succès; 27 séances de contrôle de la santé ont eu lieu à l'échelle du pays. De plus, nous avons amélioré les communications du Programme d'aide aux employés (PAE) afin de sensibiliser davantage les employés quant aux services payés par la Société dans le cadre du programme, notamment la consultation en cas de crise, l'encadrement en matière de santé, le renoncement au tabac, le soutien familial, les conseils juridiques et financiers et l'encadrement en matière de nutrition et de naturopathie.

Le 1^{er} janvier 2010, nous avons lancé le Programme d'assurance-invalidité de courte durée (PAICD), destiné aux employés admissibles représentés par l'Association des officiers des postes du Canada (AOPC) et l'Alliance de la fonction publique du Canada (AFPC), ainsi qu'aux employés admissibles parmi les cadres et le personnel de la haute direction. Le PAICD offre aux employés admissibles, indépendamment de leurs antécédents médicaux ou de leur ancienneté à Postes Canada, jusqu'à sept jours de congé pour raisons personnelles et une protection uniforme des revenus.

Gestion des absences

L'année dernière, nous avons commencé à produire les rapports d'absentéisme en indiquant le pourcentage du nombre habituel d'heures de travail au lieu du nombre de jours perdus par employé. Nous avons également commencé à produire des rapports sur le taux d'absentéisme mensuel à l'intention de la haute direction et nous avons renforcé la conformité avec le procédé de gestion des présences en l'incluant sur les fiches de pointage des chefs et des gestionnaires des Opérations. En 2010, notre taux d'absentéisme a été légèrement meilleur qu'en 2009.

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

	2010	2009*	2008*
Postes Canada	6,2 %	6,9 %	7,1 %
Autres secteurs¹			
Fonction publique fédérale	5,3 %	5,5 %	6,2 %
Employés syndiqués	5,2 %	5,3 %	5,4 %
Transport et entreposage	4,3 %	5,0 %	4,8 %
Globalement : tous les secteurs	3,6 %	3,8 %	3,9 %

* Les données de Postes Canada et de Statistique Canada pour les années 2008 et 2009 ont été reformulées.

¹ Taux d'absence du travail pour 2008, 2009, 2010; Statistique Canada; n° 71-211-X au catalogue

Absences du travail en 2010 par type de congé



* Congé spécial, congé pour obligations familiales, congé sans autorisation non payé, autre congé non payé demandé par l'employé.

Un milieu de travail sain suite

Gestion des cas d'invalidité

Notre Programme de gestion des cas d'invalidité comporte quatre piliers principaux :

- ▶ Faciliter un retour au travail sans heurts le plus tôt possible.
- ▶ Diminuer les répercussions financières de l'absence de l'employé grâce à une protection appropriée des revenus.
- ▶ Veiller à ce que les employés reçoivent les soins et le soutien appropriés au moment opportun.
- ▶ Aider les employés à réintégrer le milieu de travail en temps opportun et de façon sécuritaire et productive.

Nos programmes commencent par une intervention précoce. En 2010, nous avons transmis 93,9 % des dossiers de gestion des cas d'invalidité dans un délai de 10 jours ouvrables suivant le début d'une absence ou d'une mesure d'adaptation, ce qui est légèrement inférieur à notre objectif de 95 %. Notre objectif est toujours d'offrir aux employés le soutien dont ils ont besoin au moment où ils en ont besoin, et nous continuerons à travailler en collaboration avec nos syndicats, nos fournisseurs de services et nos employés en vue d'atteindre cet objectif.

En 2011, nous allons accroître nos efforts afin de mettre à profit les forces de nos programmes non professionnels et de les appliquer aux maladies et aux blessures professionnelles pour nous assurer que les employés bénéficient du soutien nécessaire tout en obtenant des résultats conformes aux normes de l'industrie.

Tâches modifiées

	2010	2009	2008
Nombre de cas de tâches modifiées	6 957	6 578	6 015
Pourcentage de cas de tâches modifiées à la suite d'une absence	40 %	37 %	41 %
Durée de l'affectation aux tâches modifiées (nombre moyen de jours)	78	76	84

L'expression « tâches modifiées » désigne toutes les mesures d'adaptation gérées dans le cadre du Programme de gestion des cas d'invalidité de Postes Canada. Font l'objet de mesures d'adaptation temporaires les employés qui travaillent en attendant un traitement, ainsi que ceux qui suivent un programme de retour au travail structuré à la suite d'une blessure au travail ou d'une maladie non professionnelle. La durée des programmes de retour au travail structuré (tâches modifiées) pour les maladies non professionnelles suivant un traitement est de 29,3 jours, ce qui est inférieur à la norme de 42 jours de l'industrie.



Évaluation de notre rendement

En 2010, notre deuxième vérification de la gestion de l'incapacité au travail fondée sur un consensus (Consensus-Based Disability Management Audit^{MC}) a été effectuée par l'Institut national de recherche et de gestion de l'incapacité au travail^{MC} (INRGIT). Nous avons obtenu une cote de 77 % au cours de la vérification, ce qui représente une amélioration de 13 % par rapport aux résultats de notre vérification précédente. Bien que nous n'ayons pas atteint notre objectif de 80 % pour obtenir la certification de l'IDMSC^{MC} (International Disability Management Standards Council), nous avons progressé et obtenu un résultat supérieur à la moyenne canadienne pour chacun des 16 éléments de vérification. Nous avons également reçu une reconnaissance de l'INRGIT pour l'obtention d'un résultat de 100 % dans le domaine de la promotion de la santé et du bien-être (notre précédent résultat était de 75 %). Notre cote de vérification est la plus élevée parmi tous les organismes gouvernementaux au Canada et elle nous place au deuxième rang des organismes gouvernementaux à l'échelle mondiale. Ces résultats sont très révélateurs d'un changement important et réussi quant à la prestation des programmes de gestion des cas d'invalidité offerts à nos employés.

En 2011, nous mettrons l'accent sur le renforcement de nos relations de travail avec les syndicats et les autres intervenants, l'amélioration des relations entre la Direction et les représentants des employés, ainsi que le perfectionnement de notre procédé de résolution des différends.

Équité et diversité

Afin de demeurer concurrentiels, nous devons parvenir à constituer un effectif qui soit le reflet de la grande diversité culturelle du pays, et ce, non seulement pour que notre effectif soit diversifié et ouvert à tous, mais aussi pour qu'il reflète la diversité parmi les clients et les collectivités que nous servons. Tout notre engagement repose sur nos politiques et nos pratiques d'embauche et sur le respect des valeurs de la Société.

En 2010, nous avons fixé des objectifs clairs quant à la sélection de candidats à l'emploi s'étant identifiés comme membres de l'un des quatre groupes désignés, et nous avons élaboré et communiqué des plans d'action pour maintenir ou accroître la représentation de ces groupes. Nous avons poursuivi nos efforts de recrutement des nouveaux Canadiens, des femmes, des Autochtones, des membres des minorités visibles et des personnes handicapées. Notre participation à l'initiative de LASI Compétences mondiales portant sur un partenariat d'apprentissage entre les immigrants et les employeurs s'est poursuivie l'an dernier et nous avons continué à collaborer avec Equitek Employment Equity Solutions afin d'établir un bassin diversifié de candidats qualifiés pour les possibilités d'emploi. De plus, nous avons continué à établir des relations avec

les collectivités autochtones du Canada grâce à des efforts de recrutement, au programme annuel de Prix d'encouragement aux études à l'intention des Autochtones offert par Postes Canada et à un plan d'action visant à maintenir notre position au niveau Or pour le programme Relations autochtones progressives (RAP). Un partenariat plus solide avec Service Canada nous a aidé à rediriger les candidats autochtones vers le site Web d'emplois de Postes Canada.

En vue de respecter notre engagement à l'égard de l'équité en matière d'emploi, la plateforme de recrutement électronique sur le site Web d'emplois permet aux candidats de s'auto-identifier. La plateforme nous permet également d'afficher les possibilités d'emploi sur un certain nombre de tableaux d'affichage spécialisés, afin d'étendre notre portée.

L'année dernière, la représentation des femmes à Postes Canada était équivalente au taux de disponibilité sur le marché du travail canadien. Nous sommes également fiers de faire partie, en 2011, des meilleurs employeurs en matière de diversité du Canada.

En 2011, nous achèverons, communiquerons et mettrons en œuvre notre Plan d'équité en matière d'emploi 2011-2013.



Équité et diversité suite



Diversité

Effectif global

	2010	2009	2008	Disponibilité de la main-d'œuvre sur le marché canadien ¹
Femmes	50,5 %	49,5 %	49,2 %	49,7 %
Autochtones	2,3 %	2,0 %	1,9 %	2,7 %
Personnes handicapées	4,7 %	3,9 %	3,6 %	4,8 %
Minorités visibles	12,3 %	11,5 %	10,8 %	15,4 %

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

Haute direction¹

	2010	2009	2008	Disponibilité de la main-d'œuvre sur le marché canadien ²
Femmes	30,0 %	28,9 %	31,2 %	24,1 %
Autochtones	1,0 %	1,7 %	0,9 %	2,5 %
Personnes handicapées	4,0 %	4,1 %	2,8 %	3,3 %
Minorités visibles	6,0 %	3,3 %	3,7 %	8,4 %

¹ Directeurs généraux et employés de niveau supérieur.

² Selon les données du recensement de 2006 du gouvernement du Canada

William Hall V.C

Le 1^{er} février 2010, Postes Canada a célébré le Mois de l'histoire des Noirs en émettant un timbre à l'effigie de William Hall.

William Hall naît aux environs de 1825. En 1844, il se joint à l'équipage d'un navire marchand américain. En 1852, il s'enrôle dans la Marine royale britannique et on lui décerne les médailles britannique et turque pour ses exploits pendant la guerre de Crimée. En 1857, William Hall se porte volontaire auprès d'une force de relève envoyée afin de venir en aide à une garnison britannique assiégée et il a affaire à forte partie jusqu'à l'arrivée du renfort. En reconnaissance de sa vaillance au combat, on lui décerne la croix de Victoria, qui est la plus haute décoration pouvant être attribuée aux militaires britanniques et du Commonwealth.



Droits de la personne



Nous nous engageons à offrir un environnement de travail respectueux et ouvert à tous, exempt de discrimination et de harcèlement. En 2010, nous avons continué de travailler avec la Commission canadienne des droits de la personne (CCDP) sur sa priorité absolue, le Modèle de maturité, une initiative qui permettra aux employeurs de se classer par rapport à un modèle d'excellence pour les droits de la personne. Nous sommes l'un des contributeurs principaux à cette initiative et nous collaborons avec d'autres institutions fédérales et la CCDP pour établir une culture autonome des droits de la personne grâce à laquelle les droits de la personne seront pleinement intégrés dans nos politiques, nos pratiques et nos procédés. En 2010, la Société a conclu une entente avec la CCDP afin de mettre sur pied un projet pilote pour le modèle d'évaluation des progrès ou d'évolution en 2011.



Nous croyons que la gestion des conflits fait partie intégrante de la mise en œuvre réussie des changements et qu'il s'agit d'une compétence de base nécessaire si nous voulons rester viables. L'objectif général de notre équipe de conformité est de traiter en temps opportun les plaintes émises par les employés et la CCDP relativement aux droits de la personne et au harcèlement en général. L'équipe évalue les motifs des plaintes et recommande des mesures préventives appropriées, y compris des campagnes de sensibilisation et de communication à l'intention des employés et des chefs d'équipe, dans le but d'éviter d'autres plaintes à l'avenir.

En 2010, nous avons mis en place deux nouvelles pratiques : *Prise en compte des demandes relatives à la religion* et *Mesures d'adaptation pour les employés sourds, devenus sourds ou malentendants*. Nous avons également mis en place une initiative visant

Projets pour 2011

- ▶ Mise en œuvre d'un projet pilote du modèle d'évaluation des progrès (Modèle de maturité)
- ▶ Élaboration d'un plan pour améliorer l'accessibilité des services en ligne et la qualité des services de vente au détail pour les clients aveugles ou ayant une déficience visuelle
- ▶ Mise en place d'un système automatisé de production de rapports pour améliorer le suivi des tendances liées aux plaintes et la capacité d'analyse des causes profondes
- ▶ Collaboration continue avec nos syndicats pour améliorer et offrir la formation relative aux droits de la personne et aux conflits en milieu de travail

Droits de la personne suite

à aider les employés transgenres à gérer les aspects professionnels de leur transition. Afin de nous assurer que nos connaissances ainsi que la mise en œuvre des meilleures pratiques sont tenues à jour, nous continuons à participer activement au Conseil consultatif des employeurs (CCE). Dirigé par la CCDP, le CCE est un forum permettant aux employeurs fédéraux de soulever, d'examiner, d'aborder et de traiter les problèmes relatifs à la prévention de la discrimination au travail et dans les services partout au Canada.

Plaintes internes liées aux droits de la personne

Plaintes internes	2010
Sexe	65
Invalidité	77
Race	12
Origine nationale ou ethnique	11
Couleur	7
Religion	5
État matrimonial	3
Âge	6
Orientation sexuelle	10
Situation de famille	4
État de personne graciée	0
Représailles	1
TOTAL	201

Plaintes officielles relatives aux droits de la personne

Plaintes officielles	2010
Sexe	6
Invalidité	69
Race	4
Origine nationale ou ethnique	0
Couleur	0
Religion	0
État matrimonial	3
Âge	4
Orientation sexuelle	0
Situation de famille	1
État de personne graciée	0
Représailles	2
TOTAL	89

Nota : Les plaintes internes sont déposées par les employés auprès des coordonnateurs des droits de la personne dans chaque région. Si l'employé n'est pas satisfait des résultats d'une enquête interne, il peut déposer une plainte officielle directement auprès de la Commission canadienne des droits de la personne. Il peut également déposer une plainte directement auprès de la Commission canadienne des droits de la personne sans avoir déposé une plainte interne au préalable.



Engagement et fidélisation des employés

Comme de nombreuses organisations, nous devons relever le défi de la création et de la conservation d'une main-d'œuvre engagée et hautement qualifiée alors que la population vieillit et que nous prévoyons un nombre élevé de départs à la retraite au cours de la prochaine décennie. Pour réussir à attirer et à conserver cette main-d'œuvre, nous devons continuer à offrir aux employés des programmes d'avantages sociaux concurrentiels, des conditions de travail attrayantes et des occasions continues de formation et de perfectionnement.

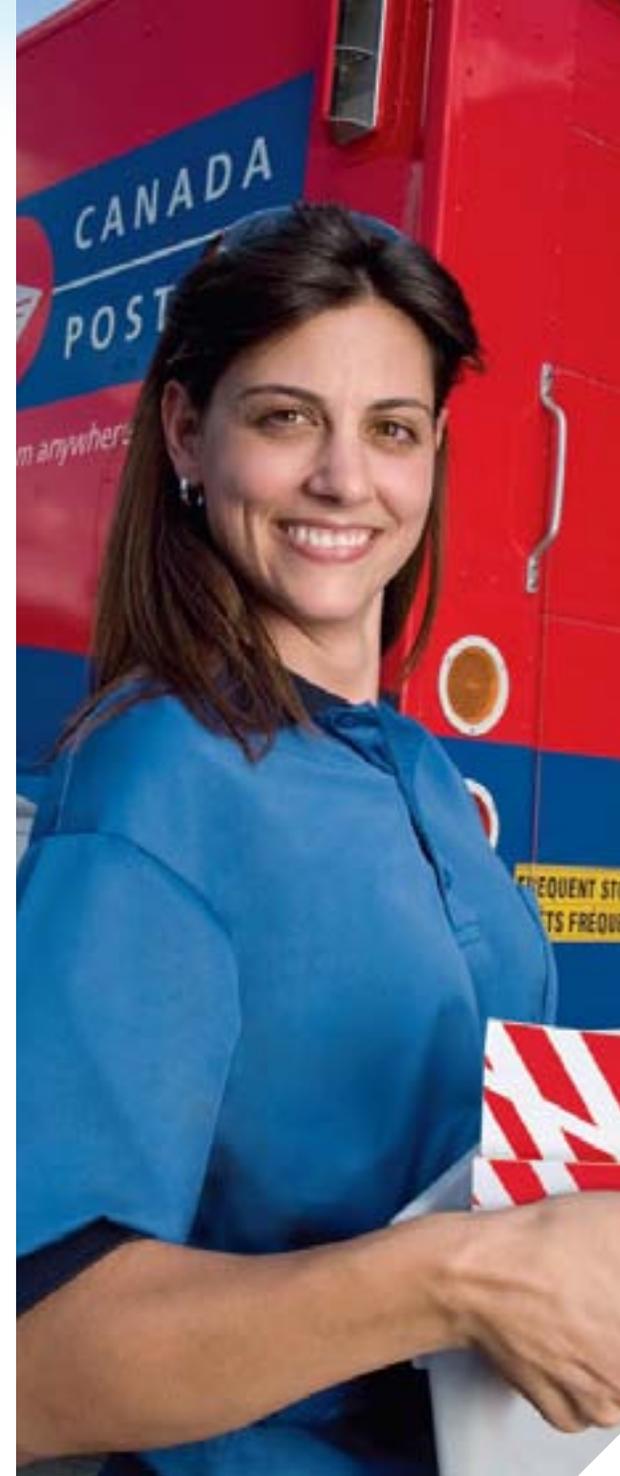
Nous estimons qu'environ 31 000 employés à temps plein (plus de 50 % de notre effectif) quitteront Postes Canada d'ici 2020, principalement en raison de départs à la retraite. Ces départs seront à l'origine de possibilités et de défis.



Nous apportons des changements à nos opérations afin d'augmenter l'efficacité et l'automatisation des procédés liés au courrier et d'offrir un meilleur niveau de service à la clientèle. On prévoit que le nombre élevé de départs volontaires prévus nous permettra d'aligner notre effectif sur nos besoins opérationnels, tout en respectant les dispositions portant sur la sécurité d'emploi qui figurent dans les conventions collectives actuelles. Cependant, la fidélisation des employés essentiels ayant des compétences spécialisées dans des domaines tels que les technologies de l'information, les finances et l'ingénierie est essentielle, en particulier face au resserrement du marché du travail.

Même si les salaires et les avantages sociaux concurrentiels nous aideront à attirer de nouveaux employés, les occasions de perfectionnement professionnel, la reconnaissance et l'environnement de travail sont importants pour susciter l'engagement des employés existants et les fidéliser. Les employés engagés sont 87 % plus enclins à rester dans une entreprise que les employés peu engagés.

En 2010, nous avons élargi l'attribution de nos prix « Les meilleurs – Opérations » afin de souligner l'excellence chez les employés de la vente au détail et nous avons également mis en place des récompenses pour les emplacements sécuritaires, qui ont été attribuées à 3 830 installations de Postes Canada n'ayant eu aucun accident entraînant des pertes de temps en 2009. De plus, nous avons organisé notre troisième Semaine de reconnaissance envers les employés, un événement annuel à l'intention de tous les employés de Postes Canada.



Engagement et fidélisation des employés suite

Bien que nous n'ayons pas atteint notre objectif pour l'indice d'engagement des employés en 2010, notre rendement a progressé d'un point sur douze mois. De plus, les efforts que nous avons déployés pour reconnaître l'excellent travail se sont traduits par une augmentation de quatre points des résultats dans la catégorie de reconnaissance du sondage auprès des employés 2010.

En 2010, nous avons continué à améliorer l'engagement des employés en nous concentrant sur l'amélioration du respect et de l'équité en milieu de travail, la participation des employés à la prise de décisions ayant une incidence sur leur travail et aux discussions portant sur nos activités, la reconnaissance des efforts des employés et le perfectionnement des capacités de leadership chez nos chefs d'équipe de première ligne.

L'an dernier, nous avons organisé 12 forums régionaux à l'intention de 3 100 employés et 12 discussions distinctes avec 500 chefs d'équipe à l'échelle régionale. Nous avons tenu 411 réunions de première ligne avec les cadres supérieurs, auxquelles ont assisté 8 359 employés.

En 2011, nous allons poursuivre des initiatives appuyant les facteurs clés de l'engagement des employés. Nous allons amener les employés à participer à la planification du suivi des sondages auprès des équipes et à des discussions portant sur nos activités, en augmentant les visites des cadres supérieurs. Nous poursuivrons nos efforts visant à reconnaître l'excellent travail, à perfectionner le leadership de première ligne, à améliorer la sécurité de nos milieux de travail et à aider nos employés à créer, dans tout ce qu'ils font, une meilleure expérience pour les clients.



Indice d'engagement des employés – 2010

	Indice visé	Indice réel
	59	57

Nota : Les années précédentes ont été exclues étant donné que les questions de base du sondage ont été modifiées pour 2010 et que les résultats ne peuvent pas être comparés à ceux des années précédentes. La cote de 2010 représente une augmentation d'un point par rapport à celle de 2009, si on les compare en se fondant sur les mêmes questions de base du sondage.

Perfectionnement professionnel

Nous avons offert plus de 550 000 heures de formation aux employés de première ligne et à leurs chefs d'équipe l'an dernier, dans des domaines tels que les droits de la personne, la sécurité, le leadership et la formation technique. De plus, l'outil d'analyse de l'efficacité du leadership continue d'être utilisé pour évaluer les pratiques de leadership actuelles en fonction d'un profil souhaité afin d'appuyer le perfectionnement en leadership. En 2010, le procédé de mise en œuvre comprenait des évaluations tous azimuts, des synthèses des résultats, de l'encadrement, de l'orientation et des ateliers de planification du perfectionnement.



Nos collectivités

Priorités :

- ▶ **Santé mentale** : Aider les organismes de première ligne à non seulement établir et améliorer des programmes axés sur la santé mentale dans chaque province du pays, mais aussi à améliorer la qualité de vie des personnes aux prises avec une maladie mentale.
- ▶ **Alphabétisation** : Appuyer les programmes qui améliorent les compétences en lecture et en écriture.
- ▶ **Centraide** : Appuyer les activités de collecte de fonds des employés.

Réalisations :

- ▶ Collecte de 2,2 millions de dollars pour la Fondation de Postes Canada pour la santé mentale. La Fondation a également distribué plus de 1,5 million de dollars en subventions à 32 groupes communautaires au pays grâce aux fonds que Postes Canada a amassés en 2009.
- ▶ Reconnaissance des réalisations de 11 apprenants adultes et enseignants par l'entremise des Prix communautaires de l'alphabétisation de Postes Canada.
- ▶ Collecte de plus de 2 millions de dollars pour Centraide^{MC}.

Défis :

- ▶ Accroître les efforts de collecte de fonds pour répondre aux besoins toujours croissants des collectivités partout au Canada.

Santé mentale

Nos employés sont toujours la pierre angulaire de bon nombre de nos activités communautaires, y compris le soutien à l'un de nos principaux efforts : notre cause de prédilection, la santé mentale.

En 2008, lorsque la Fondation de Postes Canada pour la santé mentale a vu le jour, nous nous sommes engagés à sensibiliser les gens et à augmenter la capacité des organisations de santé mentale communautaires en offrant des programmes et des services de première ligne directs. Nous nous sommes aussi engagés à donner de l'espoir dans les collectivités partout au Canada et à des milliers de personnes aux prises avec une maladie mentale, objectif que nous avons atteint.

En 2010, les employés ont aidé à amasser 2,2 millions de dollars pour la Fondation de Postes Canada pour la santé mentale. Plus de un million de dollars a été amassé grâce à notre campagne



Dominique Forest, directrice générale des Opérations régionales – Atlantique, avec Wayne Stremel et le timbre pour la santé mentale.



Apprenez-en davantage sur la façon dont nous donnons de l'espoir

de vente au détail. Ce financement essentiel, qui sera versé en 2011, aidera divers organismes de première ligne à élaborer et à améliorer des programmes de santé mentale dans chaque province du pays. Il permettra aussi d'améliorer la qualité de vie des personnes aux prises avec une maladie mentale.

En 2011, nous voulons poursuivre les efforts de collecte de dons déployés au cours des dernières années. Nous comprenons que nous avons l'occasion de faire une réelle différence dans la vie des personnes souffrant d'une maladie mentale. Voilà ce qui incite nos employés à déployer autant d'efforts pour amasser des fonds pour la Fondation.

Postes Canada, ses employés et ses clients ont amassé un total de 4,8 millions de dollars pour la Fondation qui a versé, depuis sa création, des fonds à plus de 50 organismes sans but lucratif.



Les employés de la vente au détail de Calgary présentent un chèque de 55 000 \$ de la Fondation de Postes Canada pour la santé mentale aux représentants du Distress Centre of Calgary.

Vente au détail : bien plus que des collectes de fonds

À l'échelle du pays, les employés des comptoirs postaux de Postes Canada ont trouvé des façons innovatrices l'année dernière d'amasser des fonds pour la Fondation de Postes Canada pour la santé mentale, en plus de demander aux clients de faire un don de un dollar ou de deux dollars au cours de la campagne sur la sensibilisation aux maladies mentales qui s'est déroulée pendant six semaines à l'automne.

Le bureau de poste à Arichat, en Nouvelle-Écosse, a exposé des œuvres d'art et des produits d'artisanat dont les employés ont fait don, et tous les clients qui contribuaient à la campagne couraient la chance de gagner ces prix. Le personnel du bureau de poste à Camrose, en Alberta, a organisé un concours culinaire et une vente aux enchères par écrit. À Merritt, en Colombie-Britannique, les clients qui versaient des dons pouvaient essayer de deviner le nombre de bonbons haricots qui se trouvaient dans le récipient. Le gagnant a reçu un livre à couverture rigide de la collection-souvenir de timbres. En obtenant la participation de leurs collectivités, les employés de ces bureaux de poste, et ceux de bien d'autres bureaux de poste à l'échelle du pays, ont fait bien plus que d'amasser des fonds : ils ont sensibilisé les gens à la santé mentale et à la Fondation de Postes Canada. En fait, certaines de ces collectivités demandent maintenant comment les organismes de la santé mentale locaux peuvent faire une demande de subvention auprès de la Fondation.

Santé mentale suite

Aller jusqu'au bout

Comme bon nombre de Canadiens, Wayne Stremel, superviseur chevronné d'un établissement de traitement du courrier, a été touché par la maladie mentale. Dans le cas de Wayne, une personne qui lui est chère a été hospitalisée pour schizophrénie à l'âge de 18 ans. L'expérience de voir sa famille essayer de composer avec la condition de cette personne bien-aimée a motivé Wayne, sa famille et ses amis à faire un grand geste qui permettrait non seulement d'amasser des fonds pour la Fondation de Postes Canada pour la santé mentale, mais aussi de changer les perceptions sur la maladie mentale et d'éliminer les préjugés et les autres obstacles qui empêchent souvent les personnes aux prises avec une telle maladie d'obtenir l'aide et le soutien dont elles ont besoin.

Étant un mordu du cyclisme, Wayne Stremel a décidé qu'une randonnée pancanadienne en vélo aiderait à sensibiliser les Canadiens à la maladie mentale, ce qui, en retour, aiderait à changer leurs perceptions. Ainsi, le Défi 2010 - De l'ombre à la lumière (« Out of the Shadows Tour 2010 ») a vu le jour.

M. Stremel a entamé sa tournée pancanadienne en juin dans sa ville natale de Parksville, en Colombie-Britannique. Au moment de tremper le pneu avant de son vélo dans l'océan Atlantique le 16 septembre à Neil's Harbour au Cap-Breton, en Nouvelle-Écosse, il avait parcouru 7 500 km en vélo, était devenu très connu des employés de Postes Canada et avait amassé quelque 30 000 \$ pour la Fondation, un montant qui a été par la suite égalé par Postes Canada.

Tout au long de son trajet, il a visité les bureaux de poste ruraux et les autres emplacements de Postes Canada, y compris le siège social, et il a rencontré les représentants de divers organismes axés sur la santé mentale. Il a distribué des dépliants, a parlé publiquement de la santé mentale et de ses expériences personnelles et a encouragé la population à faire des dons à la Fondation.

« En plus d'amasser des fonds pour la Fondation », affirme M. Stremel, « mes objectifs étaient de réduire la stigmatisation liée aux maladies mentales, d'aider à sensibiliser les Canadiens à la santé mentale et d'attirer les projecteurs sur le travail formidable qu'effectue Postes Canada pour cette cause. »

« Il n'était pas rare de rencontrer des personnes partout au pays qui étaient prêtes à partager les histoires touchantes portant sur un ami ou un membre de famille aux prises avec une maladie mentale. Je suis fier de pouvoir représenter la Fondation et Postes Canada dans une cause qui me tient tant à cœur. »

Wayne Stremel
Superviseur, Opérations,
Centre de l'île de Vancouver



Wayne Stremel au début de sa tournée « Out of the Shadows ».



Wayne Stremel (à droite) avec les membres de l'équipe des Opérations postales de Campbell River.

Santé mentale suite



Les employés de la vente au détail de Saskatoon présentent un chèque de 54 085 \$ de la Fondation de Postes Canada pour la santé mentale aux représentants du Saskatchewan Prevention Institute.

Faire la différence

À l'automne 2010, la Fondation de Postes Canada pour la santé mentale a distribué plus de 1,5 million de dollars en subvention à 32 groupes communautaires du pays qui aident les gens à faire face à une maladie mentale. Ces fonds ont été amassés par les employés de Postes Canada, les clients, les fournisseurs et le grand public pendant la campagne de collecte de fonds de 2009.

Les organismes qui ont reçu les subventions en 2010 ont des missions très différentes : certains sont axés sur la prévention du suicide, la schizophrénie ou l'itinérance, d'autres offrent des services pour la famille et les jeunes ou des programmes de traitement pour



Les employés de la vente au détail d'Ottawa présentent un chèque de 65 000 \$ au Dave Smith Youth Treatment Centre d'Ottawa.

les nouveaux immigrants et les toxicomanes. Puisque les fonds doivent être utilisés dans l'année suivant la réception, les efforts de la Fondation se font sentir immédiatement dans ces collectivités.

La filiale de Kamloops de l'Association canadienne pour la santé mentale (ACSM) fait partie des bénéficiaires de subventions de 2010. Cet organisme offre aux personnes touchées par la maladie mentale un encadrement pour les aider à vivre au quotidien, ainsi que des services de réadaptation sociale et de défense des droits. Il offre aussi un refuge aux sans-abri et un service d'aide aux personnes défavorisées qui ont besoin de soutien.

Santé mentale

Le 13 septembre 2010, Postes Canada a émis son troisième timbre bénéfique annuel pour la santé mentale. Les deux émissions précédentes sur le sujet ont permis de dégager près de 600 000 \$ qui ont servi à financer des organismes communautaires sans but lucratif offrant du soutien aux personnes qui souffrent de maladies mentales et à leurs familles.

À Postes Canada, nous sommes fiers de ce que nos timbres pour la santé mentale permettent d'accomplir.



Santé mentale suite

Un autre bénéficiaire de subventions est le **Crisis Intervention and Suicide Prevention Centre of British Columbia**, qui est géré par des bénévoles. Grâce à la subvention de 65 000 \$ versée par la Fondation, ce centre a pu améliorer ses systèmes de téléphonie et de consignation des appels qui étaient devenus désuets.

« Lorsqu'une personne suicidaire téléphone à une ligne d'écoute, elle a besoin d'être entendue et aidée », affirme Ian Ross, directeur exécutif au Crisis Centre. « Imaginez les conséquences potentiellement dévastatrices si la ligne téléphonique était coupée pendant l'appel. »

À Montréal, la **Société québécoise de la schizophrénie**, un organisme communautaire, utilise les fonds versés par la Fondation pour améliorer la qualité de vie des personnes souffrant de la schizophrénie ou d'autres troubles psychotiques.

« La schizophrénie n'est pas une cause très "populaire" dans le monde de la philanthropie », fait remarquer Francine Dubé, directrice générale de la Société québécoise de la schizophrénie. « C'est une maladie souvent mal comprise et stigmatisée. Pourtant, les besoins sont énormes, et les personnes atteintes de schizophrénie devraient avoir droit à la même qualité de soins que celles atteintes d'autres maladies. »

« Pour la deuxième année consécutive, nous avons reçu quelque 200 demandes de subventions en 2010, ce qui témoigne du fait qu'il ne manque pas d'organismes de la santé mentale qui ont grandement besoin d'une aide financière. Que l'objectif soit la prévention, le traitement ou la défense des droits, le manque de financement adéquat est un problème chronique d'un océan à l'autre, car le besoin continue à dépasser les ressources disponibles. »

**James Roche, Président,
Fondation de Postes Canada
pour la santé mentale**



Les bénévoles du Crisis Intervention and Suicide Prevention Centre of British Columbia utilisent un système téléphonique amélioré pour venir en aide aux résidents de la Colombie-Britannique ayant besoin de counseling.

Alphabétisation



À Postes Canada, nous croyons que l'alphabétisation et l'éducation sont essentielles à la croissance personnelle et économique. Les personnes qui ne savent pas lire risquent de devenir isolées de la société. L'analphabétisme nuit à leur capacité de se trouver un emploi et, en fin de compte, à leur qualité de vie. Nous demeurons un fervent défenseur des initiatives d'alphabétisation à l'échelle du pays.

Programme de lettres au père Noël

Depuis des années, Postes Canada fait la promotion de l'alphabétisation en invitant les jeunes enfants à rédiger et à adresser leur lettre au père Noël. Depuis 1982, le père Noël a répondu à plus de 18,5 millions de lettres dans 30 langues, y compris le braille, provenant d'enfants de partout dans le monde, et ce, grâce à notre Programme de lettres au père Noël. Il a reçu plus de 300 000 courriels depuis 2002. Des milliers d'employés actifs et retraités de Postes Canada partout au pays aident le père Noël en consacrant bénévolement plus de 190 000 heures chaque année en tant que « lutin des postes » pour répondre aux lettres et aux courriels.



La factrice Sue Gabriele (à gauche) présente le trophée de Postes Canada à Robert Lahoud, gagnant du concours CanSpell de Windsor Star.

En 2010, le père Noël et 9 000 lutins bénévoles ont répondu à 1,2 million de lettres ainsi qu'à plus de 43 000 courriels.

Concours d'épellation CanWest CanSpell

En 2010, Postes Canada a encore une fois appuyé le programme du concours d'épellation CanWest CanSpell. Le programme CanSpell s'adresse aux élèves de la quatrième à la huitième année partout au pays. Environ 250 000 élèves de 1 700 écoles ont participé au programme cette année. Parmi ces participants, environ 1 200 ont pris part aux épreuves régionales du concours qui ont eu lieu dans 21 villes à l'échelle du pays. À la fin mars, 21 finalistes se sont rendus à Ottawa pour tenter de remporter la finale nationale du concours d'épellation CanWest CanSpell. Le gagnant de la finale nationale a participé au concours international Scripps National Spelling Bee, à Washington, D.C., en mai.

Assistante du père Noël

Depuis plus de 15 ans, le petit bureau de poste de l'île Christmas, au Cap-Breton en Nouvelle-Écosse, est devenu presque aussi occupé que l'atelier du père Noël pendant les Fêtes. Cela s'explique par le fait qu'il reçoit des milliers de lettres de collectionneurs et d'amateurs de partout au monde, qui veulent le cachet postal officiel de l'île Christmas. Quel que soit le jour pendant la période des Fêtes, la maîtresse de poste, Hughena MacKinnon, applique le cachet postal sur 1 100 lettres, soit 10 fois plus que les 100 lettres qu'elle traite habituellement chaque jour. Les lettres viennent d'aussi loin que le Japon. Chose peu surprenante, M^{me} MacKinnon est également un lutin des postes qui répond aux lettres envoyées au père Noël de la part des enfants.



Hughena MacKinnon applique le cachet d'oblitération sur des cartes de vœux pour les Fêtes.

Alphabétisation suite

Apprendre à lire, à écrire et bien plus encore

Karen Cayouette enseignait aux enfants d'âge préscolaire lorsqu'elle s'est portée volontaire pour la première fois au Centre de lecture et d'écriture d'Alma. Par la suite, le centre l'a embauchée comme animatrice. Il y a cinq ans de cela. Depuis, M^{me} Cayouette offre des services de formation personnalisés à des personnes de tous les âges.

« Lorsqu'il est question de l'alphabétisation, le rôle d'animateur va au-delà de l'enseignement de la lecture et de l'écriture », affirme M^{me} Cayouette. « Les animateurs doivent établir un lien de confiance avec les élèves et se servir d'une gamme de projets pour créer un environnement propice à l'apprentissage dynamique axé sur le dialogue, le soutien mutuel et l'autonomie. Cette approche permet aux élèves d'acquérir des compétences pour aller de l'avant en toute confiance. »

En 2010, M^{me} Cayouette a remporté l'un des six Prix communautaires de l'alphabétisation de Postes Canada dans la catégorie Éducation pour sa contribution tangible dans le cadre de la promotion de l'alphabétisation au sein de sa collectivité. Son soutien a permis aux élèves de mener à bien divers projets, y compris la création d'un site Web, la publication d'un livre de recettes et l'établissement d'une coopérative.



Karen Cayouette, animatrice au Centre de lecture et d'écriture d'Alma.

La Dictée P.G.L.

En 2010, environ 216 000 élèves de plus de 1 100 écoles au Canada ont participé à La Dictée P.G.L., un projet éducatif faisant la promotion du français partout au pays.

Prix de l'alphabétisation

Depuis leur création en 1993, les Prix communautaires de l'alphabétisation de Postes Canada sont décernés aux Canadiens pour souligner les réalisations d'adultes qui ont appris à lire et à écrire ainsi que celles des personnes et des organismes qui leur viennent en aide. Il existe deux catégories de prix :

- ▶ Le Prix de l'accomplissement personnel est remis aux adultes ayant surmonté des obstacles sociaux ou économiques en améliorant leurs capacités en lecture et en écriture ou leurs compétences en français ou en anglais langue seconde.
- ▶ Le Prix de l'éducation est décerné à des éducateurs, précepteurs ou intervenants francophones et anglophones qui ont démontré leur engagement à l'égard de la cause de l'alphabétisation des adultes ou de l'enseignement du français ou de l'anglais langue seconde aux adultes.

En 2010, six prix ont été remis dans la catégorie Éducation et cinq dans la catégorie Accomplissement personnel.

Dons et commandites

En 2010, nous avons fait don d'environ 328 000 \$ à 177 organismes de bienfaisance enregistrés et autres organismes sans but lucratif, y compris un don de 150 000 \$ à la Fondation de Postes Canada pour la santé mentale. Nous avons aussi versé plus de 1,3 million de dollars à divers projets de commandites. Nos activités de commandites de l'année dernière étaient axées sur l'équipe de ski acrobatique Postes Canada et sur des programmes d'alphabétisation, comme le concours national d'épellation CanWest CanSpell et La Dictée P.G.L, ainsi que sur les Prix communautaires de l'alphabétisation de Postes Canada. Au total l'an dernier, nous avons fait don de 1,3 % des bénéfices avant impôts¹ du Groupe Postes Canada à des organismes de bienfaisance enregistrés et à des organisations sans but lucratif.

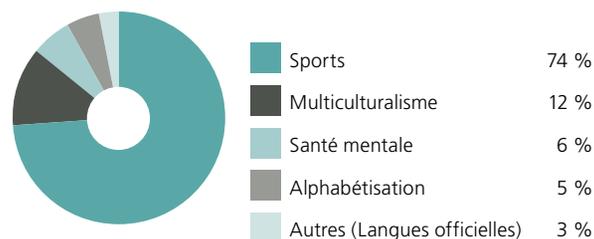
Nous maintenons une transparence totale et nous rendons des comptes pour tous nos efforts de bienfaisance. De plus, les demandes de dons et de commandites doivent répondre à des critères d'admissibilité rigoureux, comme le précisent nos politiques et nos pratiques en matière de dons.

¹ À compter de 2010, ce calcul est fonction des dons versés par Postes Canada et ses filiales, et le montant des bénéfices avant impôts est rajusté en fonction de changements importants ou inhabituels apportés aux avantages. Les bénéfices avant impôts du Groupe Postes Canada sont calculés en fonction de la moyenne d'un cycle en continu de cinq ans. Le montant des dons et commandites totaux comprend tous les dons et toutes les commandites qui appuient les organismes de bienfaisance et sans but lucratif et exclut les dépenses liées à la publicité, aux promotions et aux activités relatives au développement commercial.

Dons en 2010 par catégorie



Commandites en 2010 par catégorie



Les bénévoles du siège social de Postes Canada décorent un arbre de Noël pour la collecte de fonds « Arbres de l'Espoir » du Centre hospitalier pour enfants de l'est de l'Ontario (CHEO).

Dons et commandites suite

Quelques organismes de bienfaisance enregistrés et sans but lucratif appuyés en 2010

Fondation de Postes Canada pour la santé mentale

L'année dernière, nous avons fait un don d'entreprise de 150 000 \$ à la Fondation de Postes Canada pour la santé mentale, ce qui a fait preuve de notre engagement continu envers notre cause de prédilection. Ce don comprend le montant versé pour égaler la somme amassée par Wayne Stremel au cours de sa tournée pancanadienne « Out of the Shadows » en vélo.

Centraide

Les employés de Postes Canada appuient généreusement Centraide depuis des années, et nous sommes fiers d'avoir reçu le prix « Un million de mercis » chaque année depuis sa création en 1994. Ce prix reconnaît les organisations qui ont amassé plus de un million de dollars au cours de la campagne annuelle.

En 2010, avec l'aide de nos employés, nous avons amassé le montant exceptionnel de 2,1 millions de dollars pour Centraide, malgré la situation économique difficile. Plus de 240 employés ont obtenu le statut « Don de chef de file » en versant un don de plus de 1 000 \$.

Association des bénévoles Royal Ottawa

L'Association des bénévoles Royal Ottawa (ABRO) offre d'innombrables heures de bénévolat à l'Hôpital Royal Ottawa et au Centre de santé mentale Brockville. L'ABRO a pour mandat d'appuyer et d'améliorer la santé et le bien-être des personnes atteintes d'une maladie mentale en offrant des programmes communautaires, des soins à long terme aux personnes âgées ayant des besoins en matière de santé mentale, ainsi que des cliniques pour les vétérans souffrant de troubles post-traumatiques.

Les Impatients

Établie à Montréal, l'organisme Les Impatients offre des ateliers de thérapie par l'art pour aider les personnes atteintes de troubles psychiatriques. Elle organise aussi l'événement annuel « Parle-moi d'amour », une exposition d'art et de vente aux enchères pour amasser des fonds. De plus, l'organisation publie le coffret « Mille mots d'amour », un collectif de lettres d'amour et de poèmes écrits par les « patients » de Les Impatients, ainsi que par des auteurs et comédiens bien connus.



Le capitaine de vaisseau Hallé, commandant de la base des Forces canadiennes Esquimalt, présente un certificat de reconnaissance à la factrice Nicky Addison (à droite) pour le travail qu'elle a accompli en vue de recueillir des fonds pour Centraide.

Dons et commandites suite

Semaine de sensibilisation aux maladies mentales

La Semaine de sensibilisation aux maladies mentales est une campagne d'éducation publique annuelle pancanadienne qui vise à lutter contre les préjugés liés aux maladies mentales en renseignant les Canadiens sur la réalité et la prévalence de la maladie mentale dans notre société. La Semaine est coordonnée par l'Alliance canadienne pour la maladie mentale et la santé mentale (ACMMSM), une alliance d'organismes de santé mentale composée de fournisseurs de soins de santé, ainsi que de personnes atteintes d'une maladie mentale et leurs familles.



Conseiller, monologueur et auteur de Vancouver, David Granirer.

Stand up for Mental Health

Fondée en 2004 par David Granirer, conseiller, humoriste et auteur de Vancouver, l'organisme Stand Up for Mental Health (SUMH) apprend les techniques de monologue comique à des personnes atteintes d'une maladie mentale dans le but de renforcer leur confiance et d'éliminer la stigmatisation publique. L'organisme a des groupes à Vancouver, à Chilliwack, à Abbotsford, à Courtenay, à Edmonton, à Fort Frances, à Guelph, à Toronto, ainsi qu'à Ottawa. En 2010, Postes Canada est devenue le commanditaire en titre national de l'organisme pour l'année.



Apprenez-en davantage au sujet de cette initiative (en anglais seulement)

Fondation canadienne du syndrome de la Tourette

Fondée en 1976, la Fondation canadienne du syndrome de la Tourette est le seul organisme de bienfaisance enregistré au fédéral et formé de bénévoles qui vient en aide aux personnes touchées par le syndrome de la Tourette et ses troubles connexes. La Fondation a pour but d'améliorer la qualité de vie des personnes souffrant du syndrome de la Tourette, ou étant touchées par cette maladie, en offrant des programmes d'éducation, de défense des droits et d'autoassistance et en promouvant la recherche.

100^e anniversaire des Guides du Canada

Le 8 juillet 2010, Postes Canada a émis un timbre seul PERMANENT^{MC} au tarif du régime intérieur pour marquer le 100^e anniversaire du mouvement des Guides du Canada. Depuis ses tout débuts, le mouvement féminin de scoutisme aide les jeunes filles à acquérir le sens de l'autonomie, des responsabilités et de l'appartenance. Aujourd'hui, le guidisme continue d'apprendre aux jeunes filles à avoir confiance en elles, à être courageuses et ingénieuses ainsi qu'à changer les choses dans le monde.

Le mouvement des Guides du Canada est né en 1910 avec la formation du premier groupe à St. Catharines, en Ontario. En l'espace de deux ans, des groupes se sont formés dans chaque province et l'association est ainsi née, adoptant en 1961 l'appellation officielle de Girl Guides of Canada – Guides du Canada.

C'est la troisième fois que Postes Canada émet un timbre pour rendre hommage aux Guides du Canada. Le premier timbre, émis en 1960, célébrait le cinquantième anniversaire du guidisme au Canada. Quant au deuxième timbre, il a été émis en 1985 pour souligner le 75^e anniversaire de l'association.



Ski acrobatique

Viser l'or aux Jeux olympiques

Le 14 février 2010, les Canadiens ont vu Alexandre Bilodeau entrer dans l'histoire lorsqu'il s'est classé au premier rang dans l'épreuve masculine de ski acrobatique (bosses), un exploit qui a fait de lui le premier Canadien à remporter une médaille d'or en sol canadien dans cette épreuve. Pour démontrer l'intensité et le talent de l'équipe canadienne de ski acrobatique, Vincent Marquis s'est classé en quatrième position, manquant le podium par la plus faible des marges. Jennifer Heil a remporté la médaille d'argent dans l'épreuve féminine de ski acrobatique (bosses), soit la première médaille pour le Canada aux Jeux olympiques de 2010. Quant à Chloé Dufour-Lapointe, athlète âgée de 18 ans, elle s'est classée en cinquième position, ce qui communique clairement le message qu'elle fera partie des compétiteurs principaux dans la quête de la médaille d'or aux Jeux olympiques de 2014.

Le succès de ces athlètes est attribuable non seulement à des années d'entraînement, mais aussi aux efforts déployés par d'innombrables athlètes précédents qui ont préparé le terrain, aux entraîneurs et aux équipes d'appui qui ont si bien préparé ces athlètes et aux familles de ces derniers. Postes Canada



Jenn Heil

est fière de parrainer cette équipe et de lui fournir les moyens et le soutien nécessaires pour qu'elle puisse compétitionner à ce niveau sur la scène mondiale.

Association canadienne de ski acrobatique

Postes Canada est fière de commanditer l'Association canadienne de ski acrobatique depuis 2002 et d'être le commanditaire en titre depuis 2006. Notre soutien assure le financement nécessaire aux activités d'entraînement de plus de 2 000 skieurs acrobatiques au Canada, des débutants âgés de six ans jusqu'aux athlètes d'élite. Depuis les amateurs de ski jusqu'à l'équipe nationale d'élite, Postes Canada touche la carrière de bon nombre de skieurs acrobatiques au pays.

En tant que commanditaire en titre de l'équipe de ski acrobatique du Canada et de tous les événements de ski acrobatique qui ont lieu au Canada, Postes Canada maintient toujours son engagement à l'égard des athlètes, de l'équipe et du sport.

« Postes Canada a fait une véritable différence pour le ski acrobatique dans ce pays, comme le démontrent les exploits réalisés par nos athlètes aux Jeux olympiques d'hiver de 2010 à Vancouver. »

Peter Judge
Président-directeur général
Association canadienne de ski acrobatique

Timbres : retombées en or

Alors que le Canada battait des records mondiaux aux Jeux olympiques en gagnant 14 médailles d'or, Postes Canada battait aussi des records en arrière-plan en émettant cinq millions de timbres commémoratifs mettant en vedette la première médaille d'or remportée par un Canadien en sol canadien, et ce, à peine quelques heures après la victoire d'Alexandre Bilodeau. Les timbres ont été mis en vente dans la boutique virtuelle de Postes Canada deux heures après la victoire. Le lundi matin, ces timbres étaient vendus dans la région de Vancouver, et le mardi, on pouvait s'en procurer partout au pays.



Alex Bilodeau célèbre avec les employés de Postes Canada à Vancouver.

Programmes communautaires

Notre appui des organismes de bienfaisance et des organismes sans but lucratif n'est qu'une des façons par laquelle nous démontrons notre engagement à l'égard de la responsabilité sociale; nous investissons aussi dans des programmes communautaires et nous appuyons les efforts de bienfaisance déployés par nos employés. Nous appuyons depuis longtemps les collectivités partout au Canada et nous sommes fiers des efforts de bienfaisance de nos employés qui, de nombreuses façons, contribuent de manière importante aux changements sociaux positifs.

Livraison aux troupes canadiennes

En 2010, pour la cinquième année consécutive, nous avons continué à appuyer les troupes canadiennes en déploiement en Afghanistan et ailleurs à l'étranger en offrant la livraison gratuite de lettres et de colis provenant des membres de leur famille et de leurs amis au cours de la saison des Fêtes. Plus de 25 000 colis ont été envoyés aux troupes canadiennes l'année dernière, ce qui représente une augmentation de 23 % par rapport à l'année précédente.

Encouragement de la participation des employés

Grâce à notre Programme de soutien aux activités sportives et de participation communautaire, nous offrons aux employés des dons pour appuyer leurs activités communautaires personnelles. Au total, 140 organismes ont pu tirer profit de ces dons et du bénévolat des employés en 2010.

Promotion des études à l'intention des Autochtones

Nous avons continué à participer au programme Relations autochtones progressives (RAP) en 2010. Le Prix d'encouragement aux études à l'intention des Autochtones, qui célèbre la réussite des Autochtones ayant surmonté des obstacles personnels, économiques et sociaux dans leur quête du savoir, fait partie du programme RAP. En 2010, c'est avec fierté que nous avons décerné ce Prix d'encouragement aux études à l'intention des Autochtones à 23 personnes. Tous les Autochtones du Canada sont admissibles à ces prix.

Haïti : Un élan de générosité

Le 12 janvier 2010, Haïti a été secoué par un terrible séisme qui a coûté la vie de quelque 210 000 personnes et a causé d'immenses dommages. En quelques jours seulement, les employés avaient remis plus de 10 000 \$ à la Croix-Rouge grâce à une page de don spéciale sur le site Web de Postes Canada. À la fin du mois de février, le montant des dons avait atteint les 32 000 \$. Outre la campagne pour la Croix-Rouge, les employés ont organisé d'autres activités de collecte de fonds, y compris des déjeuners pizza, des concerts et une vente de mets haïtiens.

Nous continuons aussi à travailler en collaboration avec l'Union postale universelle et la Fondation pour le développement durable d'Haïti, afin d'amasser des fonds pour bâtir un nouveau bureau de poste; cet immeuble est essentiel pour que les Haïtiens puissent communiquer entre eux et avec le reste du monde.



Modesto Guzman (à gauche), directeur général de l'administration postale de la République dominicaine (pays voisin d'Haïti), devant un bureau de poste effondré à Port-au-Prince, en Haïti.

Banques alimentaires

Notre présence dans pratiquement toutes les collectivités du Canada constitue un privilège unique, et une responsabilité importante, pour Postes Canada et ses employés. Nous sommes fiers des efforts de bienfaisance personnels déployés par nos employés et des diverses façons qu'ils contribuent à leur collectivité, depuis les collectes de fonds pour la lutte contre le cancer, jusqu'à l'approvisionnement des tablettes aux banques alimentaires locales à l'échelle du pays.



Les employés de Postes Canada et les membres du Club Héritage à St. John's ramassent des aliments dans le cadre d'une campagne de collecte d'aliments à l'échelle de la ville.

À Terre-Neuve-et-Labrador, les employés de Postes Canada et les membres du Club Héritage à St. John's ont uni leur force au cours des douze dernières années pour mener une campagne de collecte d'aliments dans toute la ville au profit de la Community Food Sharing Association. Cette association ramasse et distribue des aliments pour les banques alimentaires locales à Terre-Neuve-et-Labrador.

Le jour de la collecte d'aliments, les gens placent leurs dons à un endroit où le facteur peut les ramasser lorsqu'il effectue les livraisons quotidiennes. Il peut être un peu compliqué d'avoir à livrer le courrier en plus de ramasser des tonnes d'aliments. Voilà pourquoi chaque facteur est jumelé à un partenaire (un retraité) du Club Héritage, qui effectuera l'itinéraire en véhicule pour ramasser les aliments. Un deuxième groupe de bénévoles au bureau de poste trie les aliments à mesure qu'ils arrivent, puis un troisième groupe donne de son énergie en préparant des repas pour tout le monde. Grâce aux efforts déployés par les employés actifs et à la retraite, 18 monoteneurs de nourriture ont été recueillis, ce qui représente environ 18 tonnes d'aliments.

À l'Île-du-Prince-Édouard, Postes Canada a invité les résidents de Summerside à faire don d'aliments non périssables. Ces aliments, ramassés par les employés de Postes Canada et les membres de leur famille, ont été remis à l'Armée du Salut du comté de Prince. Cette collecte d'aliments constitue une collecte importante pour la banque alimentaire et la soupe populaire de l'Armée du Salut.



Le personnel de Postes Canada ainsi que leur famille et leurs amis à Estevan (Saskatchewan), au cours de leur campagne de collecte d'aliments d'octobre.

En Saskatchewan, le personnel de deux bureaux de poste de Postes Canada a organisé une compétition amicale pour déterminer quel établissement pourrait amasser le plus de dons. Les employés de Weyburn ont ramassé 3 500 livres de nourriture pour la banque alimentaire de l'Armée du Salut, tandis que le personnel du bureau de poste à Estevan a amassé 6 200 livres d'aliments, qu'il a ensuite remis à la banque alimentaire de l'Armée du Salut à Estevan.

Banques alimentaires suite



Dominique Fraser (à droite), factrice de relève de Postes Canada, remet des sacs de nourriture à un membre de la Interfaith Food Bank au cours de la campagne de collecte d'aliments à Calgary (Alberta).

En Alberta, la factrice de relève Dominique Fraser a organisé une collecte d'aliments au poste de facteurs de South Deerfoot, à Calgary. Tous les dons ont été remis à l'Inter-Faith Food Bank.



Simon Grant (dans le camion), facteur de Postes Canada, remet des sacs de nourriture à des membres de la Kelowna Community Food Bank au cours de la 11^e campagne de collecte d'aliments.

En Colombie-Britannique, les employés à Kelowna, leurs familles et leurs amis ont amassé 22 000 livres de nourriture au cours de leur 11^e collecte d'aliments annuelle. Les denrées ont été livrées aux banques alimentaires de Kelowna et de West Kelowna.

Les employés de quatre bureaux de poste de Postes Canada à l'île de Vancouver ont également organisé des collectes d'aliments pour réapprovisionner les tablettes de leurs banques alimentaires locales. Les employés à



Des employés de Postes Canada à Parksville (C.-B.) durant leur campagne de collecte d'aliments.

Lantzville ont recueilli 560 livres d'aliments et 200 \$ pour la Loaves and Fishes Food Bank, le personnel du bureau de Nanoose Bay a amassé 500 livres de denrées et 300 \$ pour remettre à la Nanoose Bay Community Cupboard, et les employés des établissements de Parksville et de Qualicum Beach ont recueilli 7 443 livres de nourriture et 1 205 \$ au profit de l'Armée du Salut de leur région.

Ne voulant pas être en reste, les employés à Nanaimo ont organisé une collecte d'aliments et ont recueilli 3 121 livres de nourriture et 100 \$ au profit de la Loaves and Fishes Food Bank.



Notre environnement

Priorités :

- ▶ **Émissions de gaz à effet de serre (GES) :** Réduire nos émissions directes de 20 % entre 2008 et 2020.
- ▶ **Bâtiments écologiques :** Inscrire tous les principaux projets de bâtiments de Postes Canada au système de certification LEED.
- ▶ **Détournement des déchets des lieux d'enfouissement :** Atteindre un taux de détournement de 65 % dans l'ensemble de notre réseau.

Réalisations :

- ▶ Nous avons réduit les émissions de GES provenant de notre parc de véhicules de 5 % et de nos bâtiments de 3 %.
- ▶ Nous avons fait l'achat de 30 véhicules à carburant de remplacement, y compris le tout premier véhicule électrique Transit Connect de Ford au Canada.
- ▶ Nous avons obtenu une certification au niveau Argent du Système d'évaluation des bâtiments durables (LEED^{MC}) pour deux de nos bâtiments.
- ▶ Nous avons atteint un taux de détournement des déchets des lieux d'enfouissement de 62 % dans l'ensemble de notre réseau et de 75 % au siège social.

Défis :

- ▶ Trouver une technologie à carburant de remplacement appropriée qui répond à nos besoins opérationnels.
- ▶ Trouver du financement pour les initiatives liées à l'efficacité énergétique.
- ▶ Obtenir des données fiables auprès de tous les transporteurs de déchets et fournisseurs de services.
- ▶ Encourager les employés et le personnel d'entretien à appuyer notre initiative de détournement des déchets des lieux d'enfouissement.

Émissions de gaz à effet de serre

En 2010, nous avons réduit l'ensemble des émissions de gaz à effet de serre de notre parc de véhicules d'environ 5 %, ce qui l'a fait passer de 56,7 à 53,9 kilotonnes. Cette baisse a été principalement réalisée par l'entremise d'une réduction du nombre total de kilomètres parcourus et de la quantité de carburant consommé.

Nous avons aussi réduit la consommation d'énergie dans nos bâtiments d'environ 5 %, principalement grâce à des investissements de capitaux et à un certain nombre de mesures liées à l'efficacité énergétique sans coût et à faible coût.

Ensemble, ces gains d'efficacité dans nos bâtiments et notre parc de véhicules se sont traduits par des économies d'environ 3,5 millions de dollars pour l'année.

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

	2010	2002	Variation
Immeubles ¹	97,1	120,4*	-19,34 %
Parc de véhicules	53,9	54,5	-1,10 %
Livraison rurale (FFRS)	30,3	26,9	12,65 %
Total	181,3	201,8*	-10,16 %

¹ Représente environ 76 % du total en mètres carrés de notre portefeuille des biens immobiliers. N'inclut pas les immeubles gérés par les maîtres de poste et certains de nos immeubles loués pour lesquels les données de consommation ne sont pas mesurées.

* Résultats recalculés

Progrès réalisés par rapport à nos objectifs

D'après nos résultats recalculés¹, nous avons déjà atteint notre objectif de 2012. L'objectif consistait à réduire les émissions provenant des immeubles et du parc de véhicules que Postes Canada possède de 14 % par rapport aux niveaux de 2002. En 2010, nous avons fait passer nos émissions de 174,9 kilotonnes (en 2002) à 151 kilotonnes.

Notre objectif à long terme, d'ici 2020, est de réduire les émissions provenant des avions ainsi que du parc de véhicules et des immeubles de la Société de 20 % par rapport aux niveaux de 2008. Jusqu'à maintenant, nous avons réduit les émissions en les faisant passer de 207,9 kilotonnes (en 2009) à 197,7 kilotonnes. C'est l'équivalent d'une réduction de 5 %.

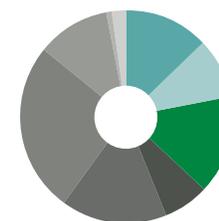
¹ Les émissions provenant de la consommation d'énergie en 2002 avaient été établies à 65,9 kilotonnes. Elles ont été recalculées à 79,5 kilotonnes.

Indicateurs de secteurs généraux, selon l'International Postal Corporation

	2010
Total des émissions de CO ₂ en tonnes par 1 000 \$CAN de revenus	0,0682
Total des émissions de CO ₂ en grammes par article	38,8

Inclut les portées 1, 2 et 3 pour les émissions

Émissions de gaz à effet de serre par source



Portée 1 (directes)	
Parc de véhicules	13 %
Immeubles : Chauffage	9 %
Portée 2 (indirectes-électricité)	
Immeubles : Électricité	15 %
Portée 3 (indirectes-autres)	
Livraison rurale	7 %
Service de transport aérien confié en sous-traitance	16 %
Service de transport par voie de surface confié en sous-traitance	26 %
Navettage des employés	11 %
Transport des employés	1 %
Voyage d'affaires	2 %

Émissions de gaz à effet de serre suite

Changements apportés à notre méthode de consignation :

En 2010, nous avons apporté un certain nombre de changements à la façon dont nous calculons et consignons les émissions de gaz à effet de serre afin d'améliorer l'exactitude de nos données et de respecter les meilleures pratiques reconnues dans le monde. Voici certains des changements les plus importants :

Portée 1 :

► Nous consignerons les émissions des avions DC-10 dans la portée 3 au lieu de la portée 1, parce qu'ils appartiennent à une tierce partie et qu'ils sont utilisés par une de nos filiales.

► Nous incluons seulement la part des émissions provenant de notre siège social qui est attribuable à Postes Canada puisqu'elle occupe cet immeuble avec d'autres entreprises.

Portée 2 :

► Les émissions provenant de l'utilisation de l'électricité seront calculées en fonction des facteurs de conversion provinciaux.

Portée 3 :

► Nous incluons une estimation pour la livraison urbaine à contrat en fonction du service de transport par voie de surface confié en sous-traitance.

► Les émissions des avions DC-10 seront maintenant incluses dans la portée 3.

Afin de faciliter la comparaison avec les niveaux actuels d'émissions, nous avons recalculé un certain nombre de résultats des années précédentes pour inclure les rajustements indiqués ci-dessus.

Émissions selon le Protocole des gaz à effet de serre (kilotonnes)

	2010	2009	2008
Portée 1			
Parc de véhicules	53,9	56,7	58,9
Immeubles : Chauffage	35,8	37,2	39,4
Portée 2			
Immeubles : Électricité ²	61,4	62,7*	61,6*
Portée 3			
Avions (DC-10)	46,6	45,4	16,0 ¹
Transport aérien du régime intérieur – autre (estimation)	1,4	NC	NC
Transport aérien du régime international (estimation)	17,0	NC	NC
FFRS (estimation)	30,3	29,5	29,0
Service de transport par voie de surface confié en sous-traitance (estimation)	101,5	101,5*	101,5*
Voyage d'affaires	8,9	8,6*	10,5*
Navettage des employés (estimation)	45,8	46,8	48,1
Transport des employés ³ (estimation)	3,0	NC	NC

¹ Les émissions des avions en 2008 sont pour une période de trois mois et demi seulement. Deux avions DC-10 sont entrés en fonction le 14 septembre 2008. Les émissions de transport aérien en sous-traitance n'étaient pas calculées avant 2008.

² Représente environ 76 % du total en mètres carrés de notre portefeuille des biens immobiliers. N'inclut pas les immeubles gérés par les maîtres de poste et certains de nos immeubles loués pour lesquels les données de consommation ne sont pas mesurées.

³ Transport des facteurs par différents moyens de transport de tierce partie, comme les taxis, à destination et en provenance de leurs itinéraires.

* Résultats recalculés
NC: non calculées.



Comprendre l'incidence environnementale du courrier

Tout ce que nous faisons, chaque jour, a une incidence sur notre environnement. Le papier et les émissions de gaz à effet de serre sont les deux facteurs qui ont une incidence sur l'environnement les plus fréquemment désignés au cours des discussions sur l'impact environnemental du courrier. À Postes Canada, nous comprenons que le courrier est un service important pour les Canadiens et nous sommes engagés à réduire notre empreinte écologique.

Papier

Si le papier est approvisionné de façon responsable, il peut réellement représenter une ressource durable. La production de papier nécessite de l'énergie et des fibres, mais il est important de noter que la bioénergie constitue maintenant plus de 60 % de l'énergie totale utilisée par l'industrie forestière au Canada. De plus, on récolte annuellement moins de 1 % de la forêt canadienne.¹ En outre, 142,8 millions d'hectares de terres forestières canadiennes ont été certifiées comme étant gérées durablement, selon l'une ou l'autre des trois normes de certification internationalement admises. Il s'agit de la forêt certifiée par une tierce partie la plus importante au monde. Le papier est également le produit le plus recyclé et réutilisé au Canada.

Émissions de gaz à effet de serre

Les émissions de gaz à effet de serre liées au traitement et à la livraison du courrier représentent environ un dixième d'un pour cent² seulement des

émissions totales des ménages canadiens typiques. Pour mettre cela en perspective, les déplacements quotidiens moyens au travail produisent plus d'émissions de CO₂ que le traitement et la livraison de 100 articles.³ L'utilisation d'un réservoir d'essence ordinaire pour une voiture de taille moyenne produit plus d'émissions que le traitement et la livraison de 4 000 articles de courrier⁴, soit plus d'articles qu'un ménage canadien moyen ne reçoit en quatre ans.

¹ Ressources naturelles Canada. *L'État des forêts au Canada*.

² Environnement Canada. *Estimation des émissions directes et indirectes de GES des ménages au Canada*.

³ Ressources naturelles Canada, Office de l'efficacité énergétique. *Cotes de consommation de carburant – Hypothèses : véhicule de classe intermédiaire, année modèle 2009, un aller de 7,6 km (15,2 km aller-retour)*.

⁴ Selon 12,7 millions de ménages et un total national de 10,8 milliards d'articles, Rapport annuel de 2009 de Postes Canada.

L'incidence du courrier en perspective

	2010
Part dans l'ensemble des émissions de gaz à effet de serre au Canada* ¹	0,05 %
Émissions de CO ₂ e par année et par ménage canadien provenant du courrier (tonnes)* ²	0,027
Émissions de CO ₂ e par personne et par année provenant du courrier (tonnes)* ³	0,010
Part de la quantité totale d'ordures ménagères et de matériaux recyclés attribuable au courrier ⁴	3,2 %

¹ Émissions à l'échelle nationale : Environnement Canada, *Inventaire canadien des GES pour 2008*

² Nombre de ménages : Statistique Canada, *recensement de 2006*

³ Population : Statistique Canada, *Estimations et projections démographiques, 2010*

⁴ Ordures ménagères : Statistique Canada, *L'activité humaine et l'environnement, 2005*

* Inclut les portées 1, 2 et 3 pour les émissions provenant du courrier de Postes Canada.

Vie marine – Loutre de mer et Marsouin commun

Le 13 mai 2010, Postes Canada et l'administration postale suédoise ont émis conjointement un jeu de timbres illustrant deux créatures qui peuplent les eaux côtières du Canada et de la Suède : la loutre de mer et le marsouin commun.

Les timbres ont joué un rôle éducatif et environnemental important dans les deux pays en sensibilisant la population à l'abondance de la vie marine indigène du Canada et de la Suède et à la nécessité de protéger ces espèces et leurs habitats.



L'écologisation de nos bâtiments

Nous nous engageons à garantir que tous les nouveaux projets de construction importants appartenant à Postes Canada seront inscrits au système de certification LEED (Système d'évaluation des bâtiments durables). Les bâtiments écologiques ne profitent pas seulement à l'environnement. Cela profite également à nos employés et à nos clients en offrant des lieux de travail plus sûrs et plus sains.

En 2010, trois projets de bâtiments ont été inscrits au système de certification LEED, portant à 14 le total des projets de bâtiments inscrits à l'échelle du pays; 11 de ceux-ci étaient occupés avant la fin de l'année. Huit demandes de certification LEED ont été soumises au Conseil du bâtiment durable du Canada avant la fin de 2010. Le procédé de certification est terminé pour deux projets : le poste de facteurs de Woodstock et le poste de facteurs de Hamilton West, qui ont reçu la certification LEED au niveau Argent du Conseil du bâtiment durable du Canada (CBDCa) au début du mois de janvier 2011.

Rendement énergétique des biens immobiliers

	2010	2009	2008
Électricité (kWh)	278 550 719	294 421 302	291 875 179
Gaz naturel (gigajoules)	635 899	660 943	688 017
Mazout (litres)	1 174 392	1 230 989	1 552 460
Mètres carrés	1 472 625	1 503 567*	1 493 080*
Électricité par mètre carré (kWh)	195,11	195,82*	195,49*
Gigajoules par mètre carré	1,20	1,22*	1,26*

Représente environ 76 % du total en mètres carrés de notre portefeuille des biens immobiliers. N'inclut pas les immeubles gérés par les maîtres de poste et certains de nos immeubles loués pour lesquels les données de consommation ne sont pas mesurées.

* Résultats recalculés.

Avertissements réglementaires et émissions d'hydrocarbures halogénés

	2010	2009	2008
Mises en garde réglementaires/plaintes	4	3	7
Émissions d'hydrocarbures halogénés (quantité d'émissions/potential d'appauvrissement de la couche d'ozone)	x26/14,8 kg	x19/9,7 kg	x40/16,1 kg

Bâtiments inscrits au système LEED

	2010	2009	2008
Nombre total de projets de bâtiments inscrits	14	11	8
Nombre de mètres carrés de projets de bâtiments inscrits au système LEED	57 336	47 660	—
Pourcentage de la totalité de mètres carrés inscrits au système LEED	3,1 %	2,6 %	—



Bâtiment du poste de facteurs de Woodstock



Bâtiment du poste de facteurs de Hamilton West

L'écologisation de nos bâtiments suite



L'établissement de traitement du courrier de Winnipeg



Apprenez-en davantage sur l'écologisation de nos bâtiments

Notre projet de bâtiment certifié LEED le plus important est le nouvel établissement de traitement du courrier à la fine pointe de la technologie de Winnipeg, qui a ouvert ses portes en juin 2010. Nous prévoyons que cette installation postale de calibre mondial de 24 000 mètres carrés permettra de réaliser des économies d'énergie de 40 % comparativement à un établissement ordinaire. Pendant la construction, 84 % des déchets de construction ont été réacheminés aux sites appropriés ou recyclés et 52 % du bois utilisé a été approuvé par le Forest Stewardship Council (FSC). L'installation est dotée de plusieurs caractéristiques durables, notamment :

- ▶ des accessoires et des raccords d'eau qui consomment, en moyenne, 41 % moins d'eau que les accessoires et les raccords traditionnels;
- ▶ un aménagement paysager qui comprend uniquement des plantes indigènes résistant à la sécheresse afin d'éliminer la nécessité d'irrigation;
- ▶ une conception de système de ventilation, une filtration et d'autres contrôles respectueux de l'environnement créent une qualité de l'air intérieur supérieure;
- ▶ des puits de lumière qui s'étendent sur toute la longueur du bâtiment et laissent pénétrer la lumière du jour dans la zone d'opérations.

En 2011, nous restons déterminés à préparer l'avenir en investissant dans la viabilité et en nous assurant que tous les nouveaux projets importants de construction de bâtiments appartenant à Postes Canada sont inscrits au système de certification LEED.

Timbre courant de valeur nominale élevée : Rorqual bleu

Le 4 octobre 2010, Postes Canada a émis un nouveau timbre courant de valeur nominale élevée consacré au rorqual bleu. Il s'agit de la figurine de la plus grande taille et de la valeur nominale la plus élevée jamais émises par Postes Canada. Cette émission bien spéciale a attiré l'attention sur le rorqual bleu, qui est le plus gros mammifère au monde et également l'un des plus anciens.

Le rorqual bleu est victime de la chasse depuis des siècles. En 1966, l'International Whaling Commission a attiré l'attention sur la nécessité de protéger cette espèce. Ces nageurs gracieux et majestueux ne seraient plus à l'heure actuelle que 10 000 à 25 000 à parcourir nos océans.



L'écologisation de notre parc de véhicules

En 2010, nous avons réduit les émissions de gaz à effet de serre émis par notre parc de véhicules de 5 % par rapport à 2009. Nous avons aussi réduit la consommation de carburant et le nombre de kilomètres parcourus. Nous avons acheté 30 véhicules Transit Connect de Ford à carburant de remplacement, parmi lesquels dix véhicules sont entièrement électriques. Notre parc de véhicules comprend maintenant dix véhicules au gaz naturel, 14 véhicules électriques, 19 véhicules à propane et 26 véhicules hybrides. Nous avons remplacé 870 véhicules de notre parc l'année dernière et, sous l'approbation du financement continu, nous prévoyons remplacer 3 200 véhicules de plus au cours des cinq prochaines années.

En 2010, nous avons commencé à mettre en place un nouveau modèle de livraison, dans le cadre duquel un plus grand nombre de facteurs utiliseront des véhicules pour livrer le courrier. Les facteurs seront en mesure d'agir en tant qu'agents de livraison à service intégral et de livrer le courrier ordinaire, en plus d'effectuer la plupart des tâches, telles que la livraison de colis et le ramassage du courrier dans les boîtes aux lettres publiques, qui étaient effectuées par d'autres membres de l'effectif de livraison dans le cadre de l'ancien modèle de livraison.

Le nouveau modèle, tout comme la croissance naturelle du réseau, augmentera la taille de notre parc de véhicules. Malgré cette augmentation importante, la réduction de la consommation et le regroupement d'itinéraires contribueront aux changements visant à réduire l'ensemble des émissions de gaz à effet de serre de notre parc de véhicules.

Parc de véhicules – Rendement¹

	2010	2009	2008
Litres de carburant (en millions)	21,8	22,9	23,8
Nombre de kilomètres parcourus (en millions)	75,1	78,9	76,1
Émissions de CO ₂ par véhicule routier (en kilotonnes)	53,9	56,7	58,9
Nombre total de véhicules routiers (en milliers)	7,3	7,0	7,0

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

Types de véhicules

	2010		2009	2008
	Nombre de véhicules	Litres de carburant par 100 km	Nombre de véhicules	Nombre de véhicules
Voitures/VUS hybrides	35	8,0	32	30
Véhicules légers éconergétiques	1 177	13,2	2	2
Véhicules légers (fourgonnettes)	1 153	26,1	1 688	1 720
Véhicules à conduite à droite (légers)	1 897	24,3	2 204	2 172
Fourgonnettes à marchepied	2 667	31,6	2 686	2 680
Camions moyens	287	34,4	297	309
Tracteurs	24	45,7	25	23
Tracteurs de remorque ou de manœuvre	13	53,2	94	94



Apprenez-en davantage sur notre nouveau modèle de livraison



Apprenez-en davantage sur l'écologisation de notre parc de véhicules

Nouveaux véhicules électriques

L'année dernière, nous avons reçu le premier de dix véhicules commerciaux électriques de livraison Transit Connect de Ford – les premiers de leur genre au Canada. Chacun de ces véhicules devrait réduire les émissions CO₂ de trois tonnes par année. Les neuf autres véhicules électriques Transit Connect de Ford commenceront à être utilisés pour livrer le courrier en 2011. Nous recevrons aussi un certain nombre de fourgonnettes à marchepied entièrement électriques eStar^{MC} en 2011.

Ces nouveaux véhicules électriques font partie de notre engagement environnemental visant à évaluer et à adopter des technologies à carburant de remplacement et à offrir nos services à nos clients tout en demeurant une entreprise écoresponsable.

Détournement des déchets des sites d'enfouissement

Détournement des déchets

En 2010, nous avons continué à travailler de concert avec nos gestionnaires des installations afin de mieux comprendre les calculs et les mesures des données sur le recyclage. Nos gestionnaires des installations ont donné une formation au personnel sur le recyclage pour accroître le niveau de sensibilisation. Nous avons mis en place un indicateur de rendement clé (IRC) relatif au coût pour déterminer le rapport qualité-prix par emplacement et nous avons mené une vérification des déchets à notre établissement de traitement du courrier du CPA pour définir les secteurs à améliorer.

L'année dernière, nous avons amélioré notre taux de détournement des déchets des sites d'enfouissement de 57 % en 2009 à 62 %. La mesure du volume de déchets détournés a aussi augmenté, passant de 7 019 tonnes métriques en 2009 à 13 807 tonnes métriques en 2010.

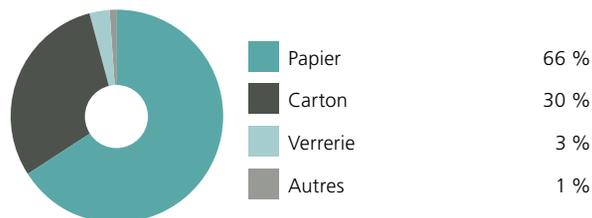
En 2011, nous visons un taux de détournement des déchets des sites d'enfouissement de 65 %. Nous nous concentrerons sur l'éducation et, compte tenu de l'augmentation de la sensibilisation des employés et de leur connaissance de nos programmes de recyclage, nous prévoyons réduire la contamination des produits recyclables et augmenter le taux de détournement des déchets des lieux d'enfouissement.

Résumé du recyclage

	2010
Sites d'enfouissement	8 339
Recyclage	13 807
Total	22 146
Détournement (%)	62 %

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

Matériaux recyclés par catégorie



Nota : Ce ne sont pas toutes les régions qui ont signalé la répartition des matériaux recyclés par catégorie. Les pourcentages reflètent le poids des matériaux recyclés, selon leur type, dans trois des sept régions. Cela représente environ 40 % du volume total signalé.

Réduire la consommation de papier

Au cours de l'année 2010, dans le cadre de la modernisation continue de l'infrastructure de TI, nous avons remplacé 5 184 imprimantes, télécopieurs et photocopieurs vieillissants dans 586 emplacements par 1 688 appareils à fonctions multiples.

Tous les nouveaux appareils impriment automatiquement sur les deux côtés du papier, et maintenant que l'ensemble de nos imprimantes, télécopieurs et photocopieurs vieillissants a été remplacé, nous envisageons une réduction de l'utilisation de papier d'environ 30 % en 2011.

Les données actuelles indiquent une réduction de 10 % de la consommation de papier en 2010 par rapport à 2009 étant donné que le remplacement des appareils s'est poursuivi tout au long de l'année.

Consommation de papier

	2010	2009	Écart
kilogrammes	439 611	489 621	-10,2 %



Liste de la Global Reporting Initiative

Le présent Rapport sur la responsabilité sociale a été élaboré en référence aux directives G3 de la [Global Reporting Initiative](#) (GRI). Le tableau ci-dessous 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 de l'entreprise, qui établit les principes et indicateurs que les organisations peuvent utiliser pour mesurer et préparer des rapports sur leur rendement économique, environnemental et social. Pour en apprendre davantage sur la GRI, reportez-vous au site 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	Message du président-directeur général	4	Compte rendu complet
1.2	Description des principales répercussions, des principaux risques et des principales possibilités	12, 26, 38, 52	Compte rendu complet
2. Profil de l'organisation			
2.1	Nom de l'organisation	7	Compte rendu complet
2.2	Principaux produits, services ou principales marques	6	Compte rendu complet
2.3	Structure opérationnelle de l'organisation, y compris les divisions principales, les entreprises d'exploitation, les filiales et les coentreprises	6, 7	Compte rendu complet
2.4	Lieu où se trouve le siège social	6	Compte rendu complet
2.5	Nombre de pays dans lesquels l'organisation exerce ses activités et les noms de pays dans lesquels l'organisation a des exploitations importantes ou qui sont particulièrement pertinents aux enjeux de viabilité étayés dans le rapport	7	Compte rendu complet
2.6	Structure du capital et forme juridique	6	Compte rendu complet
2.7	Marchés desservis (y compris la répartition géographique, les secteurs desservis et les types de clients ou bénéficiaires)	7	Compte rendu complet
2.8	Taille de l'entreprise concernée	6	Compte rendu complet
2.9	Changements importants survenus au cours de la période visée concernant la taille, la structure ou la propriété	11	Compte rendu complet
2.10	Distinctions reçues au cours de la période visée	3	Compte rendu complet
3. Paramètres du compte rendu			
3.1	Période visée (p. ex. exercice financier ou année civile) pour l'information fournie	10	Compte rendu complet
3.2	Date du rapport précédent (s'il y a lieu)	4	Compte rendu complet
3.3	Fréquence à laquelle l'information est communiquée (annuelle, bisannuelle)	10	Compte rendu complet
3.4	Personne-ressource à qui adresser les questions portant sur le rapport ou son contenu	67	Compte rendu complet
3.5	Processus de définition du contenu du rapport	8, 9	Compte rendu complet
3.6	Limites du rapport (p. ex. pays, divisions, filiales, installations louées, coentreprises, fournisseurs). Pour des indications plus détaillées, consultez le protocole du GRI lié aux limites des rapports	10	Compte rendu complet
3.7	Restrictions particulières sur la portée ou les limites du rapport (pour une explication de la portée, consultez le principe d'intégralité)	10	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	10, 11	Compte rendu complet

Liste de la Global Reporting Initiative suite

3. Paramètres du compte rendu (suite)			
3.9	Les techniques de mesure des données et les méthodes de calcul, y compris les hypothèses et les techniques sous-jacentes aux estimations appliquées à la compilation des indicateurs et autres renseignements contenus dans le présent rapport. Veuillez expliquer toutes les décisions pour lesquelles, les protocoles liés aux indicateurs de GRI n'ont pas été suivis	10, 11	Compte rendu complet
3.10	Explication de l'incidence de tout redressement de l'information fournie dans les rapports précédents et les raisons de ces redressements (p. ex. fusionnement ou acquisitions, changement d'année de base ou de période, nature des activités commerciales, méthodes de mesurage) Réponse : Les données d'accidents pour 2009 ont été redressées selon les résultats d'une vérification partielle effectuée; les données d'absentéisme pour 2008 et 2009 ont été redressées en raison de l'inclusion de certaines formes de congés non payés qui avaient été exclus auparavant; les données sur les émissions des gaz à effet de serre ont été redressées comme décrit à la page 54; les données sur le rendement énergétique pour 2008 et 2009 ont été redressées, selon les renseignements plus exacts relatifs au nombre total de mètres carrés des immeubles visés par les données sur l'énergie.		Compte rendu complet
3.11	Modifications importantes par rapport aux rapports précédents liées à la portée, aux limites et aux méthodes de mesurage utilisées dans le rapport	11	Compte rendu complet
3.12	Tableau indiquant où trouver les informations standard dans le rapport	60-64	Compte rendu complet
3.13	Politique et pratique en vigueur afin d'obtenir une assurance extérieure pour le rapport	11	Compte rendu partiel
4. Gouvernance, promesses et engagement			
4.1	Structure de gouvernance de l'organisation, y compris les comités de l'organisme de gouvernance le plus élevé qui sont responsables de tâches précises comme l'élaboration de stratégies ou la surveillance opérationnelle	8	Compte rendu complet
4.2	Indiquez si le président de l'organisme de gouvernance le plus élevé est également membre de la haute direction Réponse : Les fonctions de président du Conseil d'administration et de directeur général sont des fonctions distinctes.		Compte rendu complet
4.3	Pour les organisations qui disposent d'une structure moniste, indiquez le nombre de membres de l'organisme de gouvernance le plus élevé qui sont indépendants et qui ne sont pas des cadres Réponse : Consultez la page sur la régie d'entreprise du site Web de Postes Canada à l'adresse postescanada.ca/cpo/mc/aboutus/corporate/governance/default.jsf .		Compte rendu complet
4.4	Mécanismes permettant aux actionnaires et aux employés de fournir des recommandations ou de la direction à l'organisme de gouvernance le plus élevé Réponse : L'assemblée publique annuelle est le mécanisme de communication pour les employés. L'actionnaire fournit de la direction à la Société par l'entremise du procédé d'approbation du Plan d'entreprise ainsi que d'autres rencontres et mécanismes ad hoc moins officiels.		Compte rendu complet
4.5	Lien entre la rémunération des membres de l'organisme de gouvernance le plus élevé, des gestionnaires principaux ainsi que des cadres (ci-inclus les dispositifs de départ) et le rendement de l'organisation (ci-inclus le rendement social et environnemental) Réponse : La rémunération des membres du Conseil est établie par le gouvernement et il n'existe présentement aucun lien avec le rendement de la Société. La rémunération de la plupart des employés, incluant tous les cadres, est liée au rendement; les récompenses sont liées aux résultats individuels et de la Société dans plusieurs domaines, incluant la santé et la sécurité en milieu de travail, la formation et l'engagement des employés.		Compte rendu complet
4.6	Procédés actuels afin d'assurer que les conflits d'intérêt chez les membres de l'organisme de gouvernance le plus élevé soient évités Réponse : Le Conseil d'administration a adopté un code de conduite pour ses membres, notamment une déclaration annuelle par chacun des membres indiquant les entités dans lesquelles ils tiennent un intérêt. De plus, la Société a établi un mécanisme de dénonciation géré par une entreprise indépendante. Ce mécanisme permet aux employés et aux fournisseurs de porter toute activité déplacée à l'attention de la Société sans crainte de représailles.		Compte rendu complet
4.7	Procédé qui sert à identifier l'expertise et les qualités requises chez les membres de l'organisme de gouvernance le plus élevé leur permettant d'orienter les stratégies de l'organisation sur des sujets financiers, environnementaux et sociaux Réponse : Le Conseil d'administration a adopté un profil pour la sélection de ses nouveaux membres qui a été communiqué au gouvernement. Le Conseil fournit des recommandations au gouvernement en ce qui concerne les qualités requises et l'expérience nécessaire pour remplacer un membre sortant. Le gouvernement nomme les membres du Conseil.		Compte rendu complet
4.8	Énoncé de mission ou de valeurs, codes de conduite et principes conçus à l'interne se rapportant au rendement financier, environnemental et social ainsi qu'au statut de leur mise en œuvre	8, 9	Compte rendu complet

Liste de la Global Reporting Initiative suite

4. Gouvernance, promesses et engagement (suite)

	Procédés de l'organisme de gouvernance le plus élevé pour surveiller l'identification et la gestion par l'organisation des questions relatives au rendement financier, environnemental et social, notamment les risques et les occasions pertinents, ainsi que le respect des, et la conformité aux, normes, codes de conduite et principes approuvés internationalement		
4.9	Réponse : Consultez la page sur la régie d'entreprise du site Web de Postes Canada à l'adresse postescanada.ca/cpo/mc/aboutus/corporate/governance/default.jsf .		Compte rendu complet
	Procédés permettant à l'organisme de gouvernance le plus élevé d'évaluer son propre rendement en matière de rendement financier, environnemental et social		
4.10	Réponse : À chaque année, le Conseil procède à une auto-évaluation par l'entremise d'un sondage. Les résultats sont relatés au Conseil et des plans d'action sont mis en œuvre pour aborder les enjeux pouvant avoir une incidence sur le rendement du Conseil.		Compte rendu complet
	Explication quant à savoir s'il existe une approche (ou un principe) de précaution au sein de l'organisation et, si oui, la façon avec laquelle elle est abordée		
4.11	Réponse : La Société a mis au point un Cadre de gestion du risque de l'entreprise, qui est présenté au Conseil d'administration deux fois par année.		Compte rendu complet
4.12	Chartes financières, environnementales et sociales, principes et autres initiatives conçus à l'externe, auxquels l'organisation souscrit ou qu'elle appuie		Compte rendu complet
	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 gouvernance ; • 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		
4.13		53	Compte rendu complet
4.14	Liste des groupes d'intérêt mis à contribution par l'organisation	8, 9	Compte rendu complet
4.15	Principes d'identification et de sélection des groupes d'intérêt à mettre à contribution	8, 9	Compte rendu complet
4.16	Approches pour mettre à contribution les groupes d'intérêt, y compris la fréquence en fonction du type ou du groupe d'intérêt	8, 9	Compte rendu complet
	Principaux sujets et principales préoccupations soulevées au moment de mettre à contribution les groupes d'intérêt et façon dont l'organisation a réagi à ces sujets et préoccupations, y compris au moyen de comptes rendus		
4.17		9	Compte rendu complet

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	4, 5, 13, 14	Compte rendu partiel
DMA EN	Présentation de l'approche en matière de gestion EN	8, 9, 53	Compte rendu complet
DMA LA	Présentation de l'approche en matière de gestion LA	8, 9, 20	Compte rendu complet
DMA HR	Présentation de l'approche en matière de gestion HR	8, 9, 27	Compte rendu partiel
DMA SO	Présentation de l'approche en matière de gestion SO	8, 9	Compte rendu partiel
DMA PR	Présentation de l'approche en matière de gestion PR	8, 9	Compte rendu partiel

Présentations standard partie III : Indicateurs de rendement

Domaine économique			
Indicateur de rendement	Description	Page	Portée du compte rendu
EC1	Valeur financière directe générée et distribuée, y compris les revenus, les coûts d'exploitation, la rémunération des employés, les dons et autres investissements dans la collectivité, les bénéfices non répartis et les paiements aux fournisseurs de capitaux et aux gouvernements	13, 14, 45	Compte rendu complet

Liste de la Global Reporting Initiative suite

Domaine environnemental				
EN1	Matériaux employés en fonction du poids ou du volume		59	Compte rendu partiel
EN3	Consommation directe d'énergie en fonction de la source d'énergie primaire		56	Compte rendu complet
EN4	Consommation indirecte d'énergie en fonction de la source primaire		56	Compte rendu complet
EN5	Efficacité énergétique grâce aux améliorations apportées en matière de conservation et d'efficacité		53	Compte rendu partiel
EN6	Initiatives visant à fournir des produits et des services éconergétiques ou créés à base d'énergie renouvelable et réduction des besoins énergétiques découlant de ces programmes		53	Compte rendu complet
EN7	Initiatives visant à réduire la consommation indirecte d'énergie et réductions atteintes		53	Compte rendu partiel
EN16	Total des émissions de gaz à effet de serre directes et indirectes en fonction du poids		53	Compte rendu complet
EN17	Autres émissions de gaz à effet de serre indirectes en fonction du poids		54	Compte rendu complet
EN18	Initiatives destinées à réduire les émissions de gaz à effet de serre et réductions atteintes		54	Compte rendu complet
EN19	Émissions de substances qui appauvrissent la couche d'ozone en fonction du poids		53, 54	Compte rendu partiel
EN20	NOx, SOx et autres émissions atmosphériques importantes en fonction du type et du poids		56	Compte rendu partiel
EN22	Poids total des déchets par type et par méthode d'élimination		56	Compte rendu complet
EN26	Initiatives destinées à atténuer les répercussions sur l'environnement des produits et des services, et portée de l'atténuation des répercussions		59	Compte rendu partiel
EN28	Valeur pécuniaire des amendes importantes et nombre total de sanctions non pécuniaires en raison de la non-conformité aux lois et aux règlements environnementaux Réponse : En 2010, Postes Canada n'a reçu aucune amende ou sanction notables en matière de rendement environnemental.			Compte rendu complet
EN29	Incidence majeure sur l'environnement liée au transport de produits et autres biens et matériaux utilisés pour l'exploitation de l'organisation et le transport d'employés		53-55	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		6, 7, 20	Compte rendu complet
LA4	Pourcentage d'employés couverts par des conventions collectives Réponse : 95 % des employés de Postes Canada sont couverts par des conventions collectives.			Compte rendu complet
LA5	Délai minimal prescrit pour aviser de changements importants dans l'exploitation, incluant si ce délai est prescrit dans les conventions collectives Réponse : 95 % des employés de Postes Canada sont couverts par des conventions collectives, qui comprennent des provisions au titre des avis de changements, comme les changements techniques, les réorganisations et les restructurations. L'unité de négociation des factrices et facteurs ruraux et suburbains, représentée par le Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, est couverte en vertu du <i>Code canadien du travail</i> .			Compte rendu complet
LA7	Taux de blessures, d'employés souffrant de maladies professionnelles, de jours de travail perdus et d'absentéisme et nombre d'accidents mortels liés au travail par région		28	Compte rendu complet
LA13	Composition des organismes de gouvernance 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		33	Compte rendu partiel

Liste de la Global Reporting Initiative suite

Domaine social : droits de la personne			
HR4	Nombre total d'incidents liés à de la discrimination et mesures prises	35	Compte rendu partiel
HR5	<p>Activités identifiées présentant un risque important d'atteinte au droit à la liberté d'association ou à la négociation collective, et les mesures prises pour assurer ce droit</p> <p>Réponse : Postes Canada exploite ses activités uniquement au Canada et 95 % des employés sont couverts par des conventions collectives. Nous n'avons identifié aucune activité présentant un risque important d'atteinte au droit à la liberté d'association ou à la négociation collective.</p>		Compte rendu complet
HR6	<p>Activités identifiées présentant un risque important d'incidents de main-d'œuvre infantine, et les mesures prises afin de collaborer à l'élimination de la main-d'œuvre infantine</p> <p>Réponse : Postes Canada exploite ses activités uniquement au Canada et juge qu'il n'existe aucun risque d'utilisation de main-d'œuvre infantine.</p>		Compte rendu complet
HR9	Nombre total de contraventions aux droits des Autochtones et mesures prises	35	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	16, 17	Compte rendu partiel
SO6	<p>Valeur totale des contributions pécuniaires et en nature à des partis politiques, des politiciens et des institutions connexes, par pays</p> <p>Réponse : Postes Canada est une société d'État fédérale et ne verse aucune contribution pécuniaire ou en nature à des partis politiques ou à des politiciens.</p>		Compte rendu complet
SO7	<p>Nombre total de poursuites en justice pour des comportements anti-concurrentiels ou des pratiques antitrust ou monopolistiques, et le résultat de ces poursuites</p> <p>Réponse : Aucune poursuite n'a été intentée contre Postes Canada en 2010 à l'égard de ses pratiques commerciales.</p>		Compte rendu complet
SO8	<p>Valeur pécuniaire des amendes importantes et nombre total de sanctions non pécuniaires en raison de non-conformité aux lois et aux règlements</p> <p>Réponse : En 2010, Postes Canada n'a reçu aucune amende ou sanction notables en matière de non-conformité aux lois et aux règlements.</p>		Compte rendu complet
Domaine social : responsabilité des produits			
PR5	Pratiques liées à la satisfaction des clients, y compris les résultats de sondages qui évaluent leur satisfaction	15, 36	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	45	Compte rendu partiel
PR7	<p>Nombre total d'incidents de non-conformité aux règlements et aux codes de conduite volontaires liés aux communications commerciales, notamment la publicité, la promotion et les commandites</p> <p>Réponse : En 2010, Postes Canada n'a connu aucun incident de non-conformité en matière de communications commerciales.</p>		Compte rendu complet
PR8	Nombre total de plaintes fondées concernant des contraventions à la protection des renseignements personnels des clients et la perte de données sur eux	22	Compte rendu complet
PR9	<p>Valeur pécuniaire des amendes importantes en raison de non-conformité aux lois et aux règlements liés à la fourniture et à l'utilisation de produits et de services</p> <p>Réponse : En 2010, Postes Canada n'a connu aucun incident de non-conformité en matière de produits et services.</p>		Compte rendu complet

Glossaire

Accident entraînant des pertes de temps

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

Avertissements ou plaintes réglementaires

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

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 populaire en échange pour de la publicité.

Courrier transactionnel

Articles Poste-lettres^{MC} des régimes intérieur et international, qui comprennent les factures, avis, relevés et articles du service Paquet léger^{MC}.

Dividende

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

Don

Cadeau offert à un organisme sans but lucratif à des fins de bienfaisance.

Employés

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

Ergonomie

Comprend le surmenage et la manutention manuelle du matériel.

FFRS

Factrices et facteurs ruraux et suburbains.

Frappé par ou contre

Blessure causée par le fait d'avoir été frappé ou d'avoir heurté un objet, comme l'entrée d'une porte.

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.

Glissades, trébuchements, 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.

Groupe Postes Canada (Le)

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

Indice d'apprentissage

L'Indice d'apprentissage sert à évaluer la formation que l'entreprise offre à ses employés. L'indice aide à mettre l'accent sur l'importance de la formation et du développement des employés afin d'assurer leur sécurité et leur réussite dans les années à venir. L'indice couvre 15 programmes d'apprentissage clés.

Indice de valeur pour la clientèle (IVC)

Cote annuelle en pourcentage qui sert à évaluer la fidélité de la clientèle de Postes Canada, il est 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 ».

Glossaire suite

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 assujetti aux règlements fédéraux, Postes Canada est aussi assujettie 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, ces enquêteurs 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*. 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.

Points de ramassage (courrier)

Nombre total d'endroits où le courrier peut être déposé dans le système de levée et livraison de Postes Canada. Il s'agit notamment de bureaux de poste, de boîtes aux lettres publiques, de boîtes postales communautaires et de boîtes aux lettres rurales.

Points de collecte

Consultez les points de ramassage (courrier).

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.

Taux d'incidence des cas problèmes

Correspond à la proportion de clients qui ont rapporté au moins un problème lors d'une période de temps prédéterminée.

Taux de contribution des profits avant impôts

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, les commandites communautaires et la gestion de programme (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 complète de travail, commençant la journée après le blessure.

Générique

Publié par :

POSTES CANADA
2701 PROM RIVERSIDE
OTTAWA ON K1A 0B1

Créé par les équipes de Postes Canada suivantes :

Gestion de la responsabilité sociale de l'entreprise
Services de rédaction et de traduction
Services de graphisme

Personne-ressource

Nous aimerions savoir ce que vous pensez du rapport de cette année.

Veuillez nous faire parvenir un message par courriel à l'adresse info.rse@postescanada.ca

ou par la poste à l'adresse :

Responsabilité sociale de l'entreprise
POSTES CANADA
2701 PROM RIVERSIDE BUREAU 1081
OTTAWA ON K1A 0B1

Médiaposte acquisition^{MC}, Médiaposte avec adresse^{MC}, Médiaposte^{MC}, Poste-lettres^{MC}, Paquet Léger^{MC}, PERMANENT^{MC}, Courrier recommandé prépayé^{MC}, Filtre *IntelliDonnées*^{MC}, et Médiaposte sans adresse^{MC} sont des marques de commerce de la Société canadienne des postes.

Code postalSM est une marque officielle de la Société canadienne des postes.

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

Consensus-Based Disability Management Audit^{MC} et National Institute of Disability Management and Research^{MC} sont des marques de commerce de la Disabled Workers Foundation of Canada.

IDMSC^{MC} est une marque de commerce du International Disability Management Standards Council.

Visa^{MC} est une marque de commerce de Visa International Service Association.

BlackBerry^{MC} est une marque de commerce de Research In Motion Limited.

Apple^{MC}, iPhone^{MC}, iPad^{MC} et iPod touch^{MC} sont des marques de commerce de Apple Inc.

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

eStar^{MC} est une marque de commerce de Navistar, Incorporated.

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

Images

5	Rod Thiessen/Services de graphisme	28	Mitch Lenet/Spy Glass Photography
7	Mitch Lenet/Spy Glass Photography (colonne de gauche et colonne du milieu)	29	Mitch Lenet/Spy Glass Photography (colonne du droit en haut); Photo Features (colonne du droit en bas)
9	Mitch Lenet/Spy Glass Photography	31	Mitch Lenet/Spy Glass Photography
10	Mitch Lenet/Spy Glass Photography	32	Mitch Lenet/Spy Glass Photography (colonne du droit en bas)
11	Mitch Lenet/Spy Glass Photography	33	Todd Korol (colonne de gauche en bas)
12	Martin Lipman	36	Todd Korol (colonne du droit)
15	Mitch Lenet/Spy Glass Photography	37	Tony Fohse
16	Mitch Lenet/Spy Glass Photography	39	Magazine <i>Contact</i> (colonne de gauche)
17	Ned Pratt	43	Magazine <i>Contact</i> (colonne de droite et colonne du milieu)
18	Mitch Lenet/Spy Glass Photography	44	Magazine <i>Contact</i>
19	Mitch Lenet/Spy Glass Photography (colonne de gauche et colonne de droite)	46	Magazine <i>Contact</i>
21	Mitch Lenet/Spy Glass Photography	49	Magazine <i>Contact</i>
22	Image sans redevance, photos.com	50	Magazine <i>Contact</i> (colonne de gauche et colonne du milieu)
23	Image sans redevance, photos.com (colonne de gauche); Tony Fohse (colonne du milieu)	52	Tony Fohse
24	Image sans redevance, photos.com (colonne du milieu); Rod Thiessen/Services de graphisme (colonne de droite)	54	Todd Korol
25	Image sans redevance, istock (colonne de gauche et colonne du milieu)	56	Enermodal Engineering Limited (colonne de droite et colonne du milieu)
26	Mitch Lenet/Spy Glass Photography	57	Vic Ferrier
27	Mitch Lenet/Spy Glass Photography (colonne de gauche et colonne du milieu)	58	Mitch Lenet/Spy Glass Photography
		59	Image sans redevance, photos.com