

RAPPORT SUR LA RESPONSABILITÉ SOCIALE 2008

ENTRE NOTRE MANDAT SOCIAL > < ET LA RENTABILITÉ

ENTRE NOS CLIENTS > < ET LEURS CLIENTS

UN LIEN ESSENTIEL

ENTRE LE COURRIER ÉLECTRONIQUE > < ET LE COURRIER PHYSIQUE

ENTRE AUJOURD'HUI > < ET DEMAIN

ENTRE NOS EMPLOYÉS > < ET LA VIABILITÉ

Chaque geste motivé par la responsabilité sociale, si petit soit-il, a un effet bénéfique.

À tous les niveaux, nous faisons en sorte d'établir des liens essentiels entre nos actions et leurs conséquences. Nous sommes conscients qu'il existe des liens aussi étroits entre nos efforts en matière de responsabilité sociale de l'entreprise que ceux qui existent dans le monde dans lequel nous vivons. La modernisation de notre infrastructure est liée à la viabilité de nos activités ainsi qu'à la santé et à la sécurité de nos employés. La prévention des accidents est liée à l'engagement des employés, qui est lui-même lié aux avantages sociaux et au sentiment de valorisation, qui sont à leur tour liés à l'éthique et au respect, à la qualité de l'air et de l'environnement ainsi qu'à la participation au sein de la collectivité. Et les liens essentiels ne s'arrêtent pas là... Au final, tout se rattache à la viabilité financière et à notre capacité à préserver les niveaux de service offerts aux Canadiens.

TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE-DIRECTRICE GÉNÉRALE	2	NOS COLLECTIVITÉS	42
MESSAGE DU PREMIER VICE-PRÉSIDENT, RSE	3	Santé mentale	44
APERÇU	4	Alphabétisation	47
À PROPOS DU PRÉSENT RAPPORT	8	Dons et commandites	48
INTÉGRATION DE LA RESPONSABILITÉ SOCIALE À POSTES CANADA	10	Programmes communautaires	50
NOTRE ENTREPRISE	14	Participation des employés	51
Rendement financier : Le Groupe Postes Canada	16	PLEINS FEUX : Livraison du premier au dernier kilomètre	52
Rendement financier : Secteur Postes Canada	17	NOTRE ENVIRONNEMENT	54
Transformation postale	18	Émissions de gaz à effet de serre	56
Protection de la vie privée et sécurité	19	Bâtiments écologiques	60
Normes de livraison	20	L'écologisation du courrier	62
Création de valeur	20	Détournement des déchets des sites d'enfouissement	64
Éthique et conformité	21	Produits et services écologiques	66
Relations du travail	22	LISTE DE LA GLOBAL REPORTING INITIATIVE	68
Langues officielles	23	ORGANISMES SOUTENUS PAR POSTES CANADA EN 2008	72
PLEINS FEUX : Viabilité financière	24	GLOSSAIRE	74
NOS EMPLOYÉS	26	GÉNÉRIQUE	76
Sécurité	28		
Un milieu de travail sain	30		
Engagement des employés	33		
Équité et diversité	34		
Droits de la personne	36		
Griefs	37		
Recrutement et maintien en poste	38		
PLEINS FEUX : Développer une culture axée sur la sécurité	40		

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE-DIRECTRICE GÉNÉRALE



Je suis fière de présenter notre deuxième Rapport sur la responsabilité sociale de l'entreprise (RSE). Ce rapport s'inspire des bases solides de notre premier rapport publié l'année dernière et s'appuie sur notre engagement à maintenir une bonne régie d'entreprise, un comportement éthique et des pratiques sans danger pour l'environnement, autant d'éléments qui sont depuis longtemps au cœur de notre façon de travailler. Dans le présent rapport, nous abordons tous les aspects des activités à l'échelle de la Société et du milieu de travail, des initiatives liées à nos fournisseurs et à l'environnement ainsi que de la participation au sein de la collectivité. Nous présentons nos objectifs et nos résultats en matière de santé, de sécurité, d'impacts environnementaux, de pratiques exemplaires et de soutien communautaire.

La plupart des résultats présentés dans ce rapport sont positifs, en dépit du climat économique mondial difficile. En 2008, nos employés ont continué à consacrer leur temps, leur talent et leur argent à diverses causes qui élargissent notre impact social. Nous avons dépassé notre objectif en 2008 en amassant plus d'un million de dollars au nom de la Fondation de Postes Canada pour la santé mentale. Nous avons atteint notre objectif lié au bénéfice avant impôts sur les bénéfices à la fin de l'exercice, en grande partie grâce à certaines initiatives de forte réduction des coûts. Nous avons progressé en matière d'engagement des employés, nous avons inscrit huit bâtiments au système de certification LEED^{MC} et Centraide nous a décerné un autre prix « Un million de mercis ». Nous avons mené des vérifications de sécurité dans 35 de nos

emplacements et nous avons élaboré des plans détaillés de prévention des accidents. Nous avons également organisé plus de 15 forums régionaux et nos cadres supérieurs ont effectué plus de 600 visites en milieu de travail, ce qui nous a permis de communiquer avec plus de 12 000 employés; de ce nombre 7 000 sont représentés par le Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes (STTP). C'était la première fois que des employés représentés par le STTP participaient aux forums.

Cependant, dans d'autres domaines, les nouvelles sont moins bonnes. Les taux d'accidents et d'absentéisme demeurent bien supérieurs aux normes canadiennes. Nous continuons également de recevoir un nombre très élevé de griefs, comparativement à d'autres grandes entreprises canadiennes syndiquées. En 2008 seulement, nous avons dépensé environ 12 millions de dollars pour traiter et régler ces griefs.

Nous estimons que la RSE est essentielle à la gestion de nos activités, au changement de notre culture et à la prise de mesures dans les domaines où nous devons nous améliorer. La RSE consiste à faire ce qu'il faut pour nos collectivités, nos clients, notre actionnaire, nos employés et tous les Canadiens, même lorsque nous devons faire des choix difficiles.

Tout au long de l'année 2008, nous avons poursuivi l'intégration de la RSE dans tous les aspects de nos activités. Nous voulons renforcer Postes Canada afin de pouvoir continuer de servir les générations futures au Canada. Ce n'est pas en nous concentrant uniquement sur notre chiffre d'affaires que nous y arriverons. Nous y parviendrons en investissant dans notre personnel, nos procédés et notre infrastructure, en nous diversifiant, en travaillant avec les collectivités et en comprenant et en gérant notre impact sur l'environnement.

Le ralentissement économique ne rend pas la RSE moins pertinente. En fait, elle devient plus importante parce que les enjeux sont beaucoup plus importants. Nous considérons le présent rapport comme la continuité de notre dialogue avec nos employés, les entreprises et l'ensemble des Canadiens quant aux défis auxquels notre planète fait face et quant à la façon dont Postes Canada, en tant qu'entreprise qui a une conscience sociale, aborde certaines questions clés et apporte des améliorations durables quant à la manière dont les gens vivent et travaillent.

Nous estimons que la RSE est avantageuse pour l'entreprise même pendant les périodes économiques difficiles, et nous croyons que notre stabilité future part du principe qu'il faut reconnaître que le changement est indispensable, dans la vie comme dans les affaires. Le présent rapport, ainsi que les plans d'action qui le définissent, font partie intégrante de la création d'un avenir durable, non seulement pour Postes Canada mais aussi pour tous les Canadiens.

Moya Greene,
présidente-directrice générale

MESSAGE DU PREMIER VICE-PRÉSIDENT, RSE



Dans sa conférence Massey 2007, l'auteur canadien Ronald Wright comparait l'état critique actuel de notre planète à la situation difficile des habitants de l'île de Pâques à l'époque où ils déboisaient avec acharnement leur terre isolée du Pacifique. Dans le cas des Pascuans, l'erreur qui leur fut fatale a été de dépouiller l'île de son unique ressource renouvelable – le palmier – qui rendait non seulement possible la vie durable, mais leur fournissait également le seul moyen viable de gagner un autre habitat.

Pour M. Wright, ce n'est pas faire un grand saut que de comparer le comportement humain suicidaire de quelques insulaires à nous et au monde d'aujourd'hui. « Les choses évoluent si rapidement [en ce qui concerne le réchauffement de la planète] que l'inaction elle-même est l'une des plus grandes erreurs, déclare M. Wright. C'est maintenant que nous devons saisir notre chance pour assurer notre avenir. »

« Assurer notre avenir », voilà précisément ce que les efforts en matière de responsabilité sociale de Postes Canada visent en tant qu'objectif. Réduire nos émissions de carbone, garantir la santé et la sécurité de nos employés, soutenir les collectivités, tout cela contribue à notre but ultime : créer une entreprise durable qui offre de la valeur à ses clients et à tous les Canadiens.

En tant qu'un de ceux qui ont le privilège de mener les efforts en matière de RSE de Postes Canada, je suis heureux d'annoncer que des progrès ont été réalisés grâce à de nombreuses

activités et initiatives au cours des douze derniers mois. Le présent rapport les décrira en détail, mais j'ai été particulièrement fier de constater que notre secteur Colis a tenu sa promesse, soit de lancer une nouvelle gamme d'enveloppes de messagerie entièrement recyclables. J'ai été heureux de voir que notre secteur d'activité Marketing direct a lancé un site Web écologique destiné à améliorer les pratiques environnementales des spécialistes en publipostage. Enfin, j'ai été ravi que Postes Canada a pu recueillir un million de dollars pour sa noble cause de prédilection qu'est la santé mentale.

Même dans les domaines où nous n'avons pas atteint notre objectif, comme le détournement des déchets des sites d'enfouissement, domaine dans lequel nous avons atteint 65 % de détournement pour un objectif fixé à 75 %, nos réalisations ont été remarquables. Rien de tout cela n'est dû au hasard. En effet, ce sont le travail acharné et la collaboration dévouée de milliers d'employés de Postes Canada qui nous ont fait avancer sur tous ces fronts. C'est pourquoi je souhaite remercier chacun de nos employés : les membres du comité directeur de la RSE ainsi que les équipes de développement de produits, les hommes et les femmes de nos établissements, de nos postes de facteurs et de nos bureaux de poste qui nous ont aidés à recycler et à détourner les déchets.

En ce qui concerne l'avenir, je vois des raisons d'être à la fois prudent et optimiste. La prudence est due à la réalité économique. L'économie mondiale a été touchée au cours des derniers mois et Postes Canada est frappée de plein fouet par le ralentissement. La viabilité n'est pas gratuite – par définition, elle requiert le niveau de rentabilité pour tout financer : des produits et services à venir pour les clients en passant par des installations saines et sécuritaires pour nos employés aux nouveaux véhicules qui ont une meilleure efficacité du carburant et émettent moins de CO₂. La rentabilité permet également à Postes Canada de contribuer généreusement à Centraide et aux programmes de marque. Tous ces éléments signifient qu'il est impératif pour nous d'avoir une structure des coûts concurrentielle et qui conserve la viabilité et la force de cette extraordinaire entreprise et servir les Canadiens à l'avenir.

Mon optimisme s'explique par l'énorme soutien apporté par de nombreux employés qu'il m'a été permis de rencontrer partout dans le pays. J'ai constaté que nos employés adhéraient au principe de viabilité et aux tenants de la responsabilité sociale de l'entreprise, mais qu'ils nous poussaient aussi à avancer plus vite, même en cette période économique difficile. Nous vous entendons !

Robert Waite,
premier vice-président,
Responsabilité sociale de
l'entreprise (RSE)

APERÇU

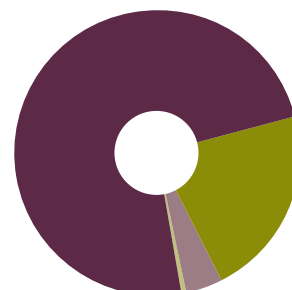
Aperçu de Postes Canada	
Situation	1981 : le service postal canadien devient une société d'État, la Société canadienne des postes.
Siège social	Ottawa, Canada
Présidente-directrice générale	Moya Greene
Président du Conseil d'administration	Marc Courtois
Produits d'exploitation non consolidés de 2008 ⁹	6,1 milliards de dollars
Produits d'exploitation consolidés de 2008 ⁹	7,7 milliards de dollars
Effectif (secteur Postes Canada)	
Employés à temps plein (en décembre 2008)	51 644
Employés à temps partiel (en décembre 2008)	8 164
Installations (secteur Postes Canada)	
Bureaux de poste : comptoirs de la Société	3 992
Bureaux de poste : concessionnaires agréés	2 626
Établissements de traitement du courrier	21
Postes de facteurs	565
Points d'accès	
Nombre d'adresses au Canada	14,7 millions
Boîtes aux lettres publiques ⁹	32 200
Nombre total de points de remise ⁹	1 008 000
Parc de véhicules (secteur Postes Canada)	
Véhicules appartenant à Postes Canada	7 000
Véhicules de factrices et facteurs ruraux et suburbains (FFRS) ⁹	6 700
Filiales et coentreprise	
Courrier Purolator Itée	
Groupe SCI inc.	
Innovaposte Inc.	

⁹ Terme inclus dans le glossaire

PRODUITS ET VOLUME SELON LE SECTEUR D'ACTIVITÉ (SECTEUR POSTES CANADA)

	Revenus (en millions de dollars / pourcentage rajusté selon le nombre de jours ouvrables)				Volume (en millions d'articles / pourcentage rajusté selon le nombre de jours ouvrables)			
	2008	2007	Écart	%	2008	2007	Écart	%
Courrier transactionnel ⁹	3 234	3 214	20	0,2 %	5 319	5 406	-87	-2,0 %
Colis	1 311	1 239	72	5,4 %	159	174	-15	-8,3 %
Marketing direct	1 431	1 391	40	2,5 %	6 142	6 066	76	0,9 %
Autres produits	132	111	21	18,7 %	-	-	-	-
Total	6 108	5 955	153	2,2 %	11 620	11 646	-26	-0,6 %

SOURCES DE REVENU (SECTEUR POSTES CANADA) en millions de dollars



Ventes aux entreprises	4 534 \$
Vente au détail	1 285 \$
Courrier d'arrivée du régime international	276 \$
Autres	13 \$



À propos de Postes Canada

Postes Canada est un pilier de l'économie canadienne depuis 158 ans. La Société fait le lien entre les Canadiens, leur collectivité et leurs entreprises. C'est un rôle essentiel que nous sommes fiers de continuer à remplir aujourd'hui.

Le ministère des Postes du gouvernement du Canada fut renommé Postes Canada à la fin des années 1960, mais il a continué d'exister sous le nom de ministère des Postes jusqu'au 16 octobre 1981, date à laquelle la *Loi sur la Société canadienne des postes* est entrée en vigueur. La *Loi* a établi une nouvelle orientation pour le service postal; l'objectif était de créer un service plus fiable et de garantir la sécurité financière et l'indépendance du service postal. En 2006, pour nous permettre d'assurer une concurrence plus efficace et de mieux nous concentrer sur l'évolution des besoins de nos clients, nous avons créé trois secteurs d'activité distincts : Courrier transactionnel (factures, avis et relevés), Colis et Marketing direct.

En tant que société d'État financièrement autonome, nous aidons les Canadiens à communiquer entre eux, à diriger leurs entreprises et à expédier des produits dans le monde entier. En fait, nous existons pour servir les Canadiens, et, en 2008, nos employés ont livré plus de 11,6 milliards d'articles de courrier à 14,7 millions d'adresses d'un océan à l'autre. Nos concurrents

varient d'entreprises fortes dans certains créneaux à de grandes multinationales. Toutefois, contrairement à nos concurrents, nous avons l'obligation d'assurer un service universel, c'est-à-dire de livrer le courrier à toutes les adresses au Canada, cinq jours par semaine. Depuis l'année 2000, nous sommes également restreints par une formule de plafonnement qui limite les majorations du tarif-lettres de base aux deux tiers du taux d'inflation.

Les besoins de nos clients changent et nous changeons afin d'y répondre. Notre objectif consiste à offrir aux Canadiens un service postal de calibre mondial tout en demeurant responsables sur le plan social et en maintenant notre autonomie financière. Pour atteindre ces objectifs, nous devons rester efficaces et viables sur le plan financier. Nous allons de l'avant avec d'importants projets de Transformation postale, nous concevons un modèle de livraison moderne, efficace et efficient, nous modernisons les établissements et l'équipement pour pouvoir continuer à offrir une valeur sûre à nos clients tout en améliorant la sécurité et la productivité et nous tenons davantage compte des enjeux écologiques.

DÉFIS

- ▶ La crise économique mondiale
- ▶ Les volumes du service Poste-lettres^{MC} sont en baisse
- ▶ Les faibles marges de profit rendent de plus en plus difficile le financement de la modernisation indispensable de notre infrastructure
- ▶ Les niveaux d'absentéisme et le nombre de griefs restent élevés
- ▶ Le taux d'accidents est inacceptable
- ▶ Les initiatives futures liées à l'efficacité énergétique sont reportées en raison du ralentissement économique mondial et de ses répercussions sur la disponibilité de fonds à des fins d'investissement
- ▶ Notre taux d'attrition est élevé : on prévoit que plus de 50 % des employés de Postes Canada quitteront la Société au cours des dix prochaines années

RÉALISATIONS EN 2008

- ▶ Nous avons réduit de 150 millions de dollars nos dépenses prévues
- ▶ Nous avons réalisé 90 millions de dollars de réductions des coûts déjà prévues dans le plan
- ▶ Nous avons atteint l'objectif lié au bénéfice avant impôts sur les bénéfices à la fin de l'exercice
- ▶ Nous avons enregistré notre quatorzième année consécutive de rentabilité
- ▶ Nous avons amassé plus d'un million de dollars au nom de la Fondation de Postes Canada pour la santé mentale
- ▶ Nous avons amélioré de trois points de pourcentage la cote d'engagement de nos employés
- ▶ Nous avons lancé notre premier produit neutre en carbone
- ▶ Nous avons inscrit huit bâtiments au système de certification LEED^{MC}



INDICATEURS DE RENDEMENT CLÉS (IRC), PRINCIPAUX OBJECTIFS ET RÉSULTATS

IRC	Source de la mesure	Unité	Résultat 2007	Plan 2008	Résultat 2008	Plan 2009
Notre entreprise						
Produits d'exploitation de Postes Canada						
Courrier transactionnel	Interne ✦	M \$	3 214 \$	3 276 \$	3 234 \$	3 279 \$
Marketing direct	Interne ✦	M \$	1 391 \$	1 508 \$	1 431 \$	1 547 \$
Colis	Interne ✦	M \$	1 239 \$	1 305 \$	1 311 \$	1 429 \$
Autres	Interne ▲	M \$	111 \$	113 \$	132 \$	114 \$
Charges d'exploitation de Postes Canada	Interne ✦	M \$	5 928 \$	6 216 \$	6 088 \$	6 371 \$
Bénéfice avant impôts sur les bénéfices – Société canadienne des postes	Interne ▲	M \$	78 \$	25 \$	66 \$	18 \$
Bénéfice avant impôts sur les bénéfices – Le Groupe Postes Canada ⁹	Interne ▲	M \$	160 \$	127 \$	161 \$	117 \$
Indice de valeur pour la clientèle ⁹			Résultat 2007	Objectif 2008	Résultat 2008	Objectif 2009
Courrier transactionnel	Externe ✦		Partiellement atteint		Non atteint	
Colis	Externe ✦		Atteint		Atteint	
Marketing direct	Externe ✦		Non atteint		Dépassé	
Efficacité de la livraison – Poste-lettres ^{MC}	Externe ✦	Pourcentage	96,1 %	96,0 %	96,0 %	96,0 %
Nos employés⁹			Résultat 2007	Objectif 2008	Résultat 2008	Objectif 2009
Accidents mortels	Interne	Nombre	1	0	1+	0
Nombre d'accidents	Interne	Nombre	4 588	–	4 507	–6 %*
Fréquence des accidents	Interne ✦	Pourcentage	8 %	–7 %	0 %	–*
Indice d'engagement des employés	Externe ✦	Nombre	52	56	56	58
Coefficient d'apprentissage	Interne	Pourcentage	–	–	–	90 %
Nos collectivités			Résultat 2007	Objectif 2008	Résultat 2008	Objectif 2009
Taux de contribution des profits avant impôts ⁹	Interne	Pourcentage	1,4 %	1 %	1,6 %	1 %
Argent amassé pour la santé mentale	Interne	M \$	–	1 \$	1 \$	1 \$
Notre environnement			Résultat 2007	Objectif 2008	Résultat 2008	Objectif 2009
Émissions de GES	Interne	Kilotonnes	200	196	197	195
Total des immeubles inscrits au système de certification LEED ^{MC}	Interne	Nombre	–	6	8	11
Détournement des déchets des sites d'enfouissement	Interne	Pourcentage	–	75 %	65 %	75 %

▲ Selon les résultats des états financiers vérifiés

✦ Résultats vérifiés par la Vérification interne

⁹ Terme inclus dans le glossaire

* L'objectif 2009 portera sur le nombre total d'accidents plutôt que sur la fréquence.

✦ Un deuxième accident mortel fait l'objet d'une enquête.

PRIX ET RECONNAISSANCES



Un tour du chapeau au Palmarès des 100 meilleurs employeurs

Pour la troisième année consécutive, Postes Canada a été classée parmi les

100 meilleurs employeurs au Canada par Mediacorp, tel qu'annoncé dans le magazine *Maclean's*. Cette distinction reconnaît les meilleures entreprises au Canada où il fait bon travailler.



Niveau or Relations autochtones progressives

Distinction Or des 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.



Les meilleurs employeurs pour la diversité 2009

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

Postes Canada a été sélectionnée comme l'un des meilleurs employeurs en matière de diversité du Canada par Mediacorp, tel qu'annoncé dans le magazine *Maclean's*. Cette distinction reconnaît les employeurs ayant mis en place des initiatives exemplaires en matière de diversité.

Prix de la responsabilité sociale de l'entreprise

Postes Canada a remporté le premier prix de la responsabilité sociale de l'entreprise (RSE) décerné par le Collège Algonquin et le Fonds d'emprunt communautaire d'Ottawa. Ce prix est remis à une société qui a démontré son implication profonde en matière de RSE au Canada.



Centraide United Way

Des millions de mercis

En 2008, Centraide a remis à Postes Canada le prix «Un million de mercis». Nous avons remporté ce prix, qui reconnaît les organisations qui ont amassé un million de dollars ou plus, chaque année depuis sa création.

À PROPOS DU PRÉSENT RAPPORT

Il s'agit du deuxième Rapport sur la responsabilité sociale de l'entreprise (RSE). Ce rapport présente le rendement en matière de RSE à Postes Canada pour l'exercice ayant pris fin le 31 décembre 2008.

PORTÉE

Le présent rapport porte uniquement sur les activités du secteur Postes Canada. Sauf indication contraire, le présent rapport ne comprend pas le rendement de nos filiales et de notre coentreprise (Courrier Purolator ltée, Groupe SCI inc. et Innovaposte Inc.). Dans ce rapport, les termes « Postes Canada » et « secteur Postes Canada » renvoient aux services de base de Postes Canada, à l'exclusion d'autres intérêts.

PÉRIODE VISÉE

Nous avons l'intention de présenter un rapport une fois par année. Pour donner un aperçu raisonnable des tendances générales ces dernières années, nous avons décidé dans le présent rapport de couvrir nos divers indicateurs de rendement pour les trois dernières années, pour lesquelles nous disposons de renseignements. Cependant, pour ce qui est des activités, nous nous concentrons uniquement sur celles qui se sont déroulées en 2008.

ÉNONCÉS SUR LA « VISION D'AVENIR »

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

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

CLARTÉ

Nous avons essayé de rédiger le présent rapport dans un langage clair, simple et facile à comprendre. Un glossaire est disponible afin d'expliquer divers termes et concepts propres à l'industrie. Tous les termes dans le glossaire sont suivis de la lettre « g » (9) en exposant. À moins d'indication contraire, les valeurs monétaires sont présentées en dollars canadiens.

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

GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)

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

INTÉGRITÉ DE L'INFORMATION

Les cadres de la Société canadienne des postes sont chargés de préparer l'information présentée dans le rapport et d'en assurer l'intégrité. Nous sommes d'avis que le rapport représente fidèlement les activités de RSE selon les systèmes de contrôle interne, y compris la vérification par les titulaires de procédé administratif interne. Les résultats financiers sont basés sur nos états financiers vérifiés, comme nous l'avons indiqué dans notre Rapport annuel de 2008. Certains résultats d'exploitation ont été revus par des tiers. Notre groupe Vérification interne a participé au procédé d'examen de la qualité des données pour plusieurs indicateurs de rendement clés de la RSE.

Un nouveau comité de divulgation

En 2008, nous avons mis en œuvre une nouvelle pratique administrative en matière de divulgation et nous avons créé un comité de divulgation afin de veiller à ce que les renseignements importants sur la Société soient divulgués de manière complète, exacte, pertinente et en temps opportun aux groupes d'intérêt. Le comité permet à la présidente-directrice générale et au Chef des finances de Postes Canada d'assumer leurs responsabilités de surveillance en matière de divulgation. Il permet également à la Société de réduire le risque lié à la réputation et à la divulgation à l'externe. Les membres du comité comprennent des cadres supérieurs issus de tous les secteurs de l'entreprise. Pour chaque divulgation portant sur un document important, tel que le Plan d'entreprise, le Rapport annuel ou le présent Rapport sur la responsabilité sociale de l'entreprise, le comité de divulgation évaluera l'exhaustivité, l'exactitude, la pertinence, le caractère opportun et l'uniformité du document et remettra en question la véracité des preuves à l'appui du document.

ÉQUILIBRE

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

PLANIFICATION ET EXÉCUTION

La planification et l'exécution de nos activités de RSE ainsi que la préparation de rapports à leur sujet sont coordonnées et supervisées par Robert Waite, premier vice-président, RSE, et par le comité directeur de la RSE, composé de représentants issus de divers services, notamment Santé et sécurité, Gestion de l'environnement, Conformité, Ressources humaines, Finances, Gestion de l'approvisionnement, Communications, et de chacun de nos trois secteurs d'activité.

MODIFICATIONS PAR RAPPORT AU RAPPORT PRÉCÉDENT

Aucune modification importante quant à la portée et au cadre du rapport n'a été apportée depuis le rapport précédent. Nous avons amélioré la couverture des émissions de gaz à effet de serre et nous utilisons un sous-ensemble d'indicateurs de rendement clés contenus dans le nouveau système d'évaluation et de gestion de l'environnement adopté par les membres de l'International Postal Corporation (IPC).

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. Il est également possible de consulter le rapport en ligne, à l'adresse postescanada.ca/rse.



INTÉGRATION DE LA RESPONSABILITÉ SOCIALE À POSTES CANADA

Nous voulons être considéré comme l'entreprise la plus responsable sur le plan social au Canada. Cette vision n'est pas un objectif, il s'agit plutôt d'un guide à suivre pour la prise de décisions.

Bien que la fonction de responsabilité sociale de l'entreprise (RSE) à Postes Canada n'ait été mise en œuvre officiellement qu'en 2008, nous avons fait de grands progrès pendant l'année puisque nous avons commencé à mettre en place la structure de régie, les systèmes, les outils et les procédés qui nous permettront d'intégrer les principes de viabilité dans l'ensemble de nos actions.

Un comité du Conseil d'administration responsable de la RSE a été formé en 2008. On a également nommé un premier vice-président, qui

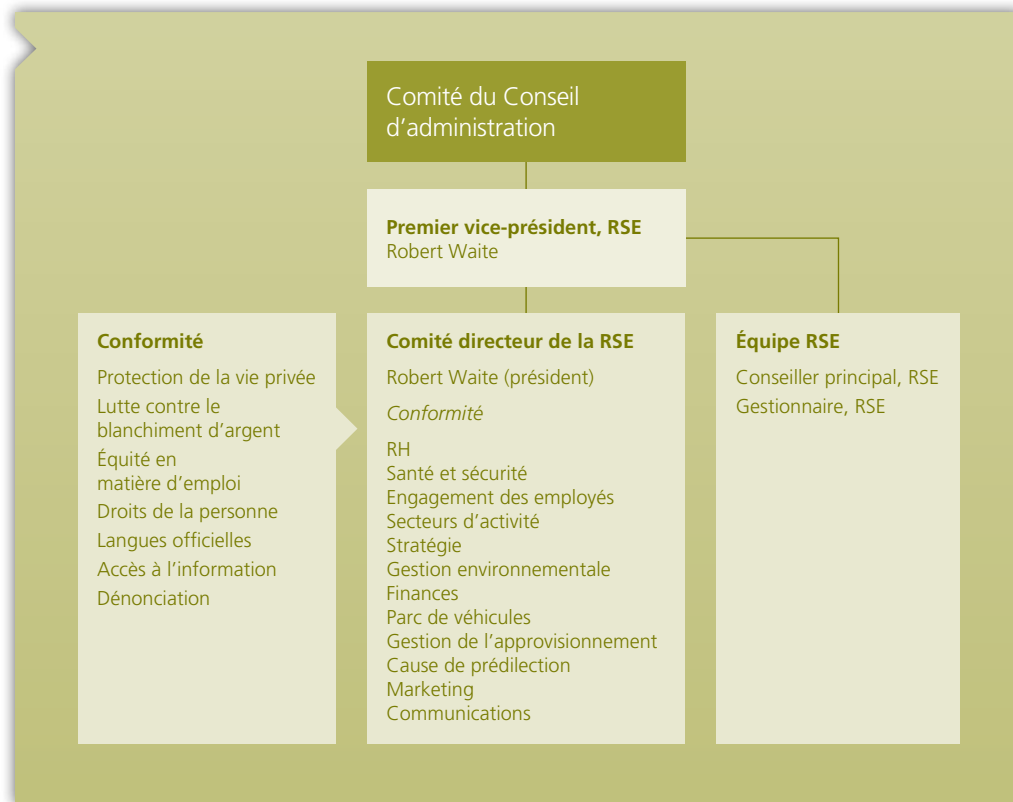
surveille la stratégie de RSE et la fonction exécutive, ainsi qu'un conseiller principal et un gestionnaire des activités en matière de RSE et de la production de rapports. Par ailleurs, nous avons mis sur pied un comité directeur interfonctionnel pour la RSE qui guide l'orientation stratégique de notre programme de RSE et offre un leadership pour les enjeux en matière de RSE qui surviennent dans le service de chacun des membres.

Afin de garantir que les principes de RSE sont pris en compte dans tous les procédés de prise de décisions clés, nous travaillons à l'intégration de lignes directrices pour la RSE dans nos activités de gestion de l'approvisionnement et de planification commerciale.

VALEURS DE LA SOCIÉTÉ

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

STRUCTURE ORGANISATIONNELLE



CODE DE CONDUITE

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

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

Politique de divulgation d'activités déplacées dans le milieu de travail (dénonciation) et Loi sur la protection des fonctionnaires divulgateurs d'actes répréhensibles

Les valeurs de notre Société sont le reflet des principes, des croyances et des aspirations qui orientent notre comportement et qui forment notre culture. Pour garder la confiance des Canadiens, tous les membres de notre organisation se doivent, au quotidien, d'agir avec intégrité, de faire preuve d'honnêteté et d'adopter un comportement éthique au plus haut niveau.

Notre politique de « dénonciation » permet aux employés de signaler en toute confiance, soit à leur superviseur, soit à l'agent responsable de la conformité à la Société, les activités déplacées qu'ils constatent sur leur lieu de travail. Les employés qui ne se sentent pas à l'aise de signaler d'éventuels actes répréhensibles à la direction ont également la possibilité d'en parler directement à Clearview Strategic Partners Inc., une entreprise indépendante qui agit à titre de ligne directe de dénonciation anonyme pour la Société.

SEUIL DE TOLÉRANCE

L'information présentée dans ce rapport est le reflet des sujets et des indicateurs qui, aux yeux de la Direction, présentent un intérêt particulier et sont très préoccupants pour notre entreprise, notre actionnaire et les principaux groupes d'intérêt.

En 2008, nous avons officialisé le procédé permettant de mettre en évidence les enjeux qui sont importants pour Postes Canada. Nous avons entamé un procédé structuré de repérage des enjeux et nous avons classé les enjeux en fonction de notre évaluation du degré de préoccupation des groupes d'intérêt et de l'incidence potentielle sur les activités. 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.

Comme le promettait notre Rapport sur la responsabilité sociale de l'entreprise en 2007, nous avons mené en 2008 des activités plus approfondies d'engagement des groupes d'intérêt afin de mieux faire connaître l'utilité du contenu des rapports éventuels et des données qui s'y rattachent, et afin de définir clairement les enjeux ayant une valeur à long terme pour nos groupes d'intérêt. Cet engagement comprenait la convocation de groupes de discussion avec des experts de notre industrie. Ces experts ont offert des renseignements utiles en vue d'attribuer un ordre de priorité aux enjeux inclus dans le présent rapport.

Résumé des enjeux repérés

Bon nombre de ces sujets et de ces indicateurs servent à fixer des objectifs de rendement ou exigent la conformité aux cadres réglementaires et institutionnels dans lesquels notre entreprise évolue. D'autres renseignements se rapportent aux attentes sociales élargies et à l'influence que notre entreprise exerce sur ses employés, ses clients et ses fournisseurs.

RÉSUMÉ DES ENJEUX REPÉRÉS

Économie et régie

- ▶ Autonomie financière
- ▶ Création de valeur pour les clients
- ▶ Protection de la vie privée et sécurité
- ▶ Besoin d'innovation technologique
- ▶ Pratiques d'approvisionnement
- ▶ Langues officielles

Questions sociales

- ▶ Engagement des employés et culture d'entreprise
- ▶ Sécurité des employés
- ▶ Droits des employés
- ▶ Santé mentale
- ▶ Alphabétisation
- ▶ Dons et commandites
- ▶ Diversité
- ▶ Relations avec les Autochtones

Environnement

- ▶ Changement climatique et énergie
- ▶ Incidence des bâtiments et du parc de véhicules
- ▶ Papier et mode de livraison
- ▶ Recyclage et détournement des déchets des sites d'enfouissement
- ▶ Qualité de l'air à l'intérieur

Une partie des sujets et des indicateurs couverts dans le présent rapport exigent une gestion active continue pour que nous atteignons les objectifs de rendement que nous nous sommes fixés ou que nous nous conformions aux règlements de l'extérieur. D'autres sont inclus en raison de leur importance dans le passé ou pour nos groupes d'intérêt. Nous évaluons l'importance de différentes façons, notamment au moyen de sondages auprès des employés et des forums régionaux, de communications continues avec notre actionnaire ainsi que des commentaires et des idées de clients et d'études de marché.

Groupes d'intérêt

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

PRINCIPAUX GROUPES D'INTÉRÊT ET TYPES D'ENGAGEMENT

Clients

- ▶ Séances d'engagement des groupes d'intérêt
- ▶ Séances régulières de gestion des comptes pour les cadres supérieurs
- ▶ Série de dialogues avec les cadres
- ▶ Sondages sur la gestion de la valeur pour les clients
- ▶ Site Internet et courriel
- ▶ Bureaux de poste
- ▶ Ombudsman
- ▶ Conseil consultatif sur la clientèle
- ▶ Centre de contact avec la clientèle

Employés

- ▶ Forums régionaux
- ▶ Réunions avec les cadres supérieurs
- ▶ Sondage auprès des employés
- ▶ Magazine à l'intention des employés
- ▶ Lettres de la présidente-directrice générale et autres communications
- ▶ Intranet
- ▶ Résumé du Rapport sur la responsabilité sociale
- ▶ Campagnes de collecte de fonds
- ▶ Ombudsman

Collectivités, municipalités et représentants politiques élus

- ▶ Bureaux de poste
- ▶ Programme des services à la collectivité
- ▶ Séances d'engagement des groupes d'intérêt

Actionnaire

- ▶ Communications avec le ministre responsable de Postes Canada
- ▶ Bulletins d'information

Fournisseurs

- ▶ Séances d'engagement des groupes d'intérêt

Autres

- ▶ Blogue de la PDG
- ▶ Courriels
- ▶ Commentaires sur le site Web de la Société

GESTION DU RISQUE

En 2007, la Direction a entamé l'examen des pratiques de gestion du risque de l'entreprise (GRE) et a commencé à améliorer nos activités dans ce domaine. Bien que les cadres supérieurs à tous les niveaux tiennent déjà compte des risques et des occasions pour prendre des décisions d'affaires, on a estimé qu'une approche plus systématique, plus intégrée et plus rigoureuse serait nécessaire pour gérer les risques commerciaux à l'avenir. La première étape a consisté à évaluer les éléments posant le plus grand risque et à établir les plans d'atténuation des risques potentiels grâce à des ateliers avec les cadres supérieurs. Ces ateliers se sont déroulés en 2007 et faisaient partie intégrante du procédé de planification de la Société.

Nous avons poursuivi la mise en œuvre de la GRE en 2008 en mettant en place une supervision officielle par notre équipe de cadres supérieurs et par le Comité de vérification du Conseil d'administration de Postes Canada. Les responsabilités de l'équipe comprennent l'approbation des pratiques et des objectifs de la GRE, le repérage des risques les plus importants pour la Société et la garantie d'une surveillance, d'une atténuation et d'une gestion adéquates de ces risques.

Nous continuerons à améliorer nos procédés de la GRE en 2009 pour mieux harmoniser les évaluations des risques aux pratiques exemplaires de l'industrie et à l'évolution de l'économie. Des renseignements détaillés sur certains risques clés pour la Société sont donnés dans notre Rapport annuel de 2008.

Les risques stratégiques clés comprennent :

Des pertes de revenus importantes, des déficits du régime de retraite, une incapacité à financer le projet de Transformation postale et d'autres initiatives, la mise en œuvre de la Transformation postale, une structure de coûts inflexible, une vision traditionnelle du service postal qui nuit à la transformation.

Les risques opérationnels clés comprennent :

La santé et la sécurité, la sécurité du courrier, la continuité des opérations, la viabilité environnementale, l'attrition, la protection de la vie privée et les risques juridiques.



NOTRE ENTREPRISE

Un lien essentiel entre la viabilité financière et la responsabilité sociale

L'ENVIRONNEMENT COMMERCIAL DANS LEQUEL NOUS ÉVOLUONS A CHANGÉ CONSIDÉRABLEMENT EN 2008.

Au cours des deux derniers mois de l'année, nous avons remarqué une baisse considérable de nos revenus alors que les effets de la crise financière ont commencé à se faire sentir partout dans le monde. Nous aurons donc de nombreux défis à relever en 2009. Nous entreprenons un programme ambitieux d'investissement et d'innovation en lien avec nos services, notre infrastructure et notre culture. Un tel programme est essentiel et nous permettra de continuer à offrir le niveau de service que les particuliers et les entreprises au Canada exigent de nous à l'heure actuelle et à l'avenir.

En plus de la crise financière qui touche le monde entier, nous sommes confrontés à un autre problème bien précis : le secteur postal est en déclin à l'échelle mondiale et il l'était déjà avant la crise financière. La baisse des volumes du service Poste-lettres^{MC} signalée en 2007 s'est poursuivie en 2008. La récession actuelle et l'incertitude financière poussent les entreprises à réduire leurs dépenses, ce qui conduira inévitablement à des baisses supplémentaires des

volumes et exercera une pression supplémentaire sur les revenus de Postes Canada en 2009.

Nous devons réduire davantage nos coûts si nous voulons composer avec ces constantes baisses de revenus engendrées par cette récession. Nous devons également poursuivre notre évolution vers une organisation dynamique et d'avant garde afin d'être en mesure de relever les défis, nouveaux ou existants, auxquels nous devons faire face en 2009.

Alors que les besoins des entreprises et des citoyens canadiens évoluent, nous devons aussi évoluer si nous voulons rester pertinents, continuer à offrir aux Canadiens un service postal de calibre mondial et demeurer financièrement autonomes. Cependant, une telle évolution exige des investissements en capitaux considérables dans notre infrastructure, nos installations et notre personnel. Le ralentissement économique signifie que nous serons confrontés à des difficultés croissantes en matière d'investissement.

DÉFIS :

- ▶ Crise financière mondiale
- ▶ Diminution des volumes de courrier transactionnel
- ▶ Financement du projet de Transformation postale
- ▶ Financement supplémentaire nécessaire pour couvrir les déficits du régime de retraite

RÉALISATIONS :

- ▶ Nous avons réduit de 150 millions de dollars nos dépenses prévues
- ▶ Nous avons réalisé 90 millions de dollars de réductions des coûts déjà prévues dans le plan
- ▶ Nous avons atteint l'objectif lié au bénéfice avant impôts sur les bénéfices à la fin de l'exercice
- ▶ Nous avons enregistré notre quatorzième année consécutive de rentabilité

Rendement financier : Le Groupe Postes Canada

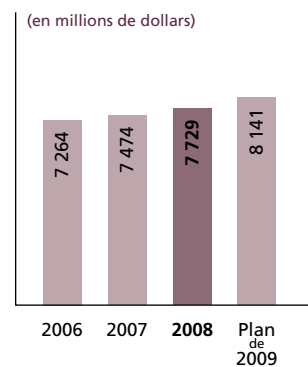
Cette page est consacrée aux états financiers consolidés de Postes Canada, qui comprennent les comptes de la Société et ceux de nos filiales (Courrier Purolator ltée et Groupe SCI inc.) de même que notre participation dans Innovaposte Inc., une coentreprise. Collectivement, elles forment « Le Groupe Postes Canada ».

Bien que l'année 2008 s'est avérée éprouvante, Le Groupe Postes Canada a terminé l'exercice avec un bénéfice net de 90 millions de dollars, ce qui représente une augmentation de 36 millions de dollars par rapport à 2007. Ce rendement financier prolonge le record de rentabilité du Groupe à 14 années consécutives. Cependant, les bénéfices sont restés faibles en 2008 et la marge d'exploitation se situait à seulement 1,8 %.

Si Le Groupe Postes Canada n'avait pas déployé des efforts d'économie proactifs en temps opportun, il aurait enregistré une perte pour la première fois en 14 ans.

Le Groupe Postes Canada a enregistré un bénéfice avant charge d'impôts sur les bénéfices de 161 millions de dollars, alors que l'objectif était fixé à 127 millions de dollars. Nous avons versé un dividende de 22 millions de dollars à notre actionnaire, le gouvernement du Canada, pour l'exercice 2007. Au cours des cinq derniers exercices, nous avons versé 271 millions de dollars en dividendes au gouvernement. Le total des impôts sur les bénéfices de la Société versés au cours des cinq derniers exercices est de 423 millions de dollars.

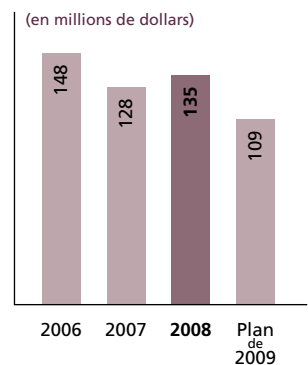
PRODUITS



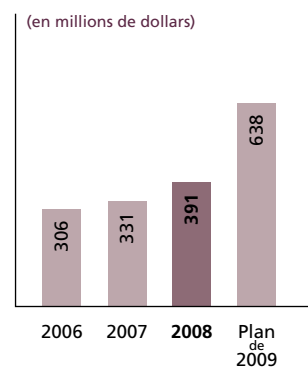
FAITS SAILLANTS FINANCIERS ET D'EXPLOITATION – LE GROUPE POSTES CANADA

(en millions de dollars)		2008	2007	Écart (%)
Exploitation				
Produits d'exploitation	Tel que présenté	7 729 \$	7 474 \$	3,0 %
Bénéfice d'exploitation	Produits d'exploitation – charges d'exploitation	135	128	5,6 %
Marge d'exploitation (%)	Bénéfice d'exploitation ÷ produits d'exploitation	1,8 %	1,7 %	–
Productivité (%)	Charges d'exploitation en tant que pourcentage des produits d'exploitation	98,2 %	98,3 %	–
Bénéfice avant charge d'impôts sur les bénéfices	Tel que présenté	161	160	1,0 %
Bénéfice net	Tel que présenté	90	54	66,1 %
Rendement de l'avoir (%)	Bénéfice net ÷ avoir moyen	6,1 %	3,8 %	–
Dividende versé		22	47	(54,1) %
Ratio de versement de dividende (%)	Dividende versé en tant que pourcentage du bénéfice net de l'exercice précédent	40 %	40 %	–
Flux de trésorerie lié à l'exploitation	Tel que présenté	597	344	73,6 %
Acquisition d'immobilisations	Tel que présenté	391	331	18,1 %
Situation financière				
Trésorerie		605	386	56,9 %
Total de l'actif		5 591	5 167	8,2 %
Avoir du Canada		1 507	1 439	4,8 %

BÉNÉFICE D'EXPLOITATION



ACQUISITIONS D'IMMOBILISATIONS



Rendement financier : 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.

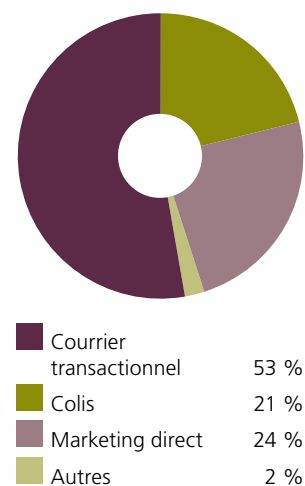
Le secteur Postes Canada a généré en 2008 des produits d'exploitation de 6 108 millions de dollars, ce qui représente une augmentation de 153 millions de dollars (2,2 %), par rapport à 2007. Même si les volumes étaient à la baisse pour tous les produits à l'exception du service Médiaposte sans adresse^{MC}, les majorations tarifaires et d'autres investissements ponctuels ont aidé à générer une croissance des revenus. L'économie au ralenti au deuxième semestre a été le facteur le plus important de cette baisse de volume; tous les produits enregistraient des volumes beaucoup plus bas que prévu. La hausse des revenus comprend une augmentation de 20 millions de dollars pour le secteur Courrier transactionnel, de 72 millions de dollars pour le secteur Colis et de 40 millions de dollars pour le secteur Marketing direct. D'autres services ont généré 21 millions de dollars supplémentaires. Le total des charges d'exploitation s'élevait à 6 088 millions de dollars, ce qui représente une augmentation de 160 millions de dollars (ou 2,7 %), par rapport à 2007.

La contribution du secteur Postes Canada aux résultats consolidés du Groupe Postes Canada en 2008 s'élève à 66 millions de dollars versés à titre de bénéfice avant charge d'impôts sur les bénéfices, ce qui représente une baisse de 12 millions de dollars, par rapport à 2007.

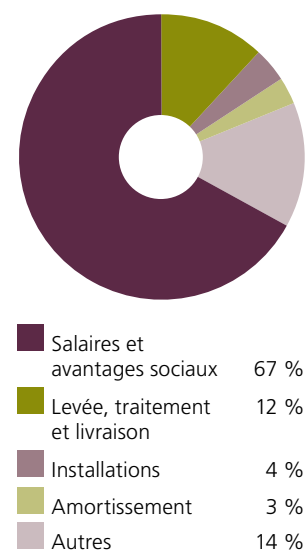
Pour compenser la pression négative sur les revenus, nous avons pris de sévères mesures de compression des coûts au début de l'année 2008, bien avant l'agitation qui s'est emparée des marchés mondiaux à l'automne dernier. Nous avons réduit de 150 millions de dollars les dépenses prévues. Cette réduction est venue s'ajouter à des économies de 100 millions de dollars déjà établies au budget (nous sommes réellement parvenus à économiser 90 millions de dollars). Sans ces mesures extraordinaires, Postes Canada aurait enregistré des pertes d'exploitation dépassant largement 150 millions de dollars en 2008. Par ailleurs, si on avait retiré des résultats les transactions uniques, en particulier l'appui transitoire reçu du gouvernement du Canada (81 millions de dollars) en rapport avec les prestations de retraite et certains avantages complémentaires, le secteur Postes Canada aurait accusé des pertes bien plus importantes. Cet appui transitoire prend fin en 2010, ce qui ajoutera un fardeau encore plus lourd sur nos bénéfices à l'avenir.

(en millions de dollars)	2008	2007	Écart	%
Produits d'exploitation	6 108	5 955	153	2,2 %
Charges d'exploitation	6 088	5 928	160	2,7 %
Bénéfice d'exploitation	20	27	(7)	(26,4) %
Produits (charges) hors exploitation	46	51	(5)	(9,1) %
Bénéfice avant charge d'impôts sur les bénéfices	66	78	(12)	(15,0) %

REVENUS SELON LE SECTEUR D'ACTIVITÉ EN 2008



CHARGES D'EXPLOITATION EN 2008



Transformation postale

Nos projets de Transformation postale, qui comprennent des investissements dans nos établissements, nos opérations de livraison, notre équipement, notre technologie et notre personnel, sont totalement liés à la santé et à la sécurité de nos employés, à la sécurité du courrier et à notre capacité à demeurer financièrement autonomes à l'avenir. On aurait dû investir fortement dans l'infrastructure du réseau postal canadien depuis longtemps. Nous avons du retard par rapport à nos concurrents internationaux et aux autres administrations postales en Europe et aux États-Unis, qui ont fait l'objet de transformations importantes au cours des dernières années afin de leur permettre de répondre aux besoins changeants des clients, d'apporter des améliorations en matière de productivité et de réaliser des économies.

REMPACEMENT DE L'ÉQUIPEMENT DÉSUET

La majorité de nos établissements de traitement du courrier ont plus de 40 ans, et l'équipement et les systèmes de traitement du courrier situés dans ces établissements ont en moyenne près de 20 ans. L'initiative pluriannuelle de Transformation postale permettra de moderniser nos établissements, notre équipement et nos procédés, ce qui nous permettra d'améliorer la sécurité de nos employés, l'efficacité et la productivité. La modernisation nous permettra également d'établir les bases de produits et services nouveaux et améliorés. Le projet de Transformation postale sera mis en place progressivement, en commençant par les initiatives essentielles à la mission qui sont jugées cruciales au respect de notre mandat fondamental et à notre viabilité continue, ainsi qu'à la santé et à la sécurité de nos employés.

AMÉLIORATION DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ

En 2008, nous avons lancé l'initiative de Transformation postale et nous avons entamé à Winnipeg la construction d'un nouvel établissement de traitement du courrier à la fine pointe de la technologie et viable sur le plan écologique. Cet établissement devrait être opérationnel en 2010. Conçu tout en gardant la santé et la sécurité en tête, il sera doté d'un nouvel équipement ergonomique et technologiquement sophistiqué pour le traitement du courrier. L'installation

offrira à nos clients le meilleur service possible et procurera à nos employés un nouvel environnement de travail efficace qui comprendra davantage d'éléments de sécurité. Pour passer d'un système manuel de tri séquentiel du courrier à un système mécanisé, cependant, nous avons également besoin d'une base de données d'adresses exacte et à jour. En 2008, le projet pilote portant sur le Système de gestion des adresses (SGA) mené à Winnipeg a montré un taux d'exactitude des adresses de plus de 98 %, tout en ajoutant la capacité de recueillir des renseignements sur l'adresse plus détaillés et de les mettre à jour quotidiennement. Le SGA est un outil essentiel, car il nous permet de procéder au tri mécanisé du courrier dans nos établissements, au niveau des adresses individuelles.

NOUVEAU MODÈLE DE LIVRAISON

Le modèle de livraison à Winnipeg changera de manière significative grâce à la mise en œuvre d'un équipement de tri de nouvelle génération qui nous permet d'automatiser le tri séquentiel des articles Poste-lettres, tâche actuellement effectuée manuellement par les facteurs. De plus, un pourcentage plus important de nos facteurs se déplaceront à bord de véhicules motorisés plutôt qu'à pied. Ils pourront ainsi ramasser le courrier sur leurs itinéraires et livrer tous les produits, y compris les colis. Selon les prévisions, nous éviterons les émissions de gaz à effet de serre (GES) plus élevées grâce à des véhicules plus petits et plus économiques, dans la mesure du possible. Les projets futurs liés à la Transformation postale comprennent des investissements dans l'équipement et les systèmes de traitement du courrier partout au pays.

LES PRINCIPAUX DÉFIS EN 2009

Les principaux défis auxquels nous sommes confrontés en 2009 sont la crise économique, la diminution de nos volumes et les déficits de solvabilité prévus pour notre régime de retraite, qui rendront difficile le financement de nos initiatives de Transformation postale en 2009 et après. Ces initiatives sont essentielles si nous voulons demeurer rentables. Si nous ne réalisons pas d'investissements maintenant, il sera de plus en plus difficile pour nous de respecter nos normes de service sans engager de coûts plus élevés et de réduire notre taux d'accidents bien trop élevé.

PRINCIPALES RÉALISATIONS EN 2008

- ▶ Nous avons entamé la construction du nouvel établissement de Winnipeg, qui devrait être prêt en 2010.
- ▶ Nous avons organisé de nombreux groupes de discussion formés de clients afin de communiquer à nos clients, à tous les niveaux, les concepts motivant la modernisation de nos opérations en termes de dépôt, de traitement et de livraison du courrier. Bien qu'une majeure partie de l'amélioration de l'efficacité opérationnelle puisse s'avérer invisible pour la plupart des clients, nous pensons qu'il est important de continuer à travailler avec eux tout au long du procédé afin de leur montrer que nous les écoutons et que nous prenons en compte leurs préoccupations et leurs observations.
- ▶ Nous avons effectué des vérifications du nouveau Système de gestion des adresses (SGA) de Winnipeg, qui ont montré un taux d'exactitude des adresses de plus de 98 %, dépassant ainsi les 95 % prévus.
- ▶ Des experts en santé et sécurité ont pris part à tous les aspects de la planification afin de mettre au point des méthodes et des procédures de travail sécuritaire, de mener des projets pilotes et de mettre en place les changements requis.

Protection de la vie privée et sécurité

Notre engagement en matière de sécurité du courrier et de protection des renseignements personnels est un élément essentiel de notre façon de travailler. La sécurité, la confidentialité et la protection des données sont des composantes de base de notre capacité à atteindre nos objectifs administratifs.

PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

Depuis plus de 20 ans, nous faisons preuve d'un respect absolu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et nous nous efforçons de suivre les normes les plus élevées en matière de protection de la vie privée au Canada. L'application de la *Loi* incombe au directeur général, Protection des renseignements personnels, qui relève de la vice-présidente, avocate-conseil générale, secrétaire de la Société et conformité. L'équipe de protection de la vie privée est composée d'un réseau de coordonnateurs au siège social et dans les régions, qui travaillent sous la direction du directeur général, Protection des renseignements personnels.

Un suivi non officiel a montré que notre bureau de la protection de la vie privée avait reçu en 2008, plus de 600 demandes et plaintes liées à la confidentialité de la part de clients, d'employés et de Canadiens, ce qui représente une augmentation de plus de 200 cas par rapport aux 400 cas en 2007.

En 2008, le bureau du Commissaire à la vie privée a transmis à Postes Canada 21 nouvelles plaintes relatives à la confidentialité et 25 autres plaintes ont été réglées. À l'heure actuelle, 36 enquêtes sont ouvertes.

Réalisations en matière de confidentialité en 2008 :

- ▶ Amélioration de la structure qui encadre la protection de la vie privée à Postes Canada, grâce à une plus grande responsabilisation parmi les employés.
- ▶ Élaboration et mise en œuvre de la première phase d'une nouvelle stratégie de gestion de la protection des renseignements personnels qui créera une vue d'ensemble de la gestion de l'information et des renseignements personnels, offrira des pratiques de gestion des renseignements personnels uniforme et transparente et assurera une gestion du risque adéquate.
- ▶ Création d'un bureau de la protection de la vie privée et mise en œuvre de nouvelles politiques de confidentialité des employés et des clients ainsi que d'un énoncé de confidentialité en ligne mis à jour.

- ▶ Début de modification des attitudes afin de reconnaître que les risques liés à la confidentialité constituent des risques administratifs.

En 2009, nous prévoyons travailler à l'obtention d'une meilleure cohésion des groupes Sécurité TI, Services de sécurité et d'enquête et Protection de la vie privée. Nous avons également l'intention de répondre au besoin de gestion accrue de l'information à l'aide d'un groupe consultatif officiel à l'interne.

SÉCURITÉ

Nous reconnaissons avoir l'obligation morale et juridique de livrer le courrier de façon sécuritaire. Le crime (en particulier le vol d'identité) augmente; nous constatons une augmentation des vols de courrier étant donné que les renseignements personnels confidentiels ont plus de valeur. Nous nous engageons à prendre toutes les mesures nécessaires pour veiller à ce que les considérations en matière de sécurité soient intégrées à tous les aspects de nos activités, du dépôt du courrier par les clients à la livraison par nos employés. Les 80 inspecteurs des postes hautement qualifiés qui travaillent dans nos Services de sécurité et d'enquête se consacrent aux enquêtes criminelles et aux enquêtes portant sur la sécurité; ils travaillent en étroite collaboration avec les autres administrations postales et les organismes d'application de la loi afin de garder une longueur d'avance sur les tendances émergentes en matière d'activité criminelle.

Nos réalisations en 2008 comprennent des étapes importantes en vue d'améliorer la sécurité de l'équipement de rue :

- ▶ Nous avons remplacé les serrures maîtresses sur de nombreuses boîtes aux lettres publiques, boîtes postales communautaires, boîtes postales d'appartement et portes de salles de courrier afin de lutter contre le vandalisme et les tentatives d'entrée par effraction. Plus de 600 000 serrures maîtresses seront systématiquement remplacées à l'échelle nationale d'ici 2010; l'installation de ces serrures commencera par les zones où le crime est plus élevé.
- ▶ Nous avons mis à l'essai des dispositifs anti-vandalisme aux emplacements de boîtes postales communautaires dans les zones à risque élevé en Colombie-Britannique. Si ce projet pilote est une réussite, les dispositifs seront installés partout dans le pays.

Nous travaillons actuellement à un certain nombre d'initiatives de sécurité, notamment :

- ▶ Amélioration de notre système de codage à barres afin de permettre un meilleur suivi du rendement du service Poste-lettres.
- ▶ Élaboration de nouvelles solutions de produits avec la mise en place d'une technologie de pointe qui permettra un meilleur suivi du courrier contenant des documents confidentiels, tels que les demandes de passeport.

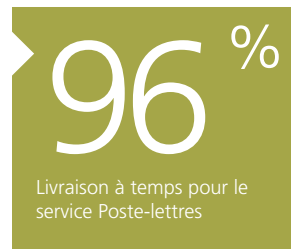
Normes de livraison

Objectif : 96 % des envois Poste-lettres livrés à temps

Nous sommes la seule entreprise qui livre des lettres et des colis à chaque résidence et entreprise au Canada, chaque jour de la semaine, et la livraison à temps du courrier demeure essentielle à notre prospérité à long terme. Nous demeurons résolus à livrer les articles Poste-lettres correctement préparés et adressés en deux jours ouvrables au sein d'une même région métropolitaine ou collectivité, en trois jours ouvrables au sein d'une même province et en quatre jours ouvrables d'une province à une autre. Notre principal objectif est de dépasser les normes de livraison dans tous les secteurs. Une firme indépendante évalue notre service Poste-lettres en déposant des envois dans les boîtes aux lettres publiques, dans les bureaux de poste et dans les boîtes postales communautaires, et en les suivant aux points de livraison partout au pays.

En 2008, nous avons livré plus de 11,6 milliards d'articles de courrier à 14,7 millions d'adresses au Canada, et nous avons atteint notre objectif de 96 % de livraison à temps pour le service Poste-lettres. Les efforts concertés que nous avons déployés pour améliorer la livraison des articles de courrier de marketing direct ont porté fruits en 2008 : nous avons atteint l'objectif fixé pour le courrier Médiaposte avec adresse^{MC} et raté de justesse celui pour le courrier Médiaposte sans adresse. Cependant, nous n'avons pas atteint nos objectifs pour les services Colis accélérés, Xpresspost^{MC} et Priorité^{MC} Demain matin. Pour remédier à la situation, nous augmentons notre capacité de traitement, nous renforçons les liaisons de transport et nous nous appuyons sur la souplesse que nous confère notre partenariat avec notre filiale Purolator.

La livraison à temps est essentielle au succès à long terme de Postes Canada et nous continuerons à chercher des moyens d'améliorer davantage la qualité de nos services de livraison afin de fidéliser nos clients et de susciter leur confiance.



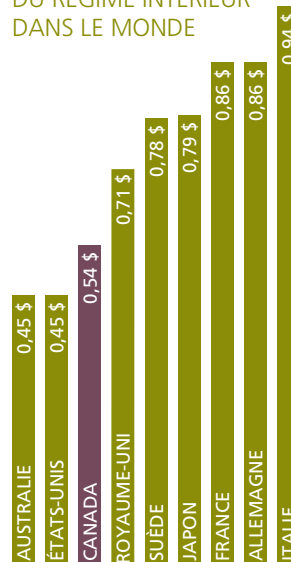
Création de valeur

Nous reconnaissons que nos clients sont au cœur de tout ce que nous entreprenons et que la valeur est l'indicateur le plus important en matière de rentabilité et de part de marché. Notre programme Gestion de la valeur pour les clients (GVC)⁹ définit les facteurs de la valeur pour la clientèle et de la fidélité par l'entremise de sondages sur les relations et de questionnaires transactionnels. Grâce à cette recherche, nous pouvons recueillir de précieux renseignements sur les habitudes et les pratiques d'expédition de nos clients, et évaluer leur fidélité à Postes Canada. Cette recherche nous permet également de recevoir les commentaires de nos clients sur nos produits, nos services, notre livraison, nos tarifs et notre culture de service. Les questionnaires transactionnels demandent aux clients de préciser leurs dernières expériences avec Postes Canada, y compris avec nos représentants commerciaux et du Service à la clientèle, nos bureaux de poste, notre personnel de livraison et notre site Web. Les sondages et les questionnaires donnent un aperçu essentiel de la qualité de notre service, de notre avantage concurrentiel et des points nécessitant une amélioration.

L'Indice de valeur pour la clientèle (IVC), qui permet d'évaluer la fidélité des clients à Postes Canada, est établi à partir du programme de recherche de la GVC. Les objectifs liés à l'IVC pour chaque secteur d'activité, qui sont établis au quatrième trimestre pour l'année suivante, nous aident à axer les initiatives de la Société sur l'amélioration de la valeur pour les clients. Ces objectifs sont également pris en compte dans le calcul de la Prime de rendement d'équipe⁹.

En 2008, notre secteur d'activité Marketing direct a dépassé de 3 points de pourcentage son objectif lié à l'IVC. Le secteur d'activité Colis, quant à lui, a atteint son objectif lié à l'IVC. Bien que le secteur Courrier transactionnel n'ait pas atteint son objectif, il a atteint ses objectifs d'amélioration pour plusieurs sous-composantes de l'IVC, notamment l'offre et la livraison de produits, la concurrence relative aux prix et la culture de service.

COMPARAISON DES TARIFS DE BASE DES LETTRES DU RÉGIME INTÉRIEUR DANS LE MONDE



Équivalent en dollars canadiens (en février 2009)

Éthique et conformité

Nous nous engageons à créer un environnement de travail ouvert et transparent, qui encourage un comportement éthique à tous les niveaux et qui en fait la promotion, et dans lequel les employés sont libres de signaler toute préoccupation quant à des activités répréhensibles se déroulant sur le lieu de travail.

ÉTHIQUE

Notre Code de conduite décrit le comportement approprié que doivent adopter les employés à tous les niveaux. Nous maintenons une politique générale de divulgation des activités déplacées dans le milieu de travail. Nous avons également mis en place une ligne directe anonyme et sans frais, gérée par une entreprise indépendante, afin que les employés puissent signaler des activités déplacées potentielles. En 2008, 83 cas ont été signalés sur cette ligne directe, par rapport à 79 cas en 2007.

CONFORMITÉ

Notre groupe Conformité concentre ses efforts sur la conformité dans les domaines de l'accès à l'information, de la protection de la vie privée, des droits de la personne, de l'équité en matière d'emploi, des langues officielles, de la lutte contre le blanchiment d'argent et de la dénonciation. Une meilleure conformité incite les employés à « faire ce qu'il faut », les dissuade d'adopter une mauvaise conduite et fournit un mécanisme de surveillance de l'environnement externe et de gestion des enjeux liés à la conformité dans l'exploitation.

Blanchiment d'argent

Nous disposons d'un système solide qui nous aide à repérer, à prévenir et à décourager le blanchiment d'argent et le financement d'activités terroristes. Ce système nous aide également à nous assurer que nous respectons la *Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le*

financement des activités terroristes. Notre système comprend des politiques et des procédures internes qui nous permettent de repérer et de décourager d'éventuelles activités de blanchiment d'argent ou de financement d'activités terroristes, d'une part, et de respecter les exigences en matière d'identification du client, de consignation et de déclaration, d'autre part. Le système est examiné régulièrement afin de vérifier qu'il est à jour et qu'il comprend les éventuelles modifications ou mises à jour de la *Loi*.

La principale difficulté en 2008 a été le report jusqu'à 2009 du Projet d'informatisation des bureaux de poste, en raison de problèmes de gestion des changements et de problèmes d'ordre technologique. Le projet permettra d'automatiser les emplacements manuels et contribuera fortement à l'amélioration de la conformité dans l'ensemble de notre réseau de vente au détail, puisque ces emplacements sont ceux où survient le plus grand nombre de problèmes de non-conformité.

Principales réalisations en vue de lutter contre le blanchiment d'argent en 2008 :

- ▶ Adaptation des systèmes et des procédés afin de respecter les modifications législatives du projet de loi C-25 apportées à la *Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes*, qui ont été déposées par le Parlement en vue de renforcer certains aspects de la *Loi*.
- ▶ Formation de 17 779 employés (des préposés au comptoir pour la plupart) afin de les sensibiliser aux exigences en matière de conformité. La formation se poursuivra tout au long de l'année 2009, comme l'exige la loi.
- ▶ Début de la mise en œuvre de l'automatisation des bureaux de poste dans plus de 3 000 emplacements manuels et remaniement des mandats-poste.
- ▶ Renforcement de nos outils de surveillance et d'analyse judiciaire afin de contribuer à la détection de la non-conformité.

CODE DE CONDUITE

Notre Code de conduite décrit nos normes en matière de conduite juste et équitable. Les clients, les fournisseurs, les employés et autres intéressés qui sont témoins de comportements potentiellement inappropriés, notamment un comportement contraire à l'éthique, sont invités à examiner notre Code de conduite et à suivre la procédure de déclaration « Où trouver de l'aide ». On peut le consulter à l'adresse postescanada.ca/cpo/mr/assets/pdf/aboutus/cocobc_fr.pdf

17 779

Nombre d'employés (des préposés au comptoir pour la plupart) qui ont reçu une formation de lutte contre le blanchiment d'argent

Relations du travail

Nous sommes engagés à maintenir des relations professionnelles et efficaces avec nos syndicats et à travailler avec l'ensemble de nos employés et de leurs syndicats en vue d'assurer la stabilité du travail. Nous savons que ce n'est qu'en travaillant ensemble que nous pouvons assurer la viabilité à long terme de notre entreprise malgré le défi que présente la conjoncture économique. Avec quatre syndicats représentant la majorité de nos quelque 60 000 employés et avec cinq conventions collectives différentes, la négociation collective est très intense. Il faut chaque année consacrer beaucoup de temps et d'efforts au renouvellement des conventions collectives.

Les syndicats représentant les employés de Postes Canada sont le Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes (STTP) qui représente deux unités de négociation (STTP – EPU et factrices et facteurs ruraux et suburbains), l'Association des officiers des postes du Canada

(AOPC), l'Alliance de la fonction publique du Canada (AFPC) et l'Association canadienne des maîtres de poste et adjoints (ACMPA).

Le 17 novembre, quelque 2 100 employés, à temps plein et à temps partiel, membres du Syndicat des employés des postes et communications (SEPC), une division de l'AFPC, ont amorcé une grève générale qui s'est terminée le 22 décembre. Le service de livraison du courrier n'a subi que des retards minimes, causés principalement par des activités de piquetage dans des grands établissements et certains postes de facteurs. Des employés cadres ont été affectés à des fonctions essentielles à nos activités, telles que le service à la clientèle dans les centres d'appels, la rémunération et les comptes fournisseurs, afin de maintenir ces services actifs. Un projet de règlement a été conclu le 20 décembre 2008, et une entente a été ratifiée par les membres de l'AFPC, le 23 décembre 2008.

NOMBRE D'EMPLOYÉS SYNDIQUÉS

Unité de négociation	Nombre d'employés représentés*	Date d'expiration de la convention collective
STTP Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes	41 281	Le 31 janvier 2011
STTP – FFRS Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes – Factrices et facteurs ruraux et suburbains	6 368	Le 31 décembre 2011
ACMPA Association canadienne des maîtres de poste et adjoints	6 380	Le 31 décembre 2009
AOPC Association des officiers des postes du Canada	3 941	Le 31 mars 2009
AFPC/SEPC Alliance de la Fonction publique du Canada/Syndicat des employés des postes et communications	2 001	Le 31 août 2012
TOTAL	59 971	

* Comprend tous les employés à temps plein et à temps partiel qui sont représentés par une unité de négociation au 31 décembre 2008; exclut les employés temporaires, occasionnels et nommés pour une période déterminée.

Langues officielles

En tant que service postal du Canada, nous comprenons quelles sont nos obligations envers 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 des collectivités. Nous sommes déterminés à améliorer notre capacité à offrir des services en français et en anglais, et nous sommes fiers de promouvoir la dualité linguistique et d'appuyer les collectivités de langue officielle en situation minoritaire au Canada.

LE NOMBRE DE PLAINTES LE PLUS BAS

En 2008, 40 plaintes relatives aux langues officielles ont été reçues par le Bureau du commissaire aux langues officielles. Sur ces 40 plaintes, 35 concernaient des problèmes de service à la clientèle et cinq étaient liées à la langue parlée au travail. Cela représente six plaintes de moins qu'en 2007 et c'est également le nombre de plaintes le plus faible depuis l'adoption de la *Loi sur les langues officielles* en 1969.

2008	2007	2006
40	46	66

PROMOTION DU BILINGUISME

En 2008, nous avons poursuivi nos efforts de promotion d'une culture qui encourage l'utilisation du français et de l'anglais à Postes Canada. Nous avons mis en œuvre un plan de communications afin de sensibiliser les employés et nous avons publié, dans nos publications destinées aux employés, des articles relatifs à notre politique en matière de langues officielles. En 2009, nous mettrons en œuvre un nouveau cours de cyberformation destiné à tous les employés non affectés à la vente au détail occupant des postes bilingues; cette formation couvre tous les aspects de la politique de Postes Canada en matière de langues officielles. La Vérification interne mènera également une vérification relative à la langue de travail dans nos régions bilingues, y compris l'Ontario, le Québec et le Nouveau-Brunswick.

LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES

Dans sa fiche de rendement pour 2007 et 2008 sur la mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles*, le Bureau du commissaire aux langues officielles a attribué à Postes Canada la cote globale « B ». Nous avons également reçu une cote « exemplaire » pour la quatrième année consécutive, pour les mesures prises par la Société en vue d'appuyer l'épanouissement des communautés de langue officielle en situation minoritaire et de promouvoir la dualité linguistique au Canada. Des détails quant à notre rendement linguistique sont disponibles sur le site Web du Bureau du commissaire aux langues officielles, à l'adresse www.ocol-clo.gc.ca.



XII^E SOMMET DE LA FRANCOPHONIE

En 1970, le Canada était un membre fondateur de l'Agence de coopération culturelle et technique (ACCT), une agence motivée par la volonté commune de protéger et de préserver la langue française et la culture francophone. L'ACCT fut ensuite renommée Organisation internationale de la Francophonie (OIF); elle compte actuellement 55 États et gouvernements membres. En 2008, nous avons souligné le XII^e Sommet de la Francophonie grâce à un timbre-poste commémoratif présentant une image saisissante de Québec. Le Sommet s'est déroulé à Québec, en plein cœur des célébrations du 400^e anniversaire de la ville.

PLEINS FEUX

Viabilité financière

VIABILITÉ FINANCIÈRE DE L'INDUSTRIE POSTALE

En fonction de l'ancien modèle postal, l'administration postale d'un pays détenait un monopole, également appelé « privilège exclusif », sur la livraison du courrier dans ce pays. La raison d'être de ce monopole était qu'il permettrait à une administration postale de générer des revenus suffisants pour financer un service postal universel, généralement appelé obligation d'assurer un service universel. Cette obligation exige, souvent par acte de loi, le niveau minimal de service postal qu'une administration postale est tenue d'offrir. Les administrations postales ont également été autorisées à s'adonner à des activités concurrentielles connexes afin d'appuyer les services protégés par le privilège exclusif.

Ce modèle subit des pressions importantes depuis de nombreuses années. Internet, les courriels et les autres formes de communication numérique ont amoindri la valeur du privilège exclusif en offrant aux particuliers et aux entreprises de nombreuses solutions de rechange au courrier traditionnel. Les volumes de courrier stagnants ou en baisse sont une réalité pour la plupart des administrations postales et, bien que des segments comme le courrier publicitaire aient un potentiel de croissance, ils sont généralement moins rentables et sont également en concurrence avec une série de solutions de rechange. La concurrence est également très forte sur le marché des colis et les acteurs mondiaux comme UPS et FedEx, qui ne sont pas soumis aux exigences de l'obligation d'assurer un service universel, ont une liberté commerciale beaucoup plus grande.

De nombreux gouvernements ont répondu à l'évolution du marché postal en mettant à jour la législation postale et les cadres réglementaires qui régissent leurs administrations postales. La plupart des exploitants postaux dans les pays développés étaient des services gouvernementaux avant de devenir des entités commerciales. Certains ont été partiellement privatisés. De nombreuses administrations postales, notamment en Europe, ont tiré profit des cadres réglementaires modernisés pour se diversifier dans des secteurs tels que la logistique, les services de messagerie et les services financiers et ont accru leur présence dans d'autres pays, souvent par des acquisitions.

Les administrations postales ont également modernisé et transformé leurs opérations postales de base afin de réduire les coûts et de mieux répondre à la demande des clients et du marché. Les procédés ont été automatisés, l'équipement a été mis à niveau, les installations ont été regroupées et l'effectif a été réduit ou partiellement converti en emplois à temps partiel afin d'améliorer la flexibilité. Cependant, contrairement aux concurrents du secteur privé, les administrations postales sont toujours tenues d'offrir un service postal universel, ce qui limite leurs capacités en matière de rajustement des opérations et de réponse à l'évolution de la demande.

Alors que le marché postal évolue, le défi consiste à trouver un équilibre entre le rendement financier et l'obligation d'assurer un service postal universel. À ce jour, aucun gouvernement n'a levé ou substantiellement réduit l'obligation d'assurer un service universel de son administration postale. Des rapports récents commandés par le gouvernement et examinant le secteur postal des États-Unis, du Royaume-Uni et de la France étaient tous en faveur de la poursuite du service postal universel, tout en reconnaissant les diverses difficultés financières auxquelles les administrations postales de ces pays font face. Alors que les volumes de courrier demeurent stables ou sont à la baisse et que la récession actuelle se poursuit, le débat ne cessera de s'intensifier quant à la meilleure façon de financer l'obligation d'assurer un service universel sans délaissier la viabilité à long terme des exploitants postaux.

VIABILITÉ FINANCIÈRE DE POSTES CANADA

À Postes Canada, nous avons également été touchés par l'évolution du marché postal et du marché des communications. Comme d'autres administrations postales modernes, nous avons un double mandat : la *Loi sur la Société canadienne des postes* indique que la Société doit établir et exploiter un service postal ainsi qu'assurer son exploitation de façon financièrement autonome. Nous prenons ces obligations très au sérieux.

Nous ramassons et livrons les lettres et les colis cinq jours par semaine à quelque 14,7 millions d'adresses en milieu urbain et rural. Nous nous acquittons également d'autres obligations liées



à la politique gouvernementale, telles que le courrier parlementaire, les cécogrammes, le programme Aliments-poste et le tarif des livres de bibliothèque. Nous offrons ces services grâce à un réseau constitué de 21 établissements, de 565 postes de facteurs et de 6 618 bureaux de poste.

Bien que nous ayons eu le privilège d'enregistrer notre 14^e année de rentabilité consécutive en 2008, les marges de profit restent minces. La marge d'exploitation du Groupe Postes Canada en 2008 était inférieure à 2 %, et ce, pour la deuxième année consécutive. Si l'on exclut nos filiales actives, y compris Courrier Purolator, les marges sont encore plus faibles. Les volumes de courrier transactionnel, qui a toujours été notre produit le plus rentable, ont diminué de 2 % en 2008 après avoir été stables pendant de nombreuses années.

Les augmentations du tarif de base des lettres sont limitées aux deux tiers du taux d'inflation établi en fonction de l'Indice des prix à la consommation, un outil de Statistique Canada permettant de déterminer, de façon globale, le taux d'inflation (ou coût de la vie). Ce plafonnement du tarif a limité notre capacité à générer des revenus et à compenser nos coûts d'exploitation.

Par ailleurs, nous disposons d'un régime de retraite important qui est entièrement provisionné sur le plan de la permanence. Cependant, le régime est également évalué sur le plan de la solvabilité, et le faible rendement des marchés financiers en 2008 a contribué à mettre le régime dans une position de déficit de solvabilité à la fin de l'année. On prévoit que des paiements spéciaux seront nécessaires en 2010 et après afin de couvrir les déficits prévus sur le plan de la permanence et sur le plan de la solvabilité.

Si nous ne parvenons pas à accroître notre bénéfice, il sera de plus en plus difficile pour nous de continuer à nous acquitter de nos deux mandats, c'est-à-dire d'assurer un service universel aux Canadiens tout en restant financièrement autonomes.

Notre initiative de Transformation postale est essentielle à la modernisation de nos activités. Toutefois, notre faible niveau de rentabilité a limité les fonds disponibles pour financer l'initiative et nous a empêchés de réinvestir dans nos opérations. Par conséquent, l'initiative de Transformation postale devra être financée majoritairement par des ressources externes. Nos capacités d'emprunts externes sont limitées à 300 millions de dollars, sous réserve de l'approbation du ministre des Finances. Ce montant ne cadre en rien avec nos besoins actuels, notamment en ce qui a trait à la Transformation postale.

« Le ralentissement économique qui s'est accéléré à la fin de l'année 2008 a porté un dur coup à l'ensemble des secteurs économiques, y compris les services postaux mondiaux. Tout en travaillant à l'établissement d'un nouveau cadre financier, nous continuerons à nous concentrer sur nos priorités administratives et à investir dans notre personnel et notre infrastructure. Et c'est ce que nous nous apprêtons à faire grâce à un plan détaillé. »

Moya Greene, présidente-directrice générale, Postes Canada

La viabilité financière, ce n'est pas simplement atteindre le seuil de la rentabilité. Dans notre soumission pour l'examen stratégique de Postes Canada, nous avons défini la viabilité financière comme étant :

- ▶ la capacité de générer un flux de trésorerie suffisant pour financer des investissements essentiels (tant dans l'infrastructure que pour assurer des occasions de croissance) et un fonds de roulement, de même que pour verser des dividendes au gouvernement du Canada;
- ▶ la capacité d'atteindre et de maintenir un niveau de bénéfices qui permettra à la Société de générer un rendement de l'avoir sur le plan commercial;
- ▶ la capacité de la Société à générer suffisamment de bénéfices avant intérêts, impôts, dépréciation et amortissement de sorte qu'elle n'ait pas besoin d'une garantie du gouvernement pour générer les fonds essentiels sur le marché des capitaux.

Lors de la création de la Société canadienne des postes en 1981, nous étions l'un des premiers exploitants postaux à être commercialisé. Depuis, notre cadre réglementaire n'a presque pas changé et, en conséquence, nous accusons un retard important sur le plan des finances et des activités par rapport à nos pairs à l'échelle mondiale. Il est crucial que nous puissions fonctionner dans un cadre qui favorise la viabilité financière et qui assure la conservation du service postal universel.



NOS EMPLOYÉS

Un lien essentiel entre les valeurs de nos employés et les valeurs de la Société

NOTRE RÉUSSITE EN TANT QU'ENTREPRISE RESPONSABLE SUR LE PLAN SOCIAL, FINANCIÈREMENT VIABLE ET AXÉE SUR LA CLIENTÈLE REPOSE SUR NOS EMPLOYÉS.

Tout au long de l'année 2008, nous avons continué à resserrer les liens avec nos employés et à travailler à la création d'un milieu de travail moderne et d'une culture axée sur l'équité et le respect, une culture et un milieu de travail au sein desquels les employés savent que leurs efforts sont reconnus et appréciés et que leur travail fait une différence. Lorsque les employés se sentent reconnus et appréciés, ils s'identifient également à l'entreprise et comprennent que, lorsque la Société réalise ses objectifs, ils réalisent aussi les leurs. Les employés qui se sentent liés à l'entreprise sont plus susceptibles de s'engager et d'avoir un rendement supérieur aux attentes.

En 2008, notre stratégie globale est restée axée sur la promotion de la sécurité, l'amélioration des programmes de santé et de mieux-être, ainsi que le maintien d'un dialogue ouvert avec les employés. Nous avons commencé à améliorer la façon dont nous gérons la santé et la sécurité, la prévention

des blessures et des maladies, ainsi que les procédés et les pratiques en matière de retour au travail. Nous avons également opté pour un cadre intégré et cohérent en ce qui concerne nos programmes de gestion des cas d'invalidité, l'objectif étant d'adopter les pratiques exemplaires. Nous avons établi des responsabilités claires dans le domaine de la sécurité en mettant en place des normes de leadership en matière de sécurité pour les cadres supérieurs. Nous avons également mis en place des stratégies et des programmes de prévention et de contrôle des types de dangers et de hauts risques les plus courants et nous avons concentré nos efforts sur la préparation et la réponse aux situations d'urgence. L'attention particulière que nous avons accordée à la formation, au mentorat et à l'appui des leaders de première ligne les aide à établir des liens étroits avec les employés à tous les niveaux.

DÉFIS :

- ▶ Intégration de la sécurité dans notre culture
- ▶ Réduction du nombre d'accidents
- ▶ Gestion des changements nécessaires afin de garantir le succès de l'initiative de Transformation postale
- ▶ Taux d'absentéisme élevé
- ▶ Nombre élevé de griefs

RÉALISATIONS :

- ▶ Nous avons atteint l'objectif lié à l'Indice d'engagement des employés
- ▶ Nous avons organisé 15 forums régionaux et nos cadres supérieurs ont effectué 600 visites en milieu de travail, ce qui nous a permis de communiquer avec plus de 12 000 employés
- ▶ Nous avons dispensé une formation en santé et sécurité à environ 30 000 employés

Sécurité

Objectif : Réduction de 6 % du nombre d'accidents en 2009

Rien n'est plus important que la prévention des accidents et des décès au travail. Tout au long de l'année 2008, nous sommes restés déterminés à faire en sorte que les employés soient en sécurité et en santé peu importe le travail qu'ils exécutent et l'endroit. L'année dernière, on a recensé 4 507 accidents en milieu de travail ayant entraîné des pertes de temps, ce qui représente 81 cas de moins qu'en 2007. Cependant, lorsque nous tenons compte des heures travaillées pour calculer un taux de fréquence, le taux reste inchangé. De plus, un facteur est décédé en 2008 à la suite d'une chute et un deuxième décès fait l'objet d'une enquête de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail afin de déterminer s'il est lié au travail.

Bien que nous n'ayons pas atteint notre objectif de réduction de la fréquence des accidents en 2008 et bien que le nombre de blessures reste inacceptable, nous avons poursuivi nos progrès quant à l'établissement des bases de notre amélioration.

L'accent continu que nous mettons sur la création d'une culture de sécurité repose sur l'établissement d'un lien essentiel entre la sécurité et un leadership fort. Par ses actions, la Direction doit montrer que la sécurité et le bien-être des employés sont primordiaux. Ces éléments sont essentiels à la viabilité de la Société et renforcent les liens qui existent entre les employés et la Société.

UN LIEN ESSENTIEL ENTRE LA SÉCURITÉ ET LA RESPONSABILITÉ

En 2008, nous avons établi des responsabilités claires dans le domaine de la sécurité en mettant en place des normes de leadership en matière de sécurité pour les cadres supérieurs et en intégrant ces normes à la fiche de pointage du rendement de chacun des cadres supérieurs. En 2009, nous élargirons ces normes à tous les niveaux de direction, y compris les superviseurs. Nous avons également axé nos efforts sur l'information et l'encadrement de nos leaders des Opérations quant aux attentes de leadership en matière de sécurité. Ce procédé continuera en 2009 et au cours des années suivantes.

INITIATIVES EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ

Nous avons mis en place des stratégies et des programmes de prévention et de contrôle des types de dangers et de hauts risques les plus courants. Afin de prévenir et de réduire le nombre de glissades, de trébuchements et de chutes, chaque région a fait un effort remarquable avant le début de l'hiver en vue de repérer et d'éliminer les dangers en cours d'itinéraire. Notre campagne interne sur la sécurité en hiver a fourni à tous les superviseurs de la livraison des conseils quant aux procédés sécuritaires et au port de chaussures adaptées. De plus, nous avons distribué des dispositifs antidérapants aux employés. Nous avons également insisté auprès des chefs d'équipe sur la nécessité de procéder aux observations obligatoires en cours d'itinéraire.

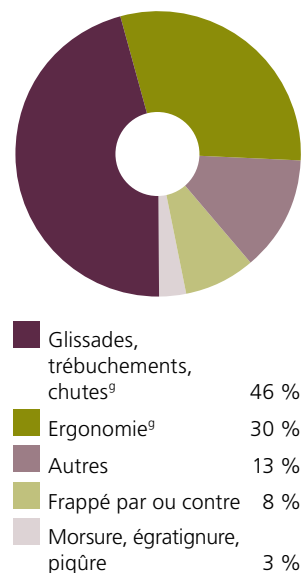
CONTINUER À ÉTABLIR UNE CULTURE DE SÉCURITÉ

Afin de nous aider à poursuivre l'établissement d'un système de gestion de la santé et de la sécurité complet, intégré et durable et afin de mesurer nos progrès, nous avons fait appel aux services d'une tierce partie indépendante qui procédera à des vérifications du système de gestion et de conformité en matière de santé et de sécurité dans 35 de nos emplacements de travail. Les résultats de ces vérifications comprennent des pointages pour divers éléments, conformément à la norme OHSAS (pour British Standard Occupational Health and Safety Assessment Series) 18001. Nous avons également mis en place des outils d'enquête spéciaux afin de déterminer les causes profondes des glissades, des trébuchements et des chutes ainsi que des blessures liées à l'ergonomie, et nous avons travaillé à l'amélioration de notre capacité à analyser nos données en matière de santé et de sécurité. Une meilleure compréhension de ces données garantira des stratégies ciblées à l'avenir.

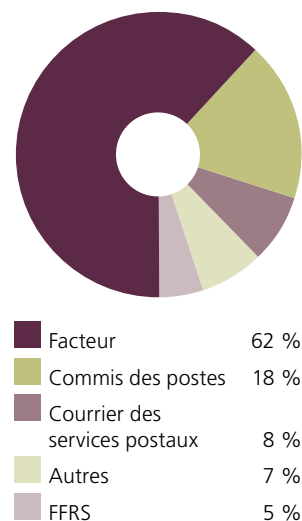
Principales réalisations en 2008 :

- ▶ Nous avons mené des vérifications de sécurité dans 35 emplacements.
- ▶ Nous avons élaboré des outils complets d'enquête sur les accidents, tels que des conseils, des directives et des procédés pour deux des types de blessures qui surviennent le plus fréquemment.

ACCIDENTS ENTRAÎNANT DES PERTES DE TEMPS EN 2008 (PAR TYPE D'ACCIDENT)



ACCIDENTS ENTRAÎNANT DES PERTES DE TEMPS EN 2008 (PAR GROUPE DE TRAVAIL)



- ▶ Nous avons conçu de nouveaux critères de leadership en matière de la sécurité pour tous les niveaux de direction, y compris les superviseurs.
- ▶ Nous avons créé un indice de notation lié à l'ergonomie afin de repérer les principaux risques et de mettre l'accent sur les solutions.
- ▶ Nous avons mené une vaste campagne de sensibilisation aux glissades, trébuchements et chutes.
- ▶ Nous avons mené une vaste campagne de prévention des risques de morsures de chiens, comprenant des partenariats avec la Fédération des sociétés canadiennes d'assistance aux animaux et l'Association canadienne des médecins vétérinaires.
- ▶ Nous avons distribué 14 000 tapis antifatigue.

En 2009, nous avons l'intention de poursuivre ce travail afin que la sécurité fasse partie intégrante de notre culture. Nous maintiendrons les communications et l'encadrement destinés aux gestionnaires, aux chefs et aux superviseurs en matière de leadership lié à la sécurité. Nous intégrerons également la responsabilité en matière de sécurité sur les fiches de pointage pour tous les niveaux de direction, nous ferons du repérage et du contrôle des dangers une priorité et nous enquêterons sur tous les accidents afin de remédier à la cause profonde. La sécurité sera intégrée dans tout ce que nous faisons au quotidien.

FORMATION SUR LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ

En 2008, nous avons consacré près de 12 millions de dollars à la formation en santé et en sécurité. Nous avons organisé environ 250 000 heures de formation sur la sécurité et nous avons offert des cours et des ateliers à près de 30 000 employés de première ligne (employés actuels et nouveaux employés) et à quelque 2 000 chefs d'équipe.

Les cours et les ateliers sur la santé et la sécurité organisés en 2008 abordaient les aspects suivants :

- ▶ Soulèvement sécuritaire
- ▶ Santé et sécurité des employés
- ▶ Gestion de la santé et de la sécurité
- ▶ Opérations sécuritaires
- ▶ Marchandises dangereuses

DÉCÈS

	2008	2007	2006
Employés de Postes Canada	1*	1	1
Assistants ⁹ , auxiliaires en ergonomie ⁹ et remplaçants ⁹ des FFRS	0	0	2

* Un deuxième accident mortel fait l'objet d'une enquête.

ACCIDENTS ENTRAÎNANT DES PERTES DE TEMPS

	2008	2007	2006
Accidents (sauf ceux des FFRS)	4 277	4 378	4 016
Accidents des FFRS	230	210	231
Total	4 507	4 588	4 247

COMPARAISON DU TAUX DE FRÉQUENCE DES ACCIDENTS ENTRAÎNANT DES PERTES DE TEMPS⁹ (POUR 100 EMPLOYÉS ETPT*)

	2008	2007	2006
Postes Canada (sauf ceux des FFRS)	9,3	9,3	8,6
UPS ¹	–	2,4	2,6
TNT (administration postale des Pays-Bas) ²	2,9	3,2	3,1
Deutsche Post (Allemagne) ³	6,6	6,3	6,9

* ETPT = équivalents du travail à plein temps

¹ UPS Corporate Sustainability Report 2006 et 2007

² TNT Corporate Responsibility Report 2008

³ Deutsche Post DHL Sustainability Report 2009



Un milieu de travail sain

Bien que nous soyons fiers d'avoir pu maintenir pendant des décennies des régimes d'avantages sociaux concurrentiels et des programmes de retraite généreux, nous reconnaissons qu'une orientation et un soutien concertés sont essentiels au succès continu de nos programmes de promotion d'un milieu de travail sain. Nous devons changer notre modèle d'affaires actuel si nous voulons garantir notre durabilité financière à long terme tout en préservant la viabilité de nos programmes d'avantages sociaux et en protégeant la santé et le bien-être de nos employés. Nous sommes conscients qu'il pourrait être difficile pour certains employés d'accepter les changements et de s'y adapter, mais nous estimons qu'ils accroîtront la viabilité de la Société et des programmes à long terme.

PROGRAMMES DE PRÉVENTION

Nous disposons de nombreux programmes pour appuyer les employés, qu'ils soient au travail ou non, qu'ils soient malades ou en bonne santé. 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. Nos programmes et nos outils de prévention et d'intervention précoce comprennent des évaluations des risques liés à la santé personnelle, la prévention de la grippe et du rhume, des conseils liés à la nutrition, des installations de conditionnement physique sur les lieux de travail ainsi que des programmes de rabais dans des centres de culture physique. De plus, notre Programme d'aide aux employés offre aux employés et à leur famille des services confidentiels de consultation, d'information et d'orientation en situation de crise, services qui sont à la charge de la Société, ainsi que la possibilité de communiquer directement avec des conseillers, des travailleurs sociaux et des psychologues chevronnés. Ces ressources sont accessibles à partir de notre site Web pour un milieu de travail sain.

GESTION DES CAS D'INVALIDITÉ

Nous avons consacré une grande partie de l'année 2008 à jeter les bases d'un programme de bout en bout solide et stable pour la gestion des cas d'invalidité, et à évaluer notre efficacité quant à la prestation de ce programme. Nous avons mis en place notre nouveau Programme d'assurance-invalidité de courte durée qui fait en sorte, grâce à une intervention précoce, de mieux servir tous les employés qui en ont besoin. Nous

avons également élaboré une carte routière pour la gestion des cas d'invalidité qui garantira la mise en application systématique de l'aide à tous les employés, afin de les aider à revenir au travail et à retrouver un style de vie sain plus rapidement.

Programmes de gestion des cas d'invalidité

La recherche montre que plus l'absence (pour cause de maladie ou d'invalidité) d'un employé est longue, plus il est probable que celui-ci ne retournera pas au travail. Notre nouveau Programme d'assurance-invalidité de courte durée, qui est géré par un fournisseur indépendant en gestion des cas d'invalidité, offre un soutien précoce en cas d'absence liée à une maladie. Grâce à l'intervention précoce, le programme aide à découvrir ce qui empêche les employés de revenir au travail et évalue la façon dont nous pouvons le mieux possible appuyer leur retour en toute sécurité à un travail productif. Seuls 6 % des employés environ auront besoin d'une invalidité de longue durée; plus de 90 % des employés reviendront au travail dans un délai de 15 semaines.

Mesurer l'efficacité

En novembre 2008, nous avons soumis nos pratiques actuelles de gestion des cas d'invalidité à une vérification de la gestion de l'incapacité au travail fondée sur un consensus (Consensus Based Disability Management Audit^{MC}). La vérification a été menée par un tiers indépendant, l'Institut national de recherche et de gestion de l'incapacité au travail (National Institute of Disability Management and Research^{MC}), et l'objectif était de nous donner un aperçu de l'efficacité de nos programmes actuels et de définir les moyens de les améliorer. Pour réaliser cet engagement syndical-patronal à long terme et multipartite à l'égard de la gestion de l'incapacité au travail, l'Institut dispose d'un fonds de dotation créé par des contributions des gouvernements fédéral et provinciaux, d'importantes entreprises du secteur privé et d'organismes publics. À l'aide de preuves fondées sur un consensus et provenant de la direction et des employés, l'outil de vérification mesure et évalue de manière objective le rendement du programme de gestion des cas d'invalidité par rapport aux pratiques exemplaires internationales. L'outil de vérification peut également être utilisé pour surveiller l'efficacité et repérer les points à améliorer.

68 %

Notre résultat lors de la première vérification indépendante de nos programmes de gestion des cas d'invalidité

51 %

Pourcentage d'employés qui n'ont pas pris plus de sept jours de congé de maladie en 2008

50 %

Probabilité que les employés reviennent au travail après une absence allant de trois à six mois

25 %

Pourcentage d'employés qui n'ont pas pris plus de deux jours de congé de maladie en 2008

Nous avons obtenu un résultat de 68,2 % lors de la vérification menée par l'Institut en 2008, ce qui est beaucoup plus élevé que la moyenne canadienne de 59,4 %. Nous avons également obtenu un résultat plus élevé que la moyenne canadienne dans 12 des 16 éléments. Bien que notre résultat indique la présence d'un grand nombre des éléments propres à un excellent programme de gestion des cas d'invalidité, la vérification a également permis de déterminer de nombreux points que nous pourrions améliorer. Ces points comprennent l'intégration de politiques et de procédures de gestion des cas d'invalidité, l'amélioration du soutien et de la coopération entre les syndicats et la direction, une meilleure compréhension par les employés du programme de gestion des cas d'invalidité ainsi que les mécanismes permettant aux employés absents de garder un lien avec leur lieu de travail.

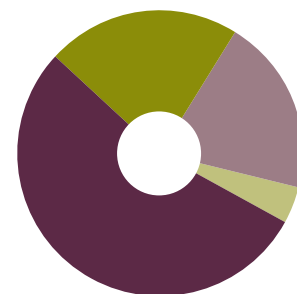
En 2009, nous concentrerons nos efforts sur une intégration plus étroite de nos programmes et de nos politiques, sur le renforcement de la collaboration entre les syndicats et la direction

et sur l'amélioration de la sensibilisation et de la compréhension des employés quant aux avantages dont ils disposent et à ce qu'ils obtiendront s'ils doivent avoir recours à l'un de ces avantages. Nous travaillons également sur une deuxième vérification, pour laquelle nous espérons atteindre un résultat de 80 % afin d'obtenir le certificat de l'International Disability Management Standards Council (IDMSC^{MC}).

GESTION DES ABSENCES

L'absentéisme demeure un défi important malgré nos efforts continus. Le nombre de jours perdus par employé (NJPE) a augmenté en 2008 et demeure nettement supérieur à la moyenne nationale. Le nombre de jours perdus par employé en 2008 s'élevait à 15,8 jours, par rapport à 14,8 jours en 2007 et 14,3 jours en 2006. La moyenne nationale globale en 2008 était de 10 jours. Au total, 76 % des absences sont liées à un congé de maladie et 20 % découlent d'un accident du travail.

ABSENCES DU TRAVAIL EN 2008 (PAR TYPE DE CONGÉ)



Avec certificat	54 %
Sans certificat	22 %
Accident du travail	20 %
Congés spéciaux	4 %

ABSENTÉISME (NOMBRE DE JOURS PERDUS PAR EMPLOYÉ⁹)

	2008	2007	2006
Postes Canada	15,8	14,8	14,3
Autres secteurs*			
Fonction publique fédérale	16,1	15,0	14,1
Employés syndiqués	13,9	14,0	13,6
Transport et entreposage	12,3	12,2	11,6
Globalement : tous les secteurs	10,0	10,2	9,7

* Taux d'absence du travail, 2007, Statistique Canada, n° 71-211-XWE au catalogue



ABSENTÉISME (POURCENTAGE DU NOMBRE HABITUEL D'HEURES DE TRAVAIL)

	2008	2007	2006
Postes Canada	6,3 %	5,9 %	5,7 %
Autres secteurs*			
Fonction publique fédérale	6,5 %	6,0 %	5,7 %
Employés syndiqués	5,5 %	5,6 %	5,4 %
Transport et entreposage	4,9 %	4,9 %	4,6 %
Globalement : tous les secteurs	4,0 %	4,1 %	3,9 %

* Taux d'absence du travail, 2006, 2007, 2008, Statistique Canada, n° 71-211-XWE au catalogue

Nouveau groupe de travail sur la gestion de l'assiduité

En 2008, nous avons formé un nouveau groupe de travail sur l'assiduité, qui reçoit l'appui des niveaux les plus élevés de la direction, afin de nous assurer que nous nous concentrons tout particulièrement sur ce problème et que nos objectifs sont clairs. Nous renforcerons nos pratiques de travail, nous établirons des attentes et des responsabilités claires, nous améliorerons la production de rapports et nous veillerons à ce que les cadres supérieurs déploient des efforts constants et opportuns. L'amélioration du soutien apporté aux superviseurs de première ligne demeure une priorité et nous nous concentrons sur l'encadrement, le mentorat et l'établissement d'objectifs d'amélioration.

Reconnaissance

La reconnaissance est un élément clé pour créer un milieu de travail positif. Les fiches de pointage des Opérations pour les gestionnaires, chefs et superviseurs de première ligne en 2008 témoignent de l'importance de la reconnaissance de l'assiduité pour nos cadres supérieurs. Notre objectif est d'accroître la reconnaissance des contributions des employés, en reconnaissant la présence au travail, la sécurité et la productivité. Les gestionnaires sont évalués sur la manière dont ils reconnaissent l'assiduité et dont ils respectent les pratiques de gestion de l'assiduité.

Nous avons également établi un lien essentiel entre les efforts des employés et la rentabilité de l'entreprise, en élargissant le programme de primes aux employés à la quasi totalité des groupes d'employés. La prime se fonde sur le travail en équipe des employés en vue d'atteindre les objectifs de la Société en matière de rendement; elle permet aux employés de voir le lien entre leurs efforts, la viabilité de Postes Canada et les récompenses offertes aux employés.

TÂCHES MODIFIÉES

Un de nos principaux objectifs en 2008 était l'amélioration du nombre d'employés demandant des tâches modifiées et la réduction du temps passé à effectuer des tâches modifiées. Nous avons examiné et mis à jour nos restrictions quant aux incapacités partielles permanentes et nous avons fortement réduit la durée et la portée des demandes de tâches modifiées en aidant les employés à reprendre leurs activités normales.

	2008	2007	2006
Nombre de cas de tâches modifiées*9	6 015	6 671	6 213
Pourcentage de cas de tâches modifiées faisant suite à une absence	41 %	50 %	51 %
Durée de l'affectation aux tâches modifiées (nombre moyen de jours)	84	102	139

** Pour les besoins du rapport de cette année, les termes « tâches modifiées » et « tâches de transition » sont interchangeables et désignent les cas gérés dans le cadre du Programme de gestion des cas d'invalidité de Postes Canada. Les cas dans lesquels des tâches modifiées pourraient être attribuées de façon informelle à un employé à l'échelle locale, mais en dehors des paramètres du Programme de gestion des cas d'invalidité, ne sont pas inclus.*

Engagement des employés

Objectif en 2009 : Faire passer l'Indice d'engagement des employés de 56 à 58

L'engagement des employés demeure une priorité absolue et nous restons déterminés à devenir le meilleur milieu de travail qui soit au Canada, où chaque employé contribue à notre réussite et en profite.

En 2008, les efforts que nous avons déployés pour atteindre des niveaux d'engagement supérieurs parmi les employés sont demeurés axés sur le respect et l'équité en milieu de travail, sur la santé et la sécurité des employés et sur des efforts concertés pour promouvoir un dialogue en face-à-face avec les employés. Ces efforts semblent avoir un effet positif, comme en témoignent les améliorations d'une année à l'autre des résultats de nos sondages auprès des employés. Nous avons atteint notre objectif en faisant passer l'Indice d'engagement des employés de 52 à 56; ce résultat se fonde sur les réponses anonymes à plusieurs questions du sondage auprès des employés. Cet Indice est une composante clé de notre Prime de rendement d'équipe. Nous avons également été choisis comme l'un des 100 meilleurs employeurs au Canada par Mediacorp.

ENGAGEMENT DES EMPLOYÉS

	2008	2007	2006
Objectif	Données réelles	Données réelles	Données réelles
	56	52	48

AUGMENTATION DE LA PARTICIPATION AU SONDRAGE AUPRÈS DES EMPLOYÉS

La participation au sondage annuel auprès des employés a augmenté dans toutes les régions en 2008. À 55 %, la participation avait progressé d'environ un tiers par rapport à 2007.

STRATÉGIE D'ENGAGEMENT DES EMPLOYÉS POUR 2008

Notre stratégie d'engagement des employés a continué de miser fortement sur la communication en face à face avec les chefs d'équipe de première ligne et les employés et sur la formation de

ces chefs et de ces employés. La présidente et plusieurs cadres supérieurs ont participé à 15 forums régionaux à travers le pays en 2008, auxquels ont assisté environ 2 500 chefs d'équipe et plus de 500 employés représentés par le Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes (STTP). C'était la première fois que des employés représentés par le STTP participaient aux forums. Les vice-présidents et les directeurs généraux ont également visité plus de 600 installations postales et ont discuté avec plus de 10 000 employés. Pendant les forums et les réunions, les cadres supérieurs ont discuté de nos résultats commerciaux et de nos projets liés à la Transformation postale. Les employés ont également été invités à partager leurs idées quant aux façons d'améliorer le rendement de la Société, particulièrement en ce qui a trait à la santé et à la sécurité, à l'environnement et à la satisfaction des clients. Ces efforts de communication importants aideront les employés à consolider des liens essentiels avec l'entreprise.

Principales réalisations en 2008 :

- ▶ Nous avons organisé des forums régionaux et des réunions avec les cadres supérieurs qui ont permis de rencontrer plus de 12 000 employés.
- ▶ Nous avons offert une formation et un mentorat à 1 944 gestionnaires et chefs d'équipe de première ligne afin d'améliorer leurs capacités en matière de leadership.
- ▶ Nous avons offert une formation traitant de la sécurité et nous avons continué de communiquer avec les chefs d'équipe et les employés pour veiller à ce que la santé et la sécurité restent au haut de la liste des priorités de chacun.

Notre stratégie pour 2009 consiste à miser sur les réussites de 2008 et à poursuivre la création d'un milieu de travail dans lequel chaque employé se sent respecté et traité équitablement. Les forums régionaux et les visites des cadres supérieurs en 2009 favoriseront le dialogue coopératif et les discussions continues entre la direction et les employés. Les chefs d'équipe seront invités à continuer de faire participer les membres des équipes dans la prise de décisions qui ont une incidence sur leur travail et leur milieu de travail. En outre, nous continuerons de reconnaître la contribution que les employés apportent en servant nos clients et en améliorant les opérations.

L'ENGAGEMENT DES EMPLOYÉS EN CHIFFRES

3 Augmentation de points de notre cote de respect et d'équité.

5 Augmentation de points de notre cote de reconnaissance.

7 Augmentation de points pour le nombre de répondants qui pensent que les chefs d'équipe et les superviseurs font mieux leur travail pour ce qui est de donner suite aux suggestions des employés.

7 Augmentation de points pour le nombre de répondants satisfaits de leur participation à la prise de décisions ayant une incidence sur leur travail.

8 Augmentation de points pour le nombre d'employés ayant déclaré être suffisamment renseignés au sujet des résultats de rendement de l'entreprise.

Équité et diversité

Nous demeurons résolus à mettre en place un milieu de travail diversifié et ouvert à tous, dans lequel tous les employés sont traités avec équité et respect. Les principes de l'équité en matière d'emploi sont essentiels à nos procédés d'embauche et de promotion ainsi qu'à notre politique sur l'égalité en matière d'emploi.

Nous avons été reconnus en 2008 comme un des meilleurs employeurs en raison de nos initiatives et de notre engagement continu en matière de diversité. Nos principales réalisations comprenaient :

- ▶ le classement parmi les 100 meilleurs employeurs au Canada et parmi les meilleurs employeurs en matière de diversité, des concours annuels qui reconnaissent les employeurs partout au Canada qui ont mis en œuvre des initiatives et des pratiques exemplaires en matière d'emploi et de diversité ;
- ▶ l'obtention de la distinction Or du programme Relations autochtones progressives (RAP) pour nos réalisations en matière de recrutement des Autochtones, de soutien communautaire et de développement commercial.

En 2008, nous avons mis à jour notre Plan d'équité en matière d'emploi, produisant ainsi le plan pour la période allant de 2008 à 2010 qui donne des détails quant aux objectifs d'embauche, de formation, de maintien en poste et de promotion, ainsi que des plans d'action pour chacun des quatre groupes désignés (femmes, membres des minorités visibles, Autochtones et personnes handicapées).

Nous avons également travaillé avec les centres de recrutement autochtones, la Commission canadienne des droits de la personne et le Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes (STTP) afin d'étudier les possibilités d'emploi pour les Autochtones à des postes du STTP. En 2008, 17 nouveaux employés temporaires autochtones ont été embauchés à ces postes.

Afin d'augmenter l'embauche des membres des minorités visibles et des nouveaux immigrants et en vue de recruter dans le secteur difficile des factrices et facteurs ruraux et suburbains (FFRS), nous avons travaillé en collaboration avec LASI World Skills Inc., un groupe externe de soutien aux immigrants. Une affiche sur les emplois et une invitation à assister à une séance d'orientation ont été traduites dans cinq langues (cantonais, mandarin, hindi, tagalog et arabe) puis distribuées par LASI à ses membres. Les séances ont enregistré une forte participation et 24 participants sont actuellement employés à des postes de courrier des services postaux, de facteur ou de FFRS.

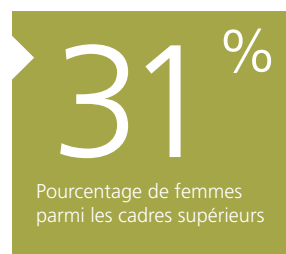
Une des activités importantes en 2009 sera la mise à jour de nos objectifs d'équité en utilisant les données de recensement de 2006, qui seront mises à la disposition de Postes Canada en mars 2009. Nos résultats en matière d'équité et les écarts seront ensuite recalculés en fonction de ces nouvelles données. Compte tenu de l'augmentation de la population autochtone et des minorités visibles au Canada, nous prévoyons que nos écarts en matière d'équité deviendront plus importants et dépasseront les niveaux actuels. Nous prévoyons également mettre à jour et communiquer les objectifs du Plan d'équité de 2008 à 2010 en conséquence.

AUGMENTATION EN POINTS DE POURCENTAGE DES TAUX DE REPRÉSENTATION DANS NOTRE EFFECTIF DE 2000 À 2008

	%
Femmes	8,8
Autochtones	0,3
Personnes handicapées	0
Minorités visibles	1,6



Niveau or Relations autochtones progressives



LA DIVERSITÉ EN CHIFFRES

EFFECTIF GLOBAL

	2008	2007	2006	Disponibilité de la main-d'œuvre sur le marché canadien ¹
Femmes	49,2 %	48,9 %	48,4 %	49,6 %
Autochtones	1,9 %	1,8 %	1,8 %	2,5 %
Personnes handicapées	3,6 %	3,7 %	3,7 %	4,1 %
Minorités visibles	10,8 %	10,5 %	9,7 %	13,0 %

¹ Basée sur les données du recensement de 2001 du gouvernement du Canada

HAUTE DIRECTION¹

	2008	2007	2006	Disponibilité de la main-d'œuvre sur le marché canadien ²
Femmes	31,2 %	25,5 %	22,7 %	25,1 %
Autochtones	0,9 %	1,8 %	0,9 %	2,5 %
Personnes handicapées	2,8 %	2,7 %	2,7 %	2,1 %
Minorités visibles	3,7 %	3,6 %	4,5 %	8,2 %

¹ Directeurs généraux et employés de niveau supérieur

² Basée sur les données du recensement de 2001 du gouvernement du Canada

Droits de la personne

Nous croyons que la gestion des conflits est inhérente à la gestion des changements et qu'il s'agit d'une compétence de base nécessaire si nous voulons demeurer viables. En 2008, nous avons réduit de 33 % le nombre de plaintes officielles déposées aux termes de la *Loi canadienne sur les droits de la personne*, dépassant de loin notre objectif de 10 %. Nous sommes parvenus à cette réduction en perfectionnant nos capacités d'enquête sur les plaintes et de résolution des conflits, et en continuant à promouvoir les avantages des procédés internes accélérés. Ainsi, de nombreux cas qui auraient pu déboucher sur une plainte officielle au cours des années précédentes ont, en 2008, été traités grâce à ces procédés internes améliorés.

Notre programme officiel de formation des enquêteurs a été mis au point et offert à tous nos spécialistes des droits de la personne. Le programme de formation a été élaboré et offert en collaboration avec la Commission canadienne des droits de la personne (CCDP). Nous avons également mis au point des procédés internes normalisés et nous avons modernisé notre système de suivi des plaintes.

Un nombre plus élevé de plaintes internes pour discrimination en vertu de la *Loi* ont été déposées en 2008, par rapport à 2007. L'invalidité et le sexe, qui demeurent les motifs de discrimination les plus cités, représentaient environ 57 % du nombre total de plaintes. Les plaintes fondées sur la race, l'origine nationale ou ethnique, la couleur et la religion ont plus que doublé, par rapport à 2007. En 2009, nous procéderons à une analyse et nous examinerons les mesures afin de répondre à cette brusque augmentation.

Les principaux défis que nous avons dû relever en 2008 étaient le nombre croissant de plaintes reçues quant à des problèmes de stress et de santé mentale, le besoin continu de se concentrer sur les mesures d'adaptation pour le grand nombre d'employés handicapés ainsi que les plaintes en cours relatives à des conflits découlant d'intimidation ou de harcèlement présumés.

PLAINTES OFFICIELLES RELATIVES AUX DROITS DE LA PERSONNE⁹

	2008	2007	2006
Sexe	4	9	9
Invalidité	38	55	54
Race	6	6	7
Origine nationale ou ethnique	2	3	11
Couleur	3	3	5
Religion	2	3	3
État matrimonial	0	6	1
Âge	1	2	7
Orientation sexuelle	0	3	3
Situation de famille	1	3	1
État de personne graciée	0	0	0
Représailles	1	2	5

PLAINTES INTERNES RELATIVES AUX DROITS DE LA PERSONNE¹

	2008	2007	2006
Sexe	97	91	47
Invalidité	80	62	39
Race	50	24	28
Origine nationale ou ethnique	25	12	16
Couleur	19	7	12
Religion	13	7	8
État matrimonial	3	3	5
Âge	5	10	4
Orientation sexuelle	14	6	3
Situation de famille	3	13	2
État de personne graciée	0	1	0
Représailles	2	2	0

	2008	2007	2006
Plaintes officielles liées aux droits de la personne	47	70	88
Plaintes internes liées aux droits de la personne	264	219	139
Plaintes générales liées au harcèlement	260	317	Aucun suivi officiel

NOS PLANS POUR 2009 :

- ▶ Améliorations continues de la gestion des cas d'invalidité afin de réduire le nombre de plaintes liées aux mesures d'adaptation.
- ▶ Révision de la formation relative aux droits de la personne offerte aux chefs d'équipe afin de prévenir et de résoudre les plaintes des employés et les différends
- ▶ Poursuite du partenariat avec la CCDP afin de perfectionner les procédés internes de résolution axée sur les intérêts
- ▶ Mise en œuvre de plans d'action pour mettre à jour notre Politique générale en matière de prévention et de répression de la violence en milieu de travail ainsi que nos programmes, afin de nous adapter aux modifications récentes du *Code canadien du travail*.

¹ Les plaintes internes sont déposées par les employés auprès des coordonnateurs des droits de la personne dans chaque région. Si un 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. Un employé peut également déposer une plainte directement auprès de la Commission canadienne des droits de la personne sans avoir déposé une plainte interne au préalable.

Nota : Le nombre total de motifs invoqués dépasse le nombre total de plaintes parce qu'il est possible d'invoquer plusieurs motifs pour le dépôt d'une plainte.

Griefs

À Postes Canada, notre objectif est de promouvoir un milieu de travail harmonieux et au rendement élevé, dans lequel les employés sont traités équitablement et se sentent valorisés. Nous tentons de régler les problèmes sans confrontation avant qu'ils ne s'aggravent. Pour ce faire, nous favorisons une culture constructive dans laquelle les problèmes peuvent être exposés tôt et résolus dans un esprit de collaboration autour de l'objectif commun qu'est notre réussite future.

Toutefois, malgré tous nos efforts, nous continuons de recevoir un nombre très élevé de griefs, en comparaison avec d'autres grandes entreprises canadiennes syndiquées. Des recherches internes récentes ont montré que le nombre total de griefs par an pour 1 000 employés s'élève actuellement à plus de 360, en comparaison avec des minimums inférieurs à 40 et des maximums de 130 dans des organismes canadiens semblables hautement syndiqués.

GRIEFS

	2008	2007	2006
Déposés	21 976	20 778	17 244
Total des griefs en instance	38 878	32 046	26 457

La plupart des griefs et des plaintes sont déposés par le plus important de nos syndicats et de nos agents négociateurs, le Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes (STTP). Un grief est une plainte précise ou un avis officiel d'insatisfaction d'un employé lié à une violation présumée d'une convention collective.

Environ 20 478 griefs ont été déposés par le STTP en 2008, ce qui représente une augmentation de 5 % par rapport à 2007. Les principaux enjeux à l'origine de griefs demeurent les lettres de réprimande, les heures supplémentaires et l'assiduité. À la fin de l'année 2008, 38 878 griefs en instance s'étaient accumulés. La résolution d'un nombre aussi élevé de griefs nécessite beaucoup de temps et d'argent et a également des répercussions sur le moral des employés et sur la productivité.

UN LIEN ESSENTIEL ENTRE UNE CULTURE CONSTRUCTIVE ET LA FORMATION DES SUPERVISEURS

En 2008, afin d'aider nos chefs d'équipe à trouver des solutions positives et proactives aux problèmes et à favoriser un environnement de travail positif, nous avons offert à 180 leaders de première ligne une formation portant sur la résolution des conflits. De plus, une journée complète de formation à la résolution de conflits est comprise dans notre formation de base en leadership, à laquelle ont participé 543 employés en 2008. Notre *Guide du chef d'équipe – Relations du travail* aide également nos superviseurs, dont un grand nombre sont nouveaux, à comprendre nos conventions collectives qui sont souvent complexes. Pour simplifier et rendre plus claire la terminologie employée dans la convention collective signée avec notre syndicat le plus important, nous avons mis sur pied en 2007 un comité syndical patronal chargé d'établir un langage clair. Nous créons également, pour aider les superviseurs, un certain nombre de guides pratiques qui sont également offerts sur le site Web SuperVISION.

LES GRIEFS EN CHIFFRES

- ▶ 12 millions de dollars : Coût approximatif pour traiter et régler des griefs en 2008.
- ▶ 38 878 : Nombre total de griefs, pour toutes les unités de négociations, qui étaient en instance à la fin de l'année 2008.
- ▶ 15 : Nombre de griefs d'interprétation déposés en 2008.
- ▶ 5 % : Augmentation du nombre de griefs, par rapport à 2007.

Recrutement et maintien en poste

Comme de nombreuses organisations, Postes Canada doit relever le défi de la création et de la conservation d'une main-d'œuvre engagée et hautement qualifiée alors que la population vieillit, qu'une grande partie de la génération du baby-boom va partir à la retraite et qu'on s'attend à ce que le marché du travail se resserre une fois que l'économie sera relancée. Quelque 32 000 employés à temps plein (plus de 50 %) quitteront Postes Canada d'ici 2017, principalement en raison de départs à la retraite. Ces départs auront une incidence sur chaque secteur de nos activités et seront à l'origine de possibilités et de défis.

Les volumes de courrier sont en baisse et l'initiative de Transformation postale entraînera une automatisation accrue des procédés liés au courrier. Dans certains secteurs, les départs volontaires nous permettront de réduire nos effectifs tout en nous permettant de respecter les dispositions portant sur la sécurité d'emploi qui figurent dans les conventions collectives actuelles. Nous reconnaissons qu'il est essentiel pour nous de profiter des départs à la retraite, le cas échéant, grâce à l'automatisation et à d'autres améliorations de l'organisation qui tirent

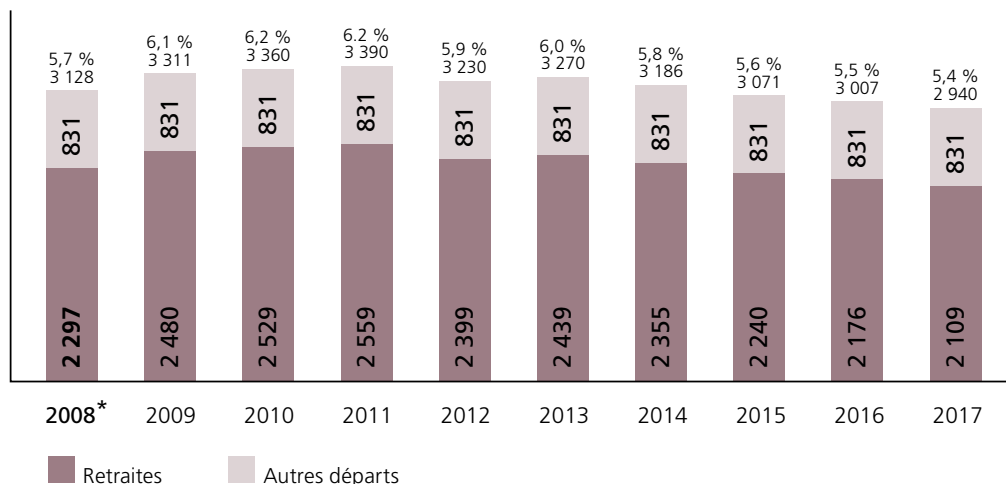
profit de l'attrition. Un taux d'attrition élevé signifie également que les employés qui restent auront plus de possibilités d'avancement. Notre objectif est de continuer à bâtir une entreprise où les gens peuvent poursuivre une carrière et ne pas seulement occuper un emploi.

Toutefois, ce nombre élevé de départs à la retraite pose également des problèmes. Malgré le ralentissement économique actuel, on s'attend à ce que le marché du travail futur soit très concurrentiel, en particulier pour les employés hautement qualifiés. Un taux élevé d'attrition est synonyme d'une perte de connaissances, de compétences et d'expérience, d'une augmentation des coûts de recrutement et de formation ainsi que d'une diminution de la productivité pendant que les employés se familiarisent avec leur nouveau travail. Nous devons nous employer à attirer et à garder les employés et nous devons continuer d'être un employeur de choix. Les recommandations de bouche à oreille facilitent le recrutement de nouveaux employés et il est essentiel que nous conservions notre réputation comme l'un des meilleurs employeurs au Canada.

LE RECRUTEMENT ET LE MAINTIEN EN POSTE EN CHIFFRES :

- ▶ 32 000 : Nombre d'employés à temps plein qui quitteront la Société au cours des dix prochaines années, ce qui représente plus de 50 % de notre personnel à temps plein.
- ▶ 48 : Âge moyen de nos employés.
- ▶ 38 : Âge moyen d'embauche.
- ▶ 7,3 % : Taux de roulement annuel moyen au sein de l'industrie.
- ▶ 1 % : Pourcentage de notre effectif âgé de 24 ans ou moins.

ATTRITION PRÉVUE PAR LE DÉPART À LA RETRAITE DES EMPLOYÉS À PLEIN TEMPS ET AUTRES DÉPARTS



* Prévission, FFRS inclus.

Nota : On prévoit 31 893 départs d'ici 2017 (incluant 23 583 départs à la retraite et 8 310 autres départs). Les prévisions sont fondées sur les taux de départs à la retraite signalés au cours de la période quinquennale de 1996 à 2000 et de la période de six ans de 2002 à 2007 de même que sur la moyenne des autres départs signalés au cours de la période de 2003 à 2007 (les chiffres ne portent que sur les employés à temps plein permanents tirés d'une base d'employés de 54 609 en janvier 2008). Comprend les factrices et facteurs ruraux et suburbains (FFRS), jadis des entrepreneurs qui sont devenus des employés en 2004.

Préparé par la Gestion des effectifs, 2008

1,5 %
Taux de roulement annuel du personnel

+50 %
Pourcentage prévu des employés qui quitteront la Société au cours des dix prochaines années

UN TAUX DE MAINTIEN EN POSTE ÉLEVÉ

Par le passé, nous avons habituellement eu un bon taux de maintien en poste des employés, en raison notamment des salaires et avantages sociaux généreux que nous offrons. Notre taux annuel de roulement du personnel est de 1,5 %, ce qui est nettement inférieur à la moyenne de l'industrie comparable de 7,3 %. Toutefois, en raison du nombre important de départs à la retraite imminents, il est crucial que nous ayons des offres d'emploi attrayantes, en particulier pour l'embauche de jeunes employés. En tant qu'employeur, l'autre défi auquel nous sommes confrontés est la constitution d'un effectif plus diversifié grâce à des initiatives de recrutement proactives, tout en respectant les conventions collectives.

En 2008, nous avons entrepris un certain nombre d'initiatives pour nous aider à attirer et à conserver les employés, notamment :

- ▶ Lancement du recrutement électronique, qui permet aux candidats externes de postuler aux emplois en ligne plus facilement en créant et en mettant à jour leurs profils d'emploi et en recevant des alertes d'emploi lorsqu'un nouveau poste correspondant à leur profil est disponible. En juillet 2009, les employés pourront utiliser cette technologie pour profiter des occasions de recrutement à l'interne.
- ▶ Acquisition de nouveaux outils et mise en place de nouveaux procédés qui amélioreront de façon significative la segmentation par talent et la planification de la relève.
- ▶ Rehaussement de notre image dans les salons de l'emploi organisés dans les collectivités, ainsi qu'auprès des universités et des collèges.
- ▶ Appel à des entreprises de recrutement à l'externe afin de nous aider à pourvoir les postes à tous les niveaux.
- ▶ Mise en place de programmes de mentorat et de formation, notamment Leadership de pointe, afin de promouvoir les techniques d'encadrement et l'engagement des employés.
- ▶ Utilisation de programmes de perfectionnement des cadres et du leadership afin d'augmenter l'efficacité de notre équipe de gestion.

PLEINS FEUX

Développer une culture axée sur la sécurité

À Postes Canada, nous accordons beaucoup d'importance à la prévention des accidents et des blessures. Bien que nos efforts aux niveaux les plus élevés soient axés sur la sécurité, le taux d'accidents dont sont victimes nos employés demeure très élevé. Nous sommes résolus à réduire le nombre d'accidents entraînant des pertes de temps afin d'atteindre un niveau comparable à celui d'autres administrations postales et d'autres organismes de transport et de logistique.

COMMENCER EN HAUT DE L'ÉCHELLE

Nous estimons que le leadership lié à la sécurité commence en haut de l'échelle et que le soutien et l'orientation au niveau des cadres supérieurs sont essentiels au succès d'un programme de sécurité quel qu'il soit. C'est pourquoi nous créons un nouveau groupe de travail sur la santé et la sécurité en 2009. Le groupe de travail sera présidé par la présidente-directrice générale, Moya Greene, et comprendra Gilbert Barrette, notre nouveau directeur général, Santé et sécurité en milieu de travail. Le groupe de travail se concentrera sur les facteurs qui contribuent aux accidents et aux blessures et veillera au développement, à la promotion et à l'encouragement d'une culture axée sur la sécurité.

En 2008, nous avons ajouté des normes de leadership en matière de sécurité sur la fiche de pointage de chaque cadre supérieur. En 2009, nous intégrerons ces normes aux fiches de pointage des gestionnaires et des superviseurs à tous les niveaux. Les normes comprennent des activités de leadership en matière de sécurité qui encouragent les comportements prudents, qui favorisent les efforts relatifs à la sécurité sur le lieu de travail et qui poursuivent le développement d'une culture axée sur la sécurité à Postes Canada. En 2009, nous maintiendrons la formation et le mentorat pour les superviseurs de première ligne afin qu'ils donnent priorité à la sécurité en tout temps et qu'ils intègrent la sécurité dans les pratiques de travail quotidiennes. Nous continuerons de veiller à ce que les observations en cours d'itinéraire et des observations du milieu de travail soient effectuées régulièrement afin de repérer les dangers avant que des accidents ne se produisent.

GLISSADES, TRÉBUCHEMENTS ET CHUTES

En 2008, les glissades, les trébuchements et les chutes représentaient 46 % des accidents entraînant des pertes de temps à Postes Canada. Un grand nombre de nos employés sont affectés à la livraison et se rendent donc à des endroits sur lesquels nous n'avons aucun contrôle, comme les routes publiques ou les chemins et entrées privés. Puisqu'il nous est impossible de contrôler directement la sécurité de ces environnements, nous nous employons à sensibiliser et à influencer les personnes qui peuvent contrôler ces environnements, à savoir les particuliers et les clients commerciaux. Les dangers hivernaux, tels que la neige et la glace, représentent des risques particuliers pour les employés de livraison qui doivent emprunter des entrées de cours, des marches et des sentiers glacés de nombreuses fois chaque jour.

L'année dernière, nous avons redoublé nos efforts pour sensibiliser le public et améliorer la sécurité de notre personnel de livraison mais aussi de toutes les personnes qui empruntent ces mêmes passages. Nous avons lancé la plus grande campagne multimédia liée aux glissades, aux trébuchements et aux chutes jamais organisée par la Société (elle était quatre fois plus importante que les campagnes des années précédentes). Nous avons envoyé plus de deux millions de circulaires dans les foyers canadiens et nous avons fait des annonces et des communiqués d'intérêt public sur les chaînes de télévision locales et à la radio. Des bannières publicitaires rappelant les dangers que représentent les passages glacés ont également été placées sur les principaux sites Web de prévisions météorologiques partout au Canada, y compris sur le site Web de MétéoMédia^{MC}. La campagne avait pour but de rappeler aux Canadiens qu'il est essentiel pour la sécurité de tous de déneiger et de déglacer les passages chez eux.

De plus, un nouveau document intitulé *Supplément d'enquête : Glisser, trébucher et tomber* a été élaboré et distribué aux superviseurs, qui doivent mener une enquête dès qu'un accident se produit. Ce guide étape par étape aide les superviseurs à saisir l'information nécessaire pour comprendre les causes profondes



des chutes, des trébuchements et des glissades, ce qui donnera lieu à des mesures préventives efficaces et, nous l'espérons, à une diminution du nombre de blessures.

TRANSFORMER LA SÉCURITÉ

Les améliorations de l'ergonomie et de la sécurité sont des objectifs clés de l'initiative de Transformation postale. Des experts en santé et sécurité prennent part à tous les aspects de la planification et de la conception, ainsi qu'à l'élaboration de méthodes de travail et de procédures, à l'exécution de projets pilotes et à la mise en place des changements. Nous pensons que les employés tireront profit de l'amélioration de la sécurité et de l'ergonomie en ce qui a trait au traitement du courrier et à l'aire de travail. Tout le nouvel équipement sera également évalué sur le plan de la santé et de la sécurité.

Environ 30 % de tous les accidents entraînant des pertes de temps à Postes Canada sont dus à la manutention et à des efforts extrêmes, ce qui peut comprendre toutes sortes d'activités allant du soulèvement des conteneurs à lettres à la manipulation des articles de courrier. L'initiative de Transformation postale contribuera de nombreuses façons à améliorer la sécurité, notamment grâce à la mécanisation du tri séquentiel et l'automatisation du regroupement et du tri séquentiel des articles Médiaposte sans adresse. Le poste de travail A-62 des facteurs, ergonomique et permettant le tri vertical, par exemple, réduira le temps nécessaire au tri manuel du courrier. Les nouveaux conteneurs à lettres et conteneurs à lettres et à grands objets plats (CLGOP) ont été conçus en pensant à l'ergonomie, à la santé et à la sécurité. L'équipe du projet de Transformation postale a travaillé avec de grands fournisseurs afin de combiner les meilleurs éléments de conception et de créer de nouveaux CLGOP avec des rails intégrés et des poignées ergonomiques qui facilitent le soulèvement. De plus, les CLGOP sont entièrement recyclables.

« La sécurité de nos employés doit être une priorité pour chacun de nous. Nous avons l'obligation morale de faire tout notre possible pour réduire le nombre d'accidents : nous devons prendre nos responsabilités. »

Moya Greene, présidente-directrice générale, Postes Canada

RÉUSSITE EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ

Le 11 avril 2005 est la date à laquelle est survenu le dernier accident en milieu de travail ayant entraîné des heures de congé parmi les 29 facteurs du poste de facteurs de St. James à Winnipeg. Depuis, le poste de facteurs de St. James n'a connu aucun autre accident en dépit des risques de l'hiver (trottoirs glissants et bancs de neige) et des autres saisons (morsures de chiens et piqûres d'insectes).

Les facteurs du poste de facteurs de St. James sont parvenus à ce résultat remarquable parce qu'ils prennent la sécurité au sérieux : ils donnent priorité à la sécurité en tout temps, ils connaissent leurs itinéraires et ils font attention les uns aux autres. Ils s'assurent également d'aviser leur superviseur des éventuels dangers auxquels ils sont confrontés lorsqu'ils livrent le courrier.

Lorsqu'il est averti d'un danger potentiel, le superviseur agit rapidement en procédant immédiatement à une inspection sur les lieux. En fonction des résultats de cette inspection, le superviseur pourra appeler le service de contrôle des animaux ou aviser le propriétaire d'une maison d'un problème potentiellement dangereux.



NOS COLLECTIVITÉS

Un lien essentiel entre la Société et les collectivités canadiennes

NOTRE PRÉSENCE DANS PRATIQUEMENT TOUTES LES COLLECTIVITÉS AU PAYS CONSTITUE UN PRIVILÈGE UNIQUE AINSI QU'UNE RESPONSABILITÉ POUR NOTRE ENTREPRISE.

En 2008, nous avons continué à agir avec éthique et de manière responsable, à travailler au bénéfice des collectivités canadiennes et à contribuer à leur qualité de vie. Nous sommes conscients que des collectivités solides et prospères profitent aux Canadiens et à toutes les entreprises canadiennes, y compris Postes Canada.

De notre soutien à la Fondation de Postes Canada pour la santé mentale, à l'Association canadienne de ski acrobatique et à Centraide, en passant par la réduction des émissions de gaz à effet de serre, l'inscription des nouveaux bâtiments au système de certification LEED^{MC} (Leadership in Energy and Environmental Design) et l'amélioration de la santé et de la sécurité des employés, nous sommes fiers d'apporter notre contribution aux Canadiens, à la société canadienne et à l'environnement.

DÉFIS :

- ▶ Faire concurrence pour obtenir des dons de bienfaisance pendant que le pays traverse le ralentissement économique

RÉALISATIONS :

- ▶ Nous avons amassé plus de un million de dollars au nom de la Fondation de Postes Canada pour la santé mentale, surpassant ainsi l'objectif de 2008
- ▶ Nous avons sensibilisé davantage nos employés aux problèmes des maladies mentales et avons contribué à accroître la sensibilisation générale de tous les Canadiens
- ▶ Plus de 2,5 millions de dollars ont été recueillis pour Centraide grâce aux dons des employés et de la Société

Santé mentale

C'est un fait. Un Canadien sur cinq sera atteint d'une maladie mentale à un moment quelconque de sa vie et bien d'autres seront touchés par la maladie mentale, car elle atteindra un membre de la famille ou un ami. En réalité, il est malheureux que bon nombre des personnes aux prises avec une maladie mentale croient qu'elles n'ont d'autre choix que de souffrir en silence. Nous nous sommes établis en tant que champion de la santé mentale parmi les entreprises canadiennes en devenant la première grande société à choisir la santé mentale comme cause de prédilection.

En 2008, nous avons commencé à accomplir des avancées de taille en matière de sensibilisation de la population à la portée, à l'ampleur et à la gravité des maladies mentales au Canada et chez les Canadiens. Au printemps, notre Conseil d'administration a approuvé la création de la Fondation de Postes Canada pour la santé mentale et nous a fixé comme objectif la collecte de un million de dollars en fonds pour la Fondation avant la fin de l'année.



Fondation de Postes Canada pour la santé mentale

Avec l'appui de notre entreprise et de nos employés, de même que celui des entreprises canadiennes et du grand public, nous avons non seulement atteint notre objectif financier, mais aussi vécu quelque chose sans précédent : la collaboration des employés à tous les niveaux et à toutes les installations pour appuyer la maladie mentale, leur propre cause de prédilection.

En 2009, grâce au soutien continu des employés, des entreprises et du grand public, nous continuerons à viser toujours plus haut pour les collectes de fonds et la sensibilisation et, pour la première fois, la Fondation commencera à verser des fonds aux personnes qui en ont besoin. La Fondation affichera son procédé de demande et d'attribution des fonds sur son site Web en avril 2009 et prévoit commencer à distribuer des fonds avant la fin de l'été. En 2009, l'accent sera mis sur les subventions qui augmentent notre capacité d'offrir des services de première ligne dans les collectivités et sur des programmes qui aident les familles aux prises avec une maladie mentale.

ÉTABLISSEMENT DE CANAUX DE COLLECTE DE FONDS SOLIDES

Au cours de sa première année d'exploitation, la Fondation a dû faire concurrence pour obtenir des dons de bienfaisance pendant une période difficile, alors que le pays commençait à se préparer à vivre un ralentissement économique. Malgré tout, la Fondation a réussi à obtenir la participation de trois canaux distincts pour l'aider à atteindre son objectif de un million de dollars. Ces canaux comprenaient nos employés, notre réseau de vente au détail et notre site Web spécialisé.

Employés

Lorsque notre présidente-directrice générale, Moya Greene, a annoncé officiellement la création de la Fondation de Postes Canada pour la santé mentale le 18 juin 2008, les employés ont immédiatement commencé à y participer en organisant leurs propres collectes de fonds. La sensibilisation à la cause et les collectes de fonds connexes ont eu lieu grâce à la réflexion créative, à l'engagement et au travail acharné. Les événements qui ont lieu varient d'activités traditionnelles à des activités non traditionnelles, y compris les séances de rasage de tête à l'heure du repas, des amendes pour l'utilisation d'un ANP pendant les présentations et même une fête sous le thème des crèmes glacées. Des dîners-pizza, des tirages 50/50, des soldes de vêtements, des ventes aux enchères par écrit et bien d'autres activités ont aidé à amasser des fonds et permettent aux employés de se sentir engagés et d'avoir l'impression de jouer un rôle important.

Vente au détail



Sur une période de six semaines (du 1^{er} octobre au 17 novembre 2008), les employés de plus de 2 900 bureaux de poste ont posé la question suivante aux clients : « Aimeriez-vous faire un don de un dollar à la Fondation de Postes Canada pour la santé mentale? ». La réaction des clients a été plus que positive, puisque les dons effectués s'élevèrent à 522 000 \$ pour cette cause. Puisqu'on ne pouvait accepter les dons qu'aux bureaux de poste dotés d'un système Point de

UN NOUVEAU CHAMPION : LA FONDATION DE POSTES CANADA POUR LA SANTÉ MENTALE

Dirigée par un conseil d'administration indépendant, la Fondation de Postes Canada pour la santé mentale s'engage à :

- ▶ appuyer les organismes de première ligne au service des patients, des consommateurs et des soignants ;
- ▶ éliminer les préjugés liés aux maladies mentales ;
- ▶ s'assurer que les enjeux liés aux maladies mentales ont leur place dans les politiques sociales et de santé de notre pays.

+ 1
million de dollars

Montant amassé pour la Fondation de Postes Canada pour la santé mentale grâce aux efforts collectifs déployés par Postes Canada, ses employés et le grand public

service automatisé, ce ne sont pas tous les emplacements qui ont pu prendre part à cette collecte de fonds et nous avons donc raté des occasions. En 2009, le système Point de service automatisé sera mis en œuvre dans la majorité de nos bureaux de poste au pays. Il sera donc plus pratique pour plus de gens de faire des dons.

Le 6 octobre 2008, dans le cadre de sa promesse de sensibiliser les gens et d'amasser des fonds pour la santé mentale, Postes Canada a émis un timbre-poste philanthropique PERMANENT^{MC} au tarif du régime intérieur pour la santé mentale. Un timbre-poste philanthropique est assorti d'un supplément, en plus de la valeur nominale du timbre. Dans le cas des timbres pour la santé mentale, un supplément de un dollar est ajouté au carnet de dix timbres et les profits sont versés à la Fondation.

Ces timbres ont bénéficié d'une grande demande. En 2008, le total des ventes a permis à la Société d'amasser 250 000 \$ pour la Fondation.

Internet

En 2008, le site Web de la Fondation de Postes Canada pour la santé mentale a été conçu, élaboré et intégré au site Web existant de la Société. Ce site est destiné au grand public, aux bénévoles, aux donateurs, aux médias, aux employés et aux autres organisations traitant de la santé mentale qui sont à la recherche de renseignements sur la Fondation. Parmi les ressources et les outils, on y trouve le procédé d'attribution et le formulaire de demande, les nouvelles et les événements, de même que des renseignements sur le soutien offert et les personnes-ressources. Le site Web utilise un outil tiers pour la prise des dons (www.canadon.org),

ce qui permet aux particuliers et aux entreprises de verser des dons facilement, rapidement et en toute sécurité.

INITIATIVES POUR SOUTENIR LA SANTÉ MENTALE

En 2008, nous avons participé à divers autres programmes, événements et initiatives pour soutenir la santé mentale. Quelques-unes de ces initiatives sont décrites ci-dessous.

Commandite de la Semaine de sensibilisation aux maladies mentales

En octobre 2008, nous étions, encore une fois, commanditaire Platine Plus de la Semaine de sensibilisation aux maladies mentales, qui a eu lieu du 6 au 10 octobre. Postes Canada a donc eu une occasion précieuse de communiquer sa cause de prédilection et son engagement à la santé mentale.

Au cours de la Semaine, on a invité les employés à assister à des ateliers et à visiter des kiosques commandités par des partenaires pour en apprendre davantage sur les maladies mentales et le bien-être mental. La Semaine s'est terminée avec un déjeuner détente de l'Association des bénévoles Royal Ottawa, au cours duquel les invités ont découvert que le rire est véritablement le meilleur des remèdes.

Les Impatients

Le centre Les Impatients, de Montréal, offre des ateliers d'art-thérapie pour aider les gens aux prises avec des troubles mentaux et il organise l'événement « Parle-moi d'amour », une exposition d'art et une vente aux enchères qui a lieu chaque année pour amasser des fonds.



TIMBRE : SANTÉ MENTALE

Il s'agit du premier timbre-poste philanthropique émis par Postes Canada depuis plus de dix ans. Les profits découlant du supplément de un dollar sont versés à la Fondation de Postes Canada pour la santé mentale, qui s'en sert pour permettre d'être davantage en mesure d'offrir des services de première ligne aux personnes souffrant d'une maladie mentale et d'offrir un soutien aux familles aux prises avec une telle maladie. La conception du timbre commémoratif s'inspire d'un rapport élaboré en collaboration avec Michael Kirby, président de la Commission de la santé mentale du Canada.



48 909
 Nombre de visiteurs ayant navigué sur le site Web de la Fondation de Postes Canada pour la santé mentale

L'organisme Les Impatients amasse également des fonds tout en sensibilisant les gens à la cause en publiant le coffret « Mille mots d'amour », qui comprend une série de lettres d'amour et de poèmes rédigés par des « impatients » du centre Les Impatients de même que des auteurs et des comédiens réputés.

Mood Disorders Association of Ontario : Gala « MAD About You »

En février, nous avons été encore une fois le commanditaire de cet événement annuel, une collecte de fonds importante permettant à l'Association d'offrir ses programmes et ses services à des milliers de personnes.

Alberta Mental Health Board : Conférence annuelle sur la recherche en santé mentale

Nous étions commanditaire argent à cette conférence, qui mettait l'accent sur la santé mentale dans le milieu de travail, les maladies mentales et l'accoutumance, la santé mentale des enfants et des adolescents, de même que sur l'efficacité des services de santé mentale et du système.

MESURES PRISES POUR SOUTENIR LES EMPLOYÉS

En 2008, 32 % de nos demandes d'assurance-invalidité étaient liées aux problèmes de santé mentale et 8,55 % de nos dépenses consacrées au remboursement des médicaments pour les employés, les retraités et les membres de leurs familles (6 millions de dollars) avaient trait au traitement de la dépression et des troubles mentaux. Résolus à créer un milieu de travail favorisant la santé mentale, nous avons entrepris des initiatives et des programmes pour sensibiliser les gens et ouvrir les canaux de communication pour les employés aux prises directement ou indirectement avec une maladie mentale. De plus, *Contact*, notre magazine à l'intention des employés, est devenu un outil important pour communiquer les nouvelles liées à la santé mentale et des articles permettant de promouvoir un milieu de travail favorisant la santé mentale. Un livret publié par Postes Canada, intitulé *Comprendre la maladie mentale*, a été inséré comme encart dans le magazine *Contact*, qui a été distribué à tous nos employés en 2008.



C'EST UNE BIEN BELLE CHOSE

Au cours de la conférence annuelle du Collège des Ventes s'adressant aux employés des Ventes aux entreprises, les personnes qui revenaient en retard du déjeuner ou d'une pause et celles qu'on a vu utiliser un ANP ou parler pendant les présentations ont reçu une amende. Des laissez-passer ont également été mis en vente. Tous les profits ont été versés à la Fondation de Postes Canada pour la santé mentale.

En collaboration avec le Conference Board du Canada, nous avons aussi élaboré un guide à l'intention des chefs d'équipe qui comprend des renseignements fondamentaux visant à déterminer si un employé a des problèmes de santé mentale et sur la façon d'aider cette personne à s'acquitter de ses fonctions, ainsi qu'à son retour au travail après une absence.

Nous avons également pris des mesures en ligne en mettant en œuvre une page intitulée « Votre santé mentale » sur notre site intranet. Ce site interactif, qui comprend des tutoriels destinés aux gestionnaires, des outils de dépistage gratuits, des liens utiles vers d'autres ressources précieuses, etc., continuera à être amélioré en 2009 et au cours des années à venir.



Alphabétisation

L'alphabétisation est, depuis longtemps, un domaine d'une grande importance dans lequel nous nous investissons particulièrement. Nous croyons que l'alphabétisation et l'éducation sont essentielles à la fois au développement personnel et économique. Nous demeurons un champion infatigable des initiatives d'alphabétisation partout au pays.

En 2008, pour la deuxième année de suite, nous avons participé au concours national d'épellation Canwest Canspell^{MC} en tant que commanditaire principal. Les gagnants se sont rendus au concours international Scripps Spelling Bee à Washington, D.C., qui célèbre l'excellence scolaire et encourage des habitudes d'étude positives. En 2008, environ 225 000 élèves de 1 650 écoles ont participé au niveau local du concours. Parmi ces participants, 21 se sont rendus à Washington, D.C. Nous sommes également fiers de continuer à prêter notre concours à La Dictée P.G.L., qui fait un excellent travail en ce qui a trait à la promotion de la langue française dans l'ensemble du pays. Plus de 200 000 élèves provenant de plus de 1 200 écoles de partout au Canada ont participé à La Dictée P.G.L. en 2008.

En outre, les Prix communautaires de l'alphabétisation de Postes Canada soulignent 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. Ces prix encouragent des milliers d'adultes canadiens qui veulent améliorer leur capacité en lecture et en écriture et les inspirent à atteindre leurs objectifs personnels d'alphabétisation. En 2008, 16 personnes ont été récompensées pour leurs efforts.

Nous soutenons les jeunes gens dans la poursuite de leurs études. Les Prix d'encouragement aux études à l'intention des Autochtones offerts par Postes Canada soulignent le travail acharné et la détermination des Autochtones et des Métis qui ont surmonté des obstacles personnels, économiques ou sociaux pour retourner à l'école secondaire, à l'école des métiers, au collège ou à l'université. En 2008, 16 personnes se sont vu attribuer une récompense de 1 000 \$. La promotion de l'apprentissage des jeunes est aussi importante pour nous, et nous fournissons également un soutien éducatif direct aux enfants des employés à temps plein et à temps partiel par l'entremise de notre programme de bourse.

INITIATIVES POUR SOUTENIR L'ALPHABÉTISATION

En 2008, nous avons participé à plusieurs autres programmes, événements et initiatives pour soutenir l'alphabétisation. Quelques-unes de ces initiatives sont décrites ci-dessous.

Programme de lettres au père Noël

En 2008, les bénévoles du Programme de lettres au père Noël, en œuvre depuis 27 ans, ont reçu plus de 1,4 million de lettres et plus de 63 000 courriels des enfants du monde entier et y ont répondu dans des langues aussi diverses que l'allemand, le cri, l'inuktitut et le chinois.

Concours « Écrire/Lire C'est ton droit » de World Literacy of Canada

Ce concours national d'alphabétisation bilingue invite les élèves de la quatrième à la huitième année de partout au pays à soumettre le corps et la conclusion d'une histoire dont l'introduction a été rédigée par un auteur réputé.

Les Correspondances d'Eastman

Depuis cinq ans maintenant, nous soutenons cette activité. L'art de rédiger des lettres et le plaisir de lire se concrétisent chaque année pendant quatre jours au mois d'août dans le petit village d'Eastman, situé dans les Cantons-de-l'Est, au Québec. En 2008, Les Correspondances d'Eastman, dont le thème sous-jacent était « les voyages », ont attiré de grandes foules aux activités organisées, notamment les discussions littéraires et les ateliers de rédaction. Un des points saillants de cet événement a été le concours de rédaction de lettres incitant les participants à rédiger des lettres et à les envoyer à leurs proches. Quelque 1 300 lettres ont été expédiées.



TIMBRE : CHIENS-GUIDES

Le 21 avril 2008, nous avons émis un timbre commémoratif pour souligner les contributions des chiens-guides. Le timbre comporte certains mots en braille pour attirer l'attention sur l'un des groupes d'utilisateurs de chiens-guides. Le braille n'avait encore jamais été utilisé pour transcrire un tarif sur un timbre canadien. Ce timbre a également reçu le prix « Premier Print Award » présenté par Printing Industries of America Inc. Graphic Arts Technical Foundation à Postes Canada et à Lowe Martin, l'imprimeur du timbre. Ce prix reconnaît la créativité et les compétences nécessaires pour gaufrer le timbre en braille.

Dons et commandites

Postes Canada est résolue à consacrer 1 % de ses profits avant impôts à des œuvres de bienfaisance enregistrées et sans but lucratif partout au pays. Il s'agit d'un objectif standard et communément admis qui s'inspire de la moyenne mobile des profits avant impôts du Groupe Postes Canada sur cinq ans. La valeur totale des dons comprend les contributions monétaires et en nature.

En 2008, nous avons dépassé cet objectif et nous étions fiers de verser 1,6 % des profits du Groupe à des œuvres de bienfaisance enregistrées et sans but lucratif.

L'année dernière, nous avons versé quelque 400 000 \$ en dons à 241 différents organismes de bienfaisance enregistrés et différentes organisations sans but lucratif, y compris un don de 150 000 \$ à la Fondation de Postes Canada pour la santé mentale. Ce montant représente une hausse de 8 %, par rapport à 2007. En outre, 160 organisations ont également reçu des dons de la part de nos employés sous forme de bénévolat.

Nous avons également versé plus de 2,7 millions de dollars en commandites en 2008 et nous avons centré nos activités principalement sur l'équipe de ski acrobatique Postes Canada et les programmes d'alphabétisation, notamment le concours national d'épellation Canwest Canspell et La Dictée P.G.L. Outre ces commandites, nous sommes également devenus l'un des fournisseurs officiels du Comité d'organisation des Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010 à Vancouver (COVAN).

Nous sommes ouverts et redevables pour tous nos efforts de bienfaisance. De plus, les demandes de dons et de commandites doivent remplir des critères d'admissibilité rigoureux, tel que le précisent nos politiques et nos pratiques en matière de dons. Tous les dons d'une valeur maximale de 250 000 \$ doivent être approuvés par la présidente-directrice générale et ceux d'une valeur de 250 000 \$ et plus doivent être approuvés par le Conseil d'administration. Une liste partielle des organismes soutenus par Postes Canada en 2008 se trouve à la page 72 du présent rapport.

CENTRAIDE

Encore une fois, en 2008, nous étions fiers de recevoir le prix « Un million de mercis » de Centraide. Nous avons reçu ce prix, qui reconnaît les organisations ayant amassé 1 million de dollars ou plus, chaque année depuis sa création. En 2008, nous avons recueilli la somme de 2 627 043 \$ pour cet organisme de bienfaisance grâce aux dons des employés et de la Société.

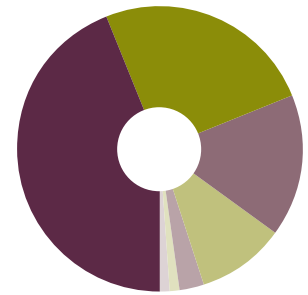
ASSOCIATION CANADIENNE DE SKI ACROBATIQUE

Depuis le début de notre partenariat avec l'Association canadienne de ski acrobatique (ACSA), il y a trois ans, nous assurons le financement nécessaire aux activités d'entraînement de plus de 2 000 skieurs acrobatiques au Canada, qu'il s'agisse de débutants âgés de six ans ou d'athlètes de haut niveau qui visent le podium. 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.

COMITÉ D'ORGANISATION DES JEUX OLYMPIQUES ET PARALYMPIQUES D'HIVER DE 2010 À VANCOUVER (COVAN)

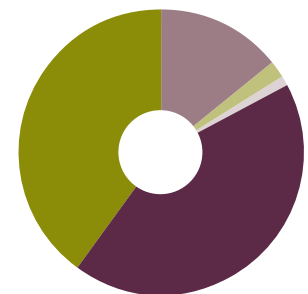
En 2008, nous avons conclu une entente initiale avec le COVAN, laquelle reconnaît Postes Canada comme un « fournisseur officiel » des Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010 à Vancouver. Dans le cadre de notre rôle, nous appuyons le COVAN en offrant des services de livraison du courrier au Canada. Cette entente, qui est un prolongement naturel de notre partenariat avec l'ACSA, permettra de rapprocher les gens de tout le pays et du monde entier et aidera le COVAN à transmettre le message et l'esprit des Jeux d'hiver de 2010 à chaque domicile canadien. En janvier 2009, nous avons également émis une série de timbres pour commémorer les Jeux d'hiver de 2010 et pour célébrer et soutenir les athlètes canadiens.

DONS⁹ EN 2008



Santé mentale	44 %
Centraide	25 %
Participation des employés dans les collectivités	16 %
Environnement	10 %
Caractère social, santé, scolarité	3 %
Alphabétisation	1 %
Autres	1 %

COMMANDITES⁹ EN 2008



Sports	43 %
Alphabétisation	40 %
Participation dans les collectivités	14 %
Santé mentale	2 %
Multiculturalisme	1 %

TIMBRES : SPORTS DES JEUX D'HIVER DE 2010 ET MASCOTTES ET EMBLÈMES DES JEUX D'HIVER DE 2010 À VANCOUVER

Après le triomphe des Jeux olympiques de 2008 à Beijing, les Canadiens sont à la fois fiers et emballés à l'idée que le Canada accueillera les Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010 à Vancouver. Nous partageons cet enthousiasme par l'émission de dix nouveaux timbres. L'émission consacré aux sports des Jeux d'hiver de 2010 comprend cinq timbres qui mettent en vedette les sports des Jeux olympiques d'hiver de 2010, soit le curling, la planche à neige, le ski acrobatique, le bobsleigh et le hockey sur luge. Les cinq autres timbres mettent en vedette les emblèmes spectaculaires et les adorables mascottes des Jeux d'hiver de 2010.



Programmes communautaires

Faire des dons de bienfaisance n'est qu'une façon de démontrer notre engagement en tant qu'entreprise responsable sur le plan social; notre participation à des programmes communautaires en est une autre. Nous offrons fièrement notre soutien aux collectivités partout au pays depuis longtemps.

Nous avons continué à appuyer les troupes canadiennes en déploiement à l'étranger ainsi que leurs parents et amis. Pour la troisième année consécutive, nous avons offert un service de livraison gratuite pour les colis et les lettres envoyés par la famille et les amis des membres des troupes canadiennes déployées en Afghanistan et ailleurs à l'étranger. Ce programme, dont la durée s'étend d'octobre à janvier, encadrant ainsi la période des Fêtes, a permis de livrer près de 23 000 colis aux troupes en 2008, soit une augmentation de 115 %, par rapport à 2007.

En outre, nous participons toujours résolument au programme Relations autochtones progressives (RAP). En 2008, nous avons été honorés d'avoir reçu la distinction Or du programme Relations autochtones progressives. Cette distinction reconnaît notre leadership et notre constance en matière de relations autochtones progressives, ainsi que notre engagement continu envers les employés, les communautés et les commerces autochtones dans l'ensemble du pays. Bon nombre de programmes, d'activités et d'initiatives ont appuyé notre candidature pour la distinction Or du programme Relations autochtones progressives, notamment :

- ▶ la célébration de la Journée nationale des Autochtones au siège social et dans les régions depuis les onze dernières années;
- ▶ le maintien de partenariats avec les entrepreneurs de transport aérien et de surface nous permettant d'offrir des services à toutes les collectivités autochtones du Canada;
- ▶ la nomination de Robert Waite, premier vice-président, RSE, de Postes Canada, à titre de champion des affaires autochtones;
- ▶ la rétention des services d'une entreprise de technologie de l'information appartenant à des Autochtones pour appuyer notre initiative de Transformation postale;
- ▶ la présentation de timbres commémoratifs sur des thèmes liés aux Autochtones.

D'autres initiatives communautaires soutenues par Postes Canada sont décrites ci-dessous.

Festival franco-ontarien

En 2008, pour la troisième année consécutive, nous étions fiers de parrainer le Festival franco-ontarien, un événement culturel annuel ayant lieu dans notre capitale nationale. Depuis maintenant 33 ans, le festival de trois jours présente des activités et des divertissements fournis par des Franco-Ontariens et des Acadiens ainsi que des Québécois.

Manitoba Aboriginal Youth Achievement Awards

Les prix Manitoba Aboriginal Youth Achievement Awards reconnaissent les réalisations des jeunes agissant à titre de modèles pour leurs pairs tout en leur offrant une aide financière. Ils rassemblent les membres de la communauté autochtone et encouragent le bénévolat. Nous soutenons ces prix depuis dix ans. En 2008, nous avons commandité deux prix de 1 000 \$.

Prix canadiens de l'environnement

Les prix canadiens de l'environnement, créés par Canadian Geographic Enterprises, sont les prix écologiques les plus prestigieux au pays. Depuis leur mise en œuvre en 2002, les prix canadiens de l'environnement ont été décernés à plus de 140 écologistes au sein des collectivités pour leurs réalisations. En 2008, nous avons parrainé ces prix pour la cinquième fois.

Les Rendez-vous de la Francophonie

Les Rendez-vous de la Francophonie, qui en sont à leur dixième année d'existence, rassemblent les francophones et les francophiles dans le cadre d'une célébration de la langue française. En 2008, les activités des Rendez-vous de la Francophonie comprenaient un concours d'épellation ouvert à plus de 40 collectivités francophones à l'échelle du pays. Le concours invite les participants à envoyer leur bulletin de participation à Postes Canada pour courir la chance de gagner 1 000 \$.



LES CANADIENS À HOLLYWOOD : LE CHEF DAN GEORGE

Le 30 juin 2008, nous avons souligné les réalisations de quatre vedettes qui ont connu la gloire dans la capitale du cinéma en émettant un second jeu de timbres consacrés aux Canadiens à Hollywood. L'une de ces quatre vedettes était le Chef Dan George, un chauffeur d'autobus âgé de 60 ans, qui a fait sa percée en incarnant le rôle de Ol' Antoine dans *Cariboo Country*, une série diffusée sur les ondes de CBC. Sa prestation dans le rôle de Old Lodge Skins dans *Les Extravagantes Aventures d'un visage pâle*, un classique du cinéma américain, lui a valu des nominations aux Oscars et aux Golden Globes, ainsi que le New York Film Critics Award et le National Society of Film Critics Award. Les timbres commémoratifs sur des thèmes liés aux Autochtones comme celui-ci ont étayé notre candidature pour la distinction Or du programme Relations autochtones progressives.

Participation des employés

Nous sommes fiers des efforts en matière de bienfaisance déployés par nos employés et nous reconnaissons que ces derniers peuvent contribuer grandement, et de nombreuses façons, aux changements sociaux positifs.

Classique canadienne de curling des employés des postes



Depuis 42 ans, les employés à l'échelle du pays se réunissent annuellement pour participer à la Classique canadienne de curling des employés des postes. Le tournoi de 2008, qui a eu lieu à Winnipeg, au Manitoba, au début du mois d'avril, a permis à environ 800 employés de partout au pays et de tous les niveaux de l'entreprise de se rencontrer et de se faire concurrence. À la suite de ce tournoi, un don de 3 000 \$ a été présenté au nom des employés de Postes Canada aux Clubs garçons et filles de Winnipeg en reconnaissance de leur soutien et de leur counseling aux enfants défavorisés.

Tournoi international de hockey des employés des postes

Au cours des 30 dernières années, ce tournoi de hockey est devenu un événement qui attire désormais plus de 100 équipes du Canada et du nord des États-Unis. Au début, seuls les facteurs étaient invités à participer au tournoi alors que tous les employés de Postes Canada, de Purolator et du Groupe SCI inc. ainsi que ceux de l'administration postale des États-Unis (USPS) y sont maintenant invités. Cet événement amasse des fonds pour les œuvres de bienfaisance locales vouées aux enfants. En 2008, un don de 10 000 \$ a été versé au mouvement scout de l'Ontario.

Don de l'espoir



En 2008, l'organisme Bergers de l'espoir a remis une plaque à des employés d'Ottawa afin de les remercier pour leur compassion et leur dévouement. Au cours des dernières années, plusieurs équipes d'employés ont donné leurs dimanches à cet organisme situé sur la rue Murray, à Ottawa, pour organiser la nourriture et les vêtements, laver la vaisselle ainsi que préparer et servir le repas du midi et nettoyer après le repas.

Une partie de la collectivité



Un fort sentiment d'appartenance à la collectivité, voilà pourquoi les employés de Postes Canada habitant et travaillant à Fort McMurray, en Alberta, trouvent cet endroit aussi spécial. En mai 2008, des employés se sont rassemblés pour participer au Relais pour la vie de la Société canadienne du cancer, un événement de douze heures pendant la nuit où les membres de l'équipe marchent à tour de rôle pour amasser des fonds afin de vaincre le cancer. L'équipe a recueilli 3 000 \$. Le 1^{er} juillet 2008, 23 employés ont décoré une fourgonnette à marchepied de Postes Canada à l'aide de drapeaux et de ballons afin de participer au défilé de la fête du Canada. Pendant le défilé, les employés ont marché à côté de la fourgonnette afin de distribuer des bonbons.



ANNÉE DU RAT

En janvier, nous avons célébré la Nouvelle Année lunaire avec l'émission de deux timbres mettant à l'honneur l'année du Rat, en 2008. Ce jeu de timbres est venu compléter notre série populaire consacrée à la Nouvelle Année lunaire, qui a vu le jour en 1996.

Certains de nos employés se sont joints à Harvey Chan, illustrateur des vignettes de l'émission l'Année du Rat. Environ 3 500 personnes ont accédé au centre civique de Markham pour participer aux célébrations de l'année du Rat le 9 février 2008. Les festivités comprenaient des kiosques de nourriture, une danse traditionnelle du lion, une cérémonie pendant laquelle on peint les yeux du lion et une diseuse de bonne aventure. M. Chan a signé des blocs-feuillets de l'année du Rat pendant que nos employés ont vendu avec ardeur des produits philatéliques connexes, dont des planches non coupées, des plis Premier Jour officiels et des ensembles timbres et pièces de monnaie.

Nos employés ont également participé à des célébrations de la Nouvelle Année lunaire à Vancouver, à Edmonton et à Ottawa.

PLEINS FEUX

Livraison du premier au dernier kilomètre

La levée et la livraison du courrier au Canada exercent une pression considérable sur notre empreinte écologique. Cela est particulièrement vrai dans les zones rurales, où souvent le traitement de petites quantités de courrier et son transfert à destination et en provenance d'emplacements extrêmement éloignés nécessitent un grand parc de véhicules s'avérant très coûteux sur le plan de l'environnement, des finances et des opérations. La levée, le traitement et la livraison de gros volumes de courrier dans les villes et les municipalités dont la densité de population est élevée posent des problèmes environnementaux différents.

À Postes Canada, nous prenons nos responsabilités environnementales au sérieux. Nous sommes propriétaires d'un grand parc de quelque 7 000 véhicules s'ajoutant au plus de 6 700 véhicules personnels utilisés par les factrices et facteurs ruraux et suburbains (FFRS). Au total, ces véhicules consomment une quantité importante de carburant et émettent des gaz à effet de serre (GES) considérables. Les préoccupations concernant le changement climatique, la qualité de l'air et le prix du carburant incitent de nombreuses entreprises à examiner attentivement leurs parcs de véhicules, et nous ne faisons pas exception à la règle. Toutefois, la plupart des entreprises n'ont pas reçu le mandat de livrer le courrier à toutes les adresses au Canada un certain nombre de jours par semaine.

La réalité de nos activités, c'est que nous sommes tenus, aux termes de la loi, d'assurer un service universel, c'est-à-dire de livrer le courrier à toutes les adresses au Canada, cinq jours par semaine. De plus, nous livrons le courrier dans le deuxième pays au monde en ce qui a trait à la superficie dans des conditions climatiques parfois extrêmes, ce qui nous empêche d'utiliser des véhicules plus écologiques, tels que des bicyclettes ou des scooters. Notre défi consiste à équilibrer les préoccupations environnementales et les réalités opérationnelles.

ÉQUILIBRE DES PRÉOCCUPATIONS ENVIRONNEMENTALES ET DES RÉALITÉS OPÉRATIONNELLES

Les entreprises de messageries et de services postaux, y compris Postes Canada, ont fait l'essai de certains véhicules utilisant des énergies de remplacement au cours des dernières années, et la mise à l'essai se poursuit. La mise à l'essai comprend les véhicules alimentés à l'électricité, à l'hydrogène, au gaz naturel comprimé et au biocarburant. Cependant, jusqu'à présent, la plupart des entreprises postales n'ont converti qu'une petite partie de leur parc de véhicules. Les raisons expliquant ce faible taux de conversion sont nombreuses et variées :

- ▶ L'industrie automobile n'a pas choisi une seule solution de rechange possible au moteur à essence ni au moteur diesel.
- ▶ Bon nombre des technologies de remplacement comportent des limites importantes, notamment les problèmes liés à l'exploitation dans des climats rigoureux ainsi que le manque d'infrastructures d'entretien, de réparation et d'approvisionnement en carburant.
- ▶ Certaines technologies possibles ne sont pas encore viables sur le plan commercial ni disponibles dans les véhicules commerciaux voulus en ce moment.
- ▶ Les nouvelles technologies et les technologies naissantes ont tendance à être plus coûteuses.
- ▶ Les technologies de remplacement ne sont peut-être pas aussi « écologiques » qu'elles le semblent à l'origine. Par exemple, les véhicules électriques doivent être rechargés et leur source d'alimentation pourrait provenir de sources mauvaises pour l'environnement.



Tout comme ceux des autres entreprises de messageries et de services postaux, les véhicules de notre parc doivent respecter des exigences opérationnelles précises. Il est fort probable que notre futur parc de véhicules comprendra une variété de véhicules et de technologies selon les besoins opérationnels. Ces véhicules devront non seulement respecter des exigences opérationnelles précises et résister aux conditions climatiques, mais ils devront également être alimentés à l'aide de diverses sources d'énergie. Quelles que soient les technologies que nous finirons par choisir, elles devront être disponibles en quantités suffisantes, dotées d'une infrastructure de soutien et d'approvisionnement en carburant adéquate et réellement « écologiques ».

LE *NEC PLUS ULTRA* EN MATIÈRE DE VÉHICULE

Nous poursuivrons nos recherches pour trouver le *neq plus ultra* en matière de véhicule. Selon l'approbation du financement continu, nous avons l'intention de remplacer plus de 3 000 vieux véhicules de notre parc existant au cours des cinq prochaines années. Quelle que soit la technologie retenue, les nouveaux véhicules seront plus petits, plus économiques et, par conséquent, plus éconergétiques que nos véhicules actuels. Nous augmenterons également la taille de notre parc existant dans le cadre de notre initiative de Transformation postale.

Notre modèle de livraison actuel est fonction d'une période où les volumes du courrier sont à la hausse. Ainsi, le volume de courrier par point de livraison fait en sorte qu'il soit logique que les facteurs exécutent leurs itinéraires à pied. Notre nouveau modèle de livraison découlant de l'initiative de Transformation postale permettra à un pourcentage plus important de nos facteurs de couvrir leurs itinéraires de livraison à bord de véhicules motorisés plutôt qu'à pied. La « motorisation » nous permettra donc d'améliorer nos activités et la sécurité du courrier en demandant aux facteurs de ramasser le courrier sur leurs itinéraires et de livrer tous les produits, y compris les colis. Selon les prévisions, nous éviterons dans la mesure du possible des émissions de gaz à effet de serre (GES) plus élevées grâce à des véhicules plus petits et plus économiques.

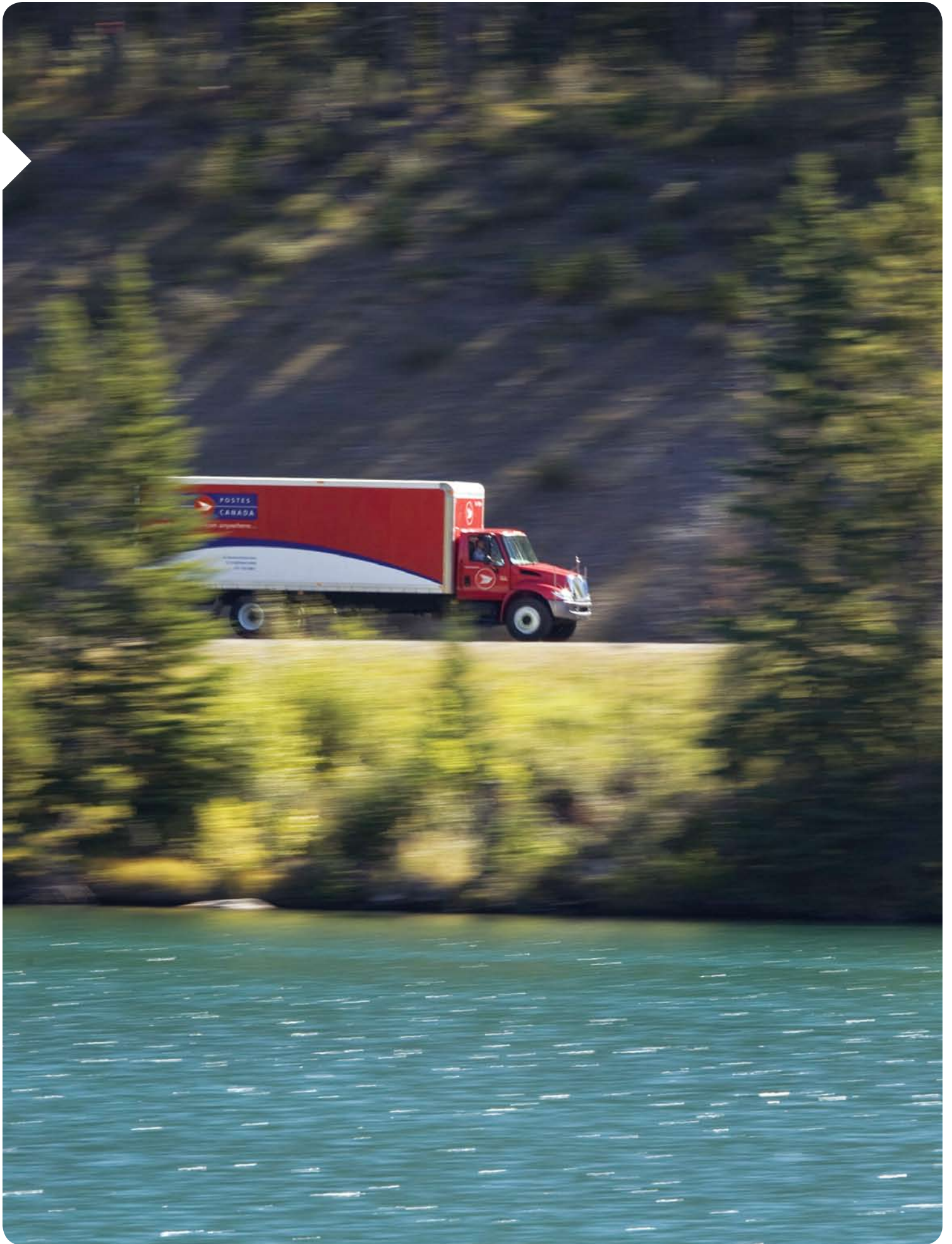
« À Postes Canada, nous reconnaissons que notre empreinte écologique est de taille compte tenu de la nature de nos activités et de l'importance du parc de véhicules que nous devons maintenir pour respecter notre obligation d'assurer un service universel, c'est-à-dire de livrer le courrier à toutes les adresses au Canada, cinq jours par semaine. »

Moya Greene, présidente-directrice générale, Postes Canada

De plus, les facteurs utilisent déjà un moyen de transport quelconque pour se rendre à leurs itinéraires. Les autres employés à bord de véhicules motorisés assurent donc la livraison aux armoires de relais sur leur itinéraire. Les colis sont livrés séparément par des véhicules différents en raison de leur taille et du fait que les facteurs se déplacent souvent à pied. Grâce au nouveau modèle de livraison, les facteurs quitteront leur poste de facteurs dans des véhicules de la Société plus écologiques transportant tout leur courrier, y compris les colis. La motorisation permettra également de réduire le temps de déplacement à pied des facteurs, d'améliorer l'aspect ergonomique, d'offrir une meilleure protection contre les intempéries et d'améliorer la sécurité du courrier.

L'acquisition de nouveaux véhicules plus écologiques ne constitue pas la seule mesure prise pour limiter la consommation de carburant et réduire les émissions de GES. En 2008, des dispositifs limiteurs de ralenti et des limiteurs de vitesse ont été installés dans les camions moyens et lourds. Les dispositifs limiteurs de ralenti coupent le moteur après une période de marche au ralenti définie. Les limiteurs de vitesse restreignent la vitesse maximale des véhicules à 105 km/h. Les campagnes publicitaires internes offrent également aux employés des conseils de conduite pour réduire la consommation de carburant et les émissions de GES.

À mesure que notre parc de véhicules évolue, nous nous engageons à trouver les meilleures technologies qui soient pour satisfaire nos besoins environnementaux et opérationnels, qu'il s'agisse d'un véhicule alimenté par une énergie de remplacement, d'un véhicule doté d'un nouveau moteur commercial à faible consommation d'essence ou d'un véhicule hybride.



NOTRE ENVIRONNEMENT

Un lien essentiel entre le comportement éthique et la conscience environnementale

NOTRE PRÉSENCE À L'ÉCHELLE NATIONALE NOUS REND PARTICULIÈREMENT RÉTOSOLUS À GÉRER NOTRE EMPREINTE ÉCOLOGIQUE.

Nous sommes déterminés à mettre en œuvre des stratégies de conservation de l'énergie et des programmes de recyclage et à encourager l'achat et l'utilisation de fournitures recyclées, recyclables, réutilisables, renouvelables ou par ailleurs écologiques.

Notre engagement à inscrire chaque nouveau bâtiment auprès du système de certification des bâtiments durables (LEED^{MC}) va de pair avec les efforts mis en œuvre pour la préservation des ressources, la protection de l'environnement et la réduction des émissions de gaz à effet de serre.

DÉFIS :

- ▶ Les initiatives liées à l'efficacité énergétique doivent être reportées en raison du ralentissement économique mondial actuel et de ses répercussions sur la disponibilité de fonds à des fins d'investissement
- ▶ Les projets de Transformation postale exigeront l'augmentation de la taille de notre parc de véhicules. Les émissions accrues de gaz à effet de serre devront être contrebalancées par l'achat de nouveaux véhicules à faible consommation de carburant
- ▶ Le fait de trouver le véhicule adéquat pour remplacer ceux du parc prend plus de temps que prévu

En 2008, nous avons lancé notre premier produit neutre en carbone : de nouvelles enveloppes prépayées pour les services Xpresspost^{MC} et *Priorité*^{MC} Demain matin (anciennement Messageries prioritaires). Ces enveloppes sont recyclables à 100 % et contiennent des matières recyclées après consommation et sont neutres en carbone, ce qui signifie que les émissions de CO₂ associées au cycle de vie des enveloppes sont compensées par l'achat de crédits de carbone à Zerofootprint.

RÉALISATIONS :

- ▶ Nous avons inscrit huit bâtiments au système de certification LEED
- ▶ Nous avons lancé notre premier produit neutre en carbone
- ▶ Nous avons remporté le premier prix de la responsabilité sociale de l'entreprise (RSE) décerné par le Collège Algonquin et le Fonds d'emprunt communautaire d'Ottawa
- ▶ Nous avons été reconnus comme un champion de l'économie d'énergie

Émissions de gaz à effet de serre

Nous demeurons résolus à mettre en œuvre des initiatives clés qui nous permettront de réduire notre empreinte globale à long terme. Ces initiatives comprennent l'achat de véhicules plus économiques pour notre parc et l'adoption de la norme LEED pour tous nos nouveaux bâtiments. Dans notre rapport de RSE de 2007, nous avons prévu une réduction des émissions de CO₂ de 14 % entre 2002 et 2012. Toutefois, le ralentissement économique mondial actuel a eu une incidence négative sur nos résultats financiers. Pour compenser la pression négative sur les revenus, nous avons pris de sévères mesures de compression des coûts au début de l'année 2008. De plus, nous devons relever un certain nombre de défis de taille qui auront une incidence importante sur notre rendement à court terme.

D'abord, notre initiative de Transformation postale est essentielle à la modernisation de nos activités. Toutefois, notre faible niveau de rentabilité a limité les fonds disponibles pour financer l'initiative et nous empêche de réinvestir dans nos opérations. Nous avons donc été obligés de reporter les initiatives liées à l'efficacité énergétique qui auraient pu réduire les émissions provenant de nos bâtiments tout en réduisant les coûts d'exploitation.

Ensuite, bien que notre initiative de Transformation postale nous permette à la longue de transformer nos établissements de traitement de courrier vieux de 40 ans en installations modernes davantage éconergétiques, la transition de nos activités dans l'ensemble du réseau ne se produira pas aussi rapidement que l'on s'y attendait au début.

Enfin, notre initiative de Transformation postale présentera un nouveau modèle de livraison qui permettra ultimement à un

pourcentage plus important de nos facteurs de couvrir leurs itinéraires de livraison à bord de véhicules motorisés plutôt qu'à pied. Ils pourront ainsi ramasser le courrier sur leurs itinéraires et livrer tous les produits, y compris les colis. Le nouveau modèle, conjugué à la croissance prévue du réseau, contribuera à une augmentation importante de la taille de notre parc de véhicules.

UN NOUVEAU CADRE DE PRODUCTION DE RAPPORTS

En 2008, un nouveau cadre de production de rapports intitulé « Système d'évaluation et de suivi environnemental » a été mis en place pour l'industrie postale. Sous l'égide de l'International Post Corporation (IPC), le système servira de cadre de production de rapports commun dans lequel les entreprises postales peuvent définir leurs stratégies de gestion environnementale et leur rendement. Un cadre de production de rapports commun permet aux membres de l'IPC de partager ce qu'ils savent des enjeux liés au carbone et à la gestion environnementale. Grâce à ses connaissances partagées, l'industrie postale dans son ensemble sera en mesure de réduire son impact environnemental. Le Système d'évaluation et de suivi environnemental constitue le cadre par l'entremise duquel la collaboration et le partage de données peuvent avoir lieu¹.

Pour assurer le suivi de nos progrès en fonction des données de référence établies, nous ferons également rapport de nos émissions selon la répartition figurant dans le Rapport de responsabilité sociale de l'entreprise de 2007 ainsi que le Protocole des gaz à effet de serre et le nouveau Système d'évaluation et de suivi environnemental.

DÉFI DÉPLACEMENT DE POSTES CANADA

Depuis 1996, les employés au siège social à Ottawa et partout au pays font la navette entre le domicile et le travail en utilisant des moyens de transport non motorisés aussi souvent que possible pendant les mois chauds. En 2008, 146 personnes se sont déplacés à pied, en vélo ou en patins à roues alignées sur plus de 145 000 kilomètres. Les participants au Défi déplacement, qui s'étend d'avril à octobre chaque année, ont parcouru environ 1,3 million de kilomètres « écologiques » depuis 1996, réduisant ainsi les émissions de gaz à effet de serre de près de 330 tonnes.

ÉMISSIONS DE GES EN 2008, SELON LA SOURCE



■ Bâtiments – électricité	25 %
■ Bâtiments – gaz naturel	16 %
■ Bâtiments – mazout	2 %
■ Parc de véhicules – appartenant à la Société	28 %
■ Parc de véhicules – FFRRS	21 %
■ Avions	8 %

¹ Source : Document d'orientation du système d'évaluation et de suivi environnemental de l'IPC

ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE EN CHIFFRES

ÉMISSIONS DE GES (kilotonnes)

	2008	2002
Immeubles	93	107
Parc de véhicules	59	55
Livraison rurale (FFRS)	45	44
Total	197	206
Écart par rapport à 2002	-4 %	-

ÉMISSIONS DE GES EN 2008, SELON LA SOURCE (kilotonnes)

Bâtiments – électricité	53,2
Bâtiments – gaz naturel	34,3
Bâtiments – mazout	4,4
Parc de véhicules – appartenant à la Société	58,9
Parc de véhicules – FFRS	45,4
Avions	16,0

ÉMISSIONS SELON LE PROTOCOLE DES GAZ À EFFET DE SERRE (kilotonnes)

	2008	2007	2006
Portée 1			
Avions privés	16,0	-	-
Parc de véhicules	58,9	57,9	56,4
Chauffage	39,4	41,3	39,3

Portée 2			
Électricité	53,2	55,6	56,4

Portée 3			
Voyage d'affaires	7,5	10,0	-
Sous-traitants (estimation)	156,0	154,9	154,9

ÉMISSIONS SELON LE CADRE DE PRODUCTION DE RAPPORTS DU SYSTÈME D'ÉVALUATION ET DE SUIVI ENVIRONNEMENTAL DE L'IPC

		Toutes les opérations
A	Indicateurs de secteurs généraux	
A.1	Total des émissions de CO ₂ en tonnes par 1 000 \$CAN de revenu	0,0505
A.2	Total des émissions de CO ₂ en tonnes par kilogramme de courrier par kilomètre parcouru	7,49 x 10 ⁻¹³
A.3	Total des émissions de CO ₂ en grammes par article	14,41
B	Portée 1	
B.1	Efficacité du parc de véhicules routiers appartenant à la Société (en tonnes de CO ₂ par kilomètre parcouru)	7,74 x 10 ⁻⁴
B.2	Efficacité du transport aérien appartenant à la Société (en tonnes de CO ₂ par kilogramme de courrier par kilomètre parcouru)	NC
B.3	Efficacité du transport ferroviaire appartenant à la Société (en tonnes de CO ₂ par kilogramme de courrier par kilomètre parcouru)	S.O.
B.4	Efficacité du transport maritime appartenant à la Société (en tonnes de CO ₂ par kilogramme de courrier par kilomètre parcouru)	S.O.
B.5	Efficacité énergétique d'un bâtiment (en tonnes de CO ₂ par mètre carré de surface)	0,0211
C	Portée 2	
C.1	Efficacité de l'électricité achetée (en tonnes de CO ₂ par mètre carré de surface)	0,0285
D	Portée 3	
D.1	Efficacité du transport routier en sous-traitance (en tonnes de CO ₂ par kilomètre parcouru)	9,30 x 10 ^{-4*}
D.2	Efficacité du transport aérien en sous-traitance (en tonnes de CO ₂ par kilogramme de courrier par kilomètre parcouru)	6,65 x 10 ^{-4^o}
D.3	Efficacité du transport ferroviaire en sous-traitance (en tonnes de CO ₂ par kilogramme de courrier par kilomètre parcouru)	1,83 x 10 ^{-8†}
D.4	Efficacité du transport maritime en sous-traitance (en tonnes de CO ₂ par kilogramme de courrier par kilomètre parcouru)	NC
D.5	Émissions provenant de voyages d'affaires (en tonnes de CO ₂ par employé)	0,13
D.6	Émissions provenant des employés se déplaçant pour se rendre au travail (en tonnes de CO ₂ par employé)	0,80‡
D.7	Émissions provenant des déchets envoyés au site d'enfouissement (en tonnes d'équivalent CO ₂ par mètre carré de surface)	NC
E	Indicateurs d'activité	
E.1	Pourcentage d'énergie renouvelable utilisé dans les bâtiments	29,63 %
E.2	Pourcentage de véhicules dans le parc qui utilisent des carburants de remplacement	0,24 %
E.3	Pourcentage du kilométrage total parcouru à pied ou en bicyclette	20,44 %

NC : Non calculé

S.O. : Sans objet

* Estimation

° Source : DEFRA, Royaume-Uni

† Source : www.cn.ca/fr/corporate-citizenship-environment-greenhouse-gas-calculator.htm

‡ Calculs fondés sur Statistique Canada, Recensement de la population de 2006, Habitudes de navette et lieux de travail des Canadiens

SYSTÈME D'ÉVALUATION ET DE SUIVI ENVIRONNEMENTAL

En 2008, l'International Post Corporation (IPC) a mis en place un Système d'évaluation et de suivi environnemental offrant un cadre commun d'évaluation du carbone et de production de rapports pour l'industrie postale à l'échelle mondiale.

L'industrie postale aura donc accès à un système d'évaluation et de gestion du carbone qui est transparent, scientifique, propre à un secteur défini et fondé sur les exigences des normes internationales de pratiques exemplaires. Ces normes comprennent le Protocole des gaz à effet de serre, le DJSI, l'indice FTSE4Good, la norme ISO 14000 et les pratiques exemplaires actuelles dans le milieu des affaires.

Le système évalue les entreprises postales à l'aide d'un système d'évaluation classant leur rendement dans dix domaines de gestion du carbone ainsi que des indicateurs numériques clés de l'efficacité du carbone. Le système a fait l'objet d'un projet pilote en 2008. Les résultats de la première série d'évaluations seront annoncés en décembre 2009.

RENDEMENT DES VÉHICULES EN CHIFFRES

RENDEMENT DU PARC DE VÉHICULES¹

	2008	2007	2006
Litres de carburant (en millions)	23,8	23,4	22,6
Nombre de kilomètres parcourus (en millions)	76,1	79,0	77,5
Émissions de CO ₂ par véhicule routier (en kilotonnes)	58,9	57,9	56,4
Nombre total de véhicules routiers (en milliers)	7,0	7,0	7,0

TYPES DE VÉHICULES

	2008		2007	
	Nombre de véhicules	Litres de carburant par 100 km	Nombre de véhicules	Litres de carburant par 100 km
Voitures et VUS hybrides	30	11,1	31	10,0
Véhicules légers éconergétiques	2	15,2	2	17,0
Véhicules légers (fourgonnettes)	1 720	25,2	1 663	25,0
Véhicules à conduite à droite (légers)	2 172	25,1	2 186	24,0
Fourgonnettes à marchepied	2 680	33,4	2 685	30,0
Camions moyens	309	41,4	309	33,5
Tracteurs	23	41,4	23	47,2
Tracteurs de remorque ou de manœuvre	14	41,4	14	47,2

¹ Parc de véhicules appartenant à Postes Canada (sauf ceux des FFRS)

Bâtiments écologiques

Nous sommes conscients que nos bâtiments ont un effet sur l'environnement et nous sommes constamment à la recherche de façons de réduire notre consommation d'énergie, nos émissions et nos coûts. Une grande partie de nos émissions de CO₂ proviennent de nos bâtiments (plus de 3 000), qui comprennent 21 grands établissements de traitement du courrier. La réduction de ces émissions nous aidera à réduire nos coûts globaux en matière d'énergie et profitera à l'environnement de la planète. Nous cherchons également à améliorer la qualité des environnements intérieurs grâce à des conceptions plus intégrées et durables, créant ainsi un environnement de travail plus sain et plus sécuritaire pour les employés.

Dans notre rapport sur la responsabilité sociale de l'entreprise publié l'année dernière, nous avons annoncé que tous les nouveaux projets de construction importants seraient inscrits à la certification LEED^{MC} (Système d'évaluation des bâtiments durables). Notre engagement à inscrire chaque nouveau bâtiment auprès du système de certification va de pair avec les efforts mis en œuvre pour la préservation des ressources, la protection de l'environnement et la réduction des émissions de gaz à effet de serre.

En 2008, nous avons inscrit huit bâtiments au système de certification LEED dans tout le pays, dont six devraient être occupés en 2009. Les bâtiments inscrits à la certification LEED comprennent le nouvel établissement de traitement du courrier de Winnipeg et des postes de facteurs en Alberta, en Ontario et au Québec.

SYSTÈME D'ÉVALUATION DES BÂTIMENTS DURABLES (LEED)

Le Système d'évaluation des bâtiments durables LEED (Leadership in Energy and Environmental Design), qui constitue un point de repère accepté à l'échelle internationale pour la conception, la construction et le fonctionnement des bâtiments écologiques à rendement élevé, met à la disposition des propriétaires et gestionnaires de bâtiments des outils leur permettant de garantir des effets immédiats et mesurables sur la performance environnementale de leurs bâtiments.

Le Système d'évaluation des bâtiments durables évalue le rendement du projet selon un certain nombre de préalables et de crédits précis dépassant les pratiques standard générales. Des points sont attribués en fonction des exigences respectées quant aux préalables et aux crédits et le rendement du bâtiment est évalué en fonction du nombre total de points obtenus. Les bâtiments peuvent obtenir différentes certifications : Certifié, Argent, Or ou Platine.

Les préalables et les crédits sont classés en cinq catégories : emplacements durables, consommation d'eau, énergie et atmosphère, matériaux et ressources, et qualité de l'environnement intérieur. Une catégorie supplémentaire, Innovation et processus de conception, traite du savoir-faire en matière de construction en fonction du développement durable ainsi que des mesures de conception qui ne sont pas couvertes par les cinq catégories environnementales.

Nous nous efforcerons d'atteindre le niveau minimal de certification LEED pour tous nos nouveaux grands projets de construction. Selon la certification LEED-NC (pour la construction de nouveaux bâtiments et les rénovations importantes), ce niveau de certification nécessite une note de 26 à 32 points de crédits au-delà de certains préalables. Dans le cas du poste de facteurs du centre-ville de Toronto, notre objectif est d'atteindre la certification LEED Or pour répondre aux attentes municipales.

Défis uniques

Étant donné qu'un grand nombre de nos bâtiments, tels que les postes de facteurs et les établissements de tri du courrier, ne sont pas des bâtiments industriels types, nous faisons face à un certain nombre de défis uniques lorsque nous construisons de nouvelles installations selon les normes de certification LEED. Les postes de facteurs, par exemple, doivent avoir de très bonnes conditions d'éclairage pour le tri et une certaine souplesse dans la conception de l'espace réservé au tri, ce qui limite la portée de nos réductions de la consommation d'énergie. La manière dont nous utilisons nos postes de facteurs, qui sont occupés majoritairement tôt le matin, influe encore plus sur notre rendement énergétique et nos choix lors de la conception. De plus, nous sommes souvent limités dans la quantité d'espaces verts que nous pouvons intégrer dans nos nouvelles installations étant donné que les postes de facteurs, par la nature du travail qu'ils effectuent, doivent avoir de larges zones pavées pour la livraison, la levée et le stationnement. Quoiqu'il en soit, tous nos nouveaux bâtiments sont conçus de manière à ce que le rendement énergétique soit au moins 29 % plus efficace que ce qui est stipulé dans le Code modèle de l'énergie pour les bâtiments – Canada. Des plantes indigènes seront également intégrées dans les plans d'aménagement paysager afin de réduire la consommation d'eau.

8

Nombre de bâtiments inscrits au système de certification LEED en 2008





Impression d'artiste du poste de facteurs de Terrebonne, au Québec.

Poste de facteurs de Terrebonne (Québec)

Notre nouveau poste de facteurs situé à Terrebonne, au Québec, est occupé depuis le début de l'année 2009. Construit selon les normes LEED en matière d'aménagements commerciaux, le poste de facteurs de Terrebonne présente une meilleure qualité de l'air et un programme novateur de nettoyage et d'entretien écologiques. De plus, l'installation utilise mieux l'énergie et gère de manière efficace l'eau potable par l'intermédiaire d'appareils de

plomberie hautement efficaces qui aideront à réduire la consommation d'eau jusqu'à 34 %. Pendant la construction du bâtiment, 75 % des déchets de construction habituels ont été détournés des sites d'enfouissement. Les conteneurs de recyclage pour le papier, le carton, le verre, le plastique et le métal sont facilement accessibles afin d'encourager les employés à intégrer des pratiques écologiques dans leurs journées de travail.

POSTES CANADA RECONNUE COMME CHAMPION DE L'ÉCONOMIE D'ÉNERGIE

En janvier 2009, le directeur général des économies d'énergie de l'Ontario a reconnu Postes Canada comme un champion de l'économie d'énergie pour ses initiatives d'optimisation de la tension dans les installations postales de la Région du Grand Toronto. L'optimisation de la tension diminue la consommation d'énergie de 10 %, réduit les factures d'électricité jusqu'à 12 % et atténue les émissions de gaz à effet de serre.

En 2008, les dispositifs « Electrical Harmonizer-AVR » de Legrand Power Systems, qui facilitent l'optimisation de la tension, ont été installés dans deux installations de traitement à Toronto, et la mise à niveau d'une troisième installation est prévue au cours du premier trimestre de 2009.

Le certificat de reconnaissance pour l'économie d'énergie est attribué aux entreprises, aux organismes et aux personnes en Ontario qui prennent des mesures pour témoigner d'un engagement à long terme à l'égard de l'économie d'énergie.

RENDEMENT ENVIRONNEMENTAL

	2008	2007	2006
Électricité (kWh)	291 875 179	303 788 767	312 707 363
Gaz naturel (gigajoules)	688 017	768 784	719 837
Mazout (litres)	1 552 460	1 087 153	1 209 237
Mètres carrés	1 866 381	1 888 977	1 863 716
Gaz naturel par mètre carré (gigajoules)	0,37	0,41	0,39
Électricité par mètre carré (kWh)	156,39	160,82	167,79
Avertissements ou plaintes réglementaires ⁹	7	3	2
Émissions d'hydrocarbures halogénés (quantité d'émissions/potentiel d'appauvrissement de la couche d'ozone)	x40/16,1 kg	x38/19,1 kg	x35/21,7 kg

Nota : La quantité d'émissions s'alignait sur celle de 2007. Le potentiel d'appauvrissement de la couche d'ozone avait baissé de 16 %, par rapport à 2007.

L'écologisation du courrier

En 2008, en collaboration avec Harris/Décima, nous avons effectué des recherches auprès des Canadiens et du secteur du marketing concernant l'environnement. Un des résultats de l'étude a été la publication d'un livre blanc intitulé « Le déterminisme environnemental ».

La recherche a révélé que le niveau de sensibilisation à l'environnement parmi les Canadiens continue de croître et que, à l'origine, le réel problème que signalent de nombreux Canadiens lorsqu'ils parlent de dégradation environnementale est que la société gaspille inutilement les ressources de la planète. Qu'ils éliminent leurs ordures, règlent le thermostat ou simplement parcourent leur courrier et les catalogues, les recherches indiquent que les gens pensent aux répercussions sur l'environnement de leurs actions. En fait, plus de 80 % des personnes participant à l'étude ont affirmé toujours penser ou souvent penser à l'impact environnemental lorsqu'elles jettent ou recyclent leurs ordures ménagères. Et plus de 60 % des personnes ont affirmé toujours penser ou souvent penser à l'impact environnemental du courrier et des catalogues.

Alors que les personnes participant à l'étude ont affirmé qu'elles recyclaient 85 % de leur courrier publicitaire, le courrier demeure un point de référence en ce qui concerne les préoccupations environnementales aussi bien au sein des ménages qu'au sein des entreprises, vraisemblablement parce que les gens en trouvent tous les jours dans leur courrier.

L'élément principal de la frustration des consommateurs (et ce qui déclenche les préoccupations en matière de gaspillage) est le courrier :

- ▶ mal ciblé ou contenant des renseignements non pertinents;
- ▶ adressé aux anciens propriétaires ou locataires;
- ▶ dont l'adresse est inexacte;
- ▶ qui comprend plusieurs exemplaires du même envoi.

AIDE AUX ENTREPRISES CANADIENNES

Nous avons pris des mesures proactives non seulement pour réduire notre empreinte écologique, mais aussi pour éduquer l'industrie du marketing direct et du catalogue concernant les pratiques plus écologiques. Les initiatives entreprises en 2008 sont les suivantes : la publication d'un livre blanc sur le déterminisme environnemental, qui s'inspire des recherches réalisées par Harris/Décima, des présentations pour le secteur canadien du marketing et le lancement du site Web « Optez pour un courrier vert » (postescanada.ca/vert). Le site Web, qui comprend des conseils pratiques et des pratiques exemplaires, est une source de référence pour les commercialistes et les consommateurs et traite de ce qu'ils peuvent faire pour réduire le gaspillage dans le flot du courrier. Le site Web a été visité par plus de 49 000 personnes entre mai et décembre 2008.

PROPOSER DES OPTIONS POUR LES CONSOMMATEURS CANADIENS

Notre service en ligne de livraison du courrier, *postel*^{MC}, propose aux ménages canadiens une solution de rechange à la réception de factures et de relevés financiers sur papier. Les clients du service postal peuvent recevoir, visualiser, payer et conserver en toute sécurité leurs relevés financiers et leurs factures en ligne, faisant ainsi de ce service une solution simple permettant aux gens de réduire la quantité de papier arrivant chez eux.

De plus, notre programme Choix des consommateurs permet à un consommateur recevant la livraison à domicile de mettre fin aux articles Médiaposte sans adresse livrés par Postes Canada en glissant une note à cet effet dans sa boîte aux lettres. Pour les boîtes postales communautaires, les boîtes postales multiples ou les cases postales, la note doit être placée sur le revers de la porte. Les seuls articles sans adresse que nous continuerons de livrer aux personnes qui refusent cette formule sont les suivants : envois provenant de la Chambre des communes, du directeur général des élections provinciales, des bureaux électoraux municipaux, d'Élections Canada et les journaux communautaires.



L'ÉCOLOGISATION DE NOS COLLECTIVITÉS

Depuis 1992, Arbres Canada a promu activement la plantation et la protection des arbres dans tout le Canada urbain et rural. En 2009, Arbres Canada plantera plus de 5 500 arbres dans tout le Canada au nom de Postes Canada. Une journée spéciale des employés réservée à la plantation des arbres aura aussi lieu en automne 2009 et Arbres Canada s'assurera de la survie à long terme de ces arbres après leur plantation.



CONSEILS ÉCOLOGIQUES POUR LES EXPÉDITEURS DE COURRIER

Supprimez les clients qui ne veulent pas recevoir vos envois :

- ▶ en utilisant la liste de « retrait d'adresse » de l'Association canadienne du marketing;
- ▶ en créant votre propre liste de « retrait d'adresse » à l'interne;
- ▶ en permettant à vos clients de renoncer à certaines communications commerciales;
- ▶ en éliminant les noms en double.

Assurez-vous que vos données sont aussi à jour que possible :

- ▶ en simplifiant la procédure de changement d'adresse pour le client;
- ▶ en utilisant le logiciel de vérification de l'exactitude des adresses pour être conforme aux normes du format des adresses;
- ▶ en utilisant le port de retour garanti pour supprimer les anciens clients des futures initiatives;
- ▶ en utilisant le service du Programme national sur les changements d'adresse afin de déterminer les clients qui ont déménagé.

Multipliez vos chances de réussite :

- ▶ en utilisant un logiciel de ciblage plus intelligent tel que l'outil de ciblage GéoPoste^{MC} Plus pour les envois sans adresse;
- ▶ en utilisant la modélisation de données, des modèles de prévision, des modèles monétaires de fréquence et de portée.

POSTES CANADA / CANADA POST

Langues: English, Français, Spanish, Portuguese, Italian, German, Japanese, Korean, Vietnamese, Thai, Chinese, Hindi, Urdu, Bengali, Tagalog, Persian, Amharic, Somali, Swahili, Sinhala

Assurez-vous que vos données sont aussi à jour que possible

Optez pour un courrier vert

C'est le seul choix responsable à faire.

Postescanada, nous sommes canadiens - and that's what we do best. We take responsibility for the future. Our mission is to find ways to protect the environment and reduce our carbon footprint, but we also want to make sure we're doing it right. We're committed to the future of our country and our customers.

Ce que vous pouvez faire

Ce que votre entreprise peut faire

Ce que nous faisons

Allez! Allez! Allez! / Go! Go! Go! / Vamos! Vamos! Vamos! / Vamos! Vamos! Vamos! / Vamos! Vamos! Vamos!

© 2014 Canada Post / Canada Post

postescanada.ca/vert

Détournement des déchets des sites d'enfouissement

Cible : 75 % des déchets détournés des sites d'enfouissement

En 2008, nous avons détourné 64,9 % de nos déchets des sites d'enfouissement.* Même si nous n'avons pas atteint la cible de 75 % de détournement des déchets des sites d'enfouissement de l'an dernier, des pratiques sans danger pour l'environnement existent dans certaines de nos installations dans l'ensemble du pays.

L'année dernière, nous avons commencé à mettre en œuvre un programme de recyclage à l'échelle nationale pour toutes nos installations. Ce programme encourage la réduction, la réutilisation, le recyclage et la récupération dans toutes les municipalités du pays, partout où c'est possible sur les plans logistique et local. Les sociétés de gestion des installations sont déjà responsables de la prestation de services de recyclage pour bon nombre de nos bâtiments et elles joueront un rôle important dans la mise en œuvre et la gestion de l'expansion de notre programme national. Parallèlement à cela, tous les employés ont été encouragés à intégrer encore plus de pratiques écologiques dans leurs activités quotidiennes.

EFFICACITÉ OPTIMALE

En 2008, nous avons examiné nos conventions passées avec nos transporteurs de déchets afin d'optimiser l'efficacité dans l'ensemble de notre réseau. Dans certaines régions, des conventions ont été modifiées afin d'inclure des produits recyclables supplémentaires tels que des palettes en bois et des

plastiques; d'autres conventions ont été modifiées afin d'ajouter ou de supprimer des ramassages selon les besoins des différentes installations. Les ramassages à horaire fixe seront examinés plus en profondeur en 2009 afin d'assurer une efficacité maximale et le meilleur rapport coût-efficacité possible. Des bacs de recyclage supplémentaires ont également été achetés et installés.

De plus, nous continuons de recycler les conteneurs en plastique utilisés dans nos activités de préparation, de tri et de livraison du courrier. Un grand nombre de ces conteneurs sont recyclés par Postes Canada et, par conséquent, utilisés pour en fabriquer de nouveaux.

PRINCIPAUX DÉFIS EN 2008

Le ralentissement économique et les mesures draconiennes de réduction de coûts, qui ont été mises en œuvre au début de l'année 2008 afin de nous assurer une rentabilité continue, ont diminué de manière significative les fonds disponibles pour nos programmes et nos initiatives de recyclage. De plus, la contamination des déchets recyclables par des produits non recyclables a nettement réduit la quantité de déchets que nous avons pu détourner des sites d'enfouissement. Effectuer un meilleur travail de tri des déchets en séparant les matériaux recyclables des matériaux non recyclables avant que les déchets soient placés dans les bacs est essentiel si nous voulons atteindre notre cible de 75 % de détournement des déchets des sites d'enfouissement en 2009.



Chacune de nos plus de 3 000 installations postales (appartenant à la Société ou louées), dont environ 2 100 dépôts de maîtres de poste qui recyclent par l'intermédiaire de programmes communautaires, où ces programmes existent, a reçu des trousseaux de communication sur le recyclage en 2008 qui comprenaient des affiches et des documents. Les maîtres de poste ont été encouragés à réduire, à réutiliser et à recycler autant que possible selon les installations de recyclage disponibles localement.

DÉTOURNEMENT DES DÉCHETS DES LIEUX D'ENFOUISSEMENT EN 2008*

	Site d'enfouissement	Recyclage	Total	% de détournement
Huron et Rideau	24,1	28,8	52,9	54,4 %
Région du Grand Toronto	195,1	381,1	576,2	66,1 %
Atlantique	20,9	11,9	32,8	36,3 %
Siège social	181,1	250,1	431,2	58,0 %
Québec	95,1	127,8	222,9	57,4 %
Prairies	81,8	94,7	176,5	53,6 %
Pacifique	65,7	83,1	148,8	55,8 %
Recyclage des conteneurs		172,6	172,6	100,0 %
Programmes à l'intention des employés		75,8	75,8	100,0 %
Total	663,8	1 225,9	1 889,7	64,9 %

*Toutes les mesures sont en tonnes métriques

*Nous avons progressivement mis en œuvre nos programmes et nos paramètres de recyclage en 2008. Le taux de détournement déclaré des déchets des sites d'enfouissement ne correspond qu'au volume connu des déchets et des matériaux recyclés, alors le taux de détournement réel des déchets des sites d'enfouissement est peut être inférieur ou supérieur à ce qui a été déclaré.

PRINCIPAUX PLANS POUR 2009

En 2009, nous effectuerons des recherches concernant l'ajout éventuel de bacs de recyclage dans toutes les salles de cases postales afin de permettre aux utilisateurs de ces dernières de recycler le courrier indésirable. Nous prévoyons commencer avec les salles comptant 1 000 cases postales ou plus.

Nous envisageons également la possibilité d'effectuer des vérifications de recyclage dans certaines de nos installations en 2009. Cependant, le nombre de vérifications prévues dépendra des fonds disponibles. Nous espérons pouvoir vérifier au moins une grande installation afin de déterminer l'exactitude de nos statistiques de réacheminement et de recyclage.

UTILISATION DU PAPIER À POSTES CANADA

En 2008, nous estimons que nos bureaux dans tout le pays ont utilisé environ 480 tonnes de papier. Nous nous efforçons de réduire la quantité de papier que nous consommons en adoptant des pratiques de recyclage plus efficaces dans l'ensemble de notre réseau et en achetant du papier qui a été certifié par l'intermédiaire d'un système de certification de la gestion durable des forêts par une tierce partie. De plus, la plupart de nos employés peuvent dorénavant recevoir leurs bulletins de paie électroniquement par l'intermédiaire du service postal. En 2009, nous supprimerons également la grande majorité des imprimantes personnelles et nous les regrouperons afin de mettre en place un système d'impression recto verso. Ce regroupement entraînera vraisemblablement une réduction considérable de la consommation d'énergie et de l'utilisation de papier.

Produits et services écologiques : proposer des options aux Canadiens

De plus en plus de Canadiens prennent au quotidien des décisions qui favorisent la protection de l'environnement. Nous nous efforçons de trouver des moyens pour protéger l'environnement et réduire nos émissions de carbone en proposant des options plus vertes et des idées plus écologiques aux consommateurs et aux entreprises.

PRODUITS

En 2008, nous avons lancé notre premier produit neutre en carbone : de nouvelles enveloppes prépayées pour les services Xpresspost^{MC} et *Priorité*^{MC} Demain matin (anciennement Messageries prioritaires). Ces enveloppes sont recyclables à 100 % et contiennent des matières recyclées après consommation. Les émissions de CO₂ associées au cycle de vie des enveloppes sont compensées par l'achat de crédits de carbone à Zerofootprint. Afin de sélectionner les enveloppes les plus écologiques possible, nous avons évalué les fabricants en fonction du caractère écologique de leurs enveloppes selon plus de 60 critères, y compris la quantité de ressources renouvelables entrant dans la composition des enveloppes et les propriétés des encres et des colles utilisées.



SERVICES

postel

Le service postel^{MC} est un service en ligne de livraison du courrier qui permet aux ménages canadiens de recevoir, de visualiser, de payer et de conserver en toute sécurité leurs relevés financiers et leurs factures en ligne, faisant ainsi de ce service une solution simple permettant aux gens de réduire la quantité de papier arrivant chez eux. À l'heure actuelle, postel compte plus de cinq millions d'utilisateurs inscrits. Les documents sont conservés gratuitement en toute sécurité jusqu'à sept ans, ce qui rend la tenue des dossiers plus simple pour les Canadiens. En 2008, nous avons collaboré avec le Fonds mondial pour la nature (Canada) afin de recueillir de l'argent pour le programme *The Good Life*, une communauté en ligne créée pour les Canadiens qui souhaitent effectuer des changements simples mais notables afin de combattre les changements climatiques et réduire leurs effets sur la planète. Nous avons fait don d'un total de 150 000 \$ pendant la campagne, qui s'est échelonnée du 7 juillet 2008 au 7 octobre 2008.

IntelliFlot

Le service IntelliFlot^{MC} est une gamme de services de gestion de documents qui aident nos clients à gérer leurs procédés opérationnels et leurs communications de manière plus efficace. Cette gamme de technologies automatisées peut améliorer l'acheminement et la livraison des documents, la gestion du courrier de retour, le délai de réponse aux clients et la durée de la transaction et peut aussi réduire au minimum la manutention du papier. Le service IntelliFlot permet également à nos clients commerciaux de répondre à la demande croissante en canaux de communication de la part de leurs clients en proposant des communications à destination de l'extérieur et en recevant une correspondance provenant de l'extérieur de différentes manières, quelles soient physiques ou électroniques, y compris le service postel.



ESPÈCES EN VOIE DE DISPARITION

En octobre 2008, nous avons émis le dernier jeu de timbres d'une série de trois ans consacrée aux espèces sauvages en péril au Canada, sur la terre, dans la mer et dans le ciel. D'après le Comité sur la situation des espèces en péril au Canada (COSEPAC), il existe actuellement plus de 500 espèces animales et végétales en péril au Canada. Si rien n'est mis en œuvre pour inverser cette tendance dévastatrice, il se peut que nous assistions à l'extinction de nombreux groupes d'espèces sauvages différentes de notre pays.

Nos trois jeux de timbres des Espèces en voie de disparition, qui ont été émis afin de sensibiliser les gens aux espèces en voie de disparition, représentaient des espèces canadiennes en voie d'extinction. En 2006, les timbres illustraient quatre espèces terrestres : la salamandre tigrée, la couleuvre agile bleue, la martre de Terre-Neuve et le renard véloce. Le jeu de timbres émis en 2007 rendait hommage aux espèces aquatiques du Canada avec des images de la tortue luth, de l'esturgeon blanc, de la baleine noire de l'Atlantique Nord et de la rainette grillon. L'année dernière, le damier de Taylor, la sterne de Dougall, la chevêche des terriers et la paruline orangée étaient à l'honneur.

Ces timbres transmettaient des messages convaincants relatifs à la protection de notre environnement fragile aussi bien pour les enfants que pour les adultes.



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 suivant affiche les indicateurs de la GRI considérés dans le rapport.

La GRI a développé le cadre le plus utilisé à l'échelle mondiale pour la production des rapports de durabilité et de responsabilité sociale 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, consultez le site www.globalreporting.org.

PRÉSENTATIONS STANDARD PARTIE I : PRÉSENTATION DES PROFILS

1. Stratégie et analyse			
Présentation des profils	Description	Page ou réponse (*)	Portée du compte rendu
1.1	Déclaration de la présidente-directrice générale	2	Compte rendu complet
1.2	Description des principales répercussions, des principaux risques et des principales possibilités	4-6, 10-14	Compte rendu complet
2. Profil de l'organisation			
2.1	Nom de l'organisation	4	Compte rendu complet
2.2	Principaux produits, services ou principales marques	4	Compte rendu complet
2.3	Structure opérationnelle de l'organisation, y compris les divisions principales, les entreprises d'exploitation, les filiales et les coentreprises	4	Compte rendu complet
2.4	Lieu où se trouve le siège social	4	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 durabilité étayés dans le rapport	4	Compte rendu complet
2.6	Structure du capital et forme juridique	4	Compte rendu complet
2.7	Marchés desservis (y compris la répartition géographique, les secteurs desservis et les types de clients ou bénéficiaires)	4	Compte rendu complet
2.8	Taille de l'entreprise visée	4	Compte rendu complet
2.9	Changements importants survenus au cours de la période visée concernant la taille, la structure ou la propriété	9	Compte rendu complet
2.10	Distinctions reçues au cours de la période visée	7	Compte rendu complet
3. Paramètres du compte rendu			
3.1	Période visée (p. ex. exercice financier ou année calendaire) pour l'information fournie	8	Compte rendu complet
3.2	Date du rapport précédent (s'il y a lieu)	8	Compte rendu complet
3.3	Fréquence à laquelle l'information est communiquée	8	Compte rendu complet
3.4	Personne-ressource à qui adresser les questions portant sur le rapport ou son contenu	8	Compte rendu complet
3.5	Processus de définition du contenu du rapport	10-14	Compte rendu complet
3.6	Délimitation du rapport (p. ex. pays, divisions, filiales, installations louées, coentreprises, fournisseurs)	8-9	Compte rendu complet
3.7	Restrictions particulières sur la portée ou la délimitation du rapport	8-9	Compte rendu complet
3.8	Base pour la préparation de rapports sur les coentreprises, les filiales, les installations louées, les activités imparties et autres entités qui peuvent se répercuter sensiblement sur la comparabilité d'une période à l'autre ou entre les organisations	8-9	Compte rendu complet

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 auxquelles il ne faut pas appliquer, ou desquelles il faut essentiellement éloigner, les protocoles liés aux indicateurs de GRI	8-9	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)	Aucune	Compte rendu complet
3.11	Modifications importantes par rapport aux rapports précédents liées à la portée, à la délimitation et aux méthodes de mesurage utilisées dans le rapport	9	Compte rendu complet
3.12	Tableau indiquant où trouver les informations standard dans le rapport	68-71	Compte rendu complet
3.13	Politique et pratique en vigueur afin d'obtenir une assurance extérieure pour le rapport	6	Compte rendu partiel

4. Régie, promesses et engagement

4.1	Structure de la régie de l'organisation, y compris les comités de l'organisme de régie le plus élevé qui sont responsables de tâches précises comme l'élaboration de stratégies ou la surveillance opérationnelle	10	Compte rendu complet
4.2	Indiquer si le président de l'organisme de régie le plus élevé est également membre de la haute direction	Non, ce 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 régie le plus élevé qui sont indépendants et qui ne sont pas des cadres	Dix des onze membres sont indépendants*	Compte rendu complet
4.8	Énoncé de mission ou de valeurs, codes de conduite et principes conçus à l'interne se rapportant au rendement économique et à la performance environnementale et sociale ainsi qu'au statut de leur mise en œuvre	10-13	Compte rendu complet
4.12	Chartes économiques, environnementales et sociales, principes et autres initiatives conçus à l'externe, auxquels l'organisation souscrit ou qu'elle appuie	56, 59	Compte rendu complet
4.13	Adhésion à des associations (comme des associations professionnelles) ou à des organismes de défense nationaux ou internationaux où l'organisation : • a des positions dans des organismes de régie; • participe à des projets ou à des comités; • fournit des fonds considérables en plus des frais d'adhésion courants; • considère l'adhésion comme un aspect stratégique	76	Compte rendu complet
4.14	Liste des groupes d'intérêt mis à contribution par l'organisation	12	Compte rendu complet
4.15	Principes d'identification et de sélection des groupes d'intérêt à mettre à contribution	12	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	12	Compte rendu partiel
4.17	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	11	Compte rendu complet

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

G3 DMA	Description	Page ou réponse (*)	Portée du compte rendu
DMA EC	Présentation de l'approche en matière de gestion EC	15	Compte rendu partiel
DMA EN	Présentation de l'approche en matière de gestion EN	55	Compte rendu complet
DMA LA	Présentation de l'approche en matière de gestion LA	5, 22, 38, 39	Compte rendu complet
DMA RH	Présentation de l'approche en matière de gestion RH	36	Compte rendu partiel
DMA SO	Présentation de l'approche en matière de gestion SO	21	Compte rendu partiel
DMA PR	Présentation de l'approche en matière de gestion PR	19, 20	Compte rendu partiel

PRÉSENTATIONS STANDARD PARTIE III : INDICATEURS DE RENDEMENT

Domaine économique			
Indicateur de rendement	Description	Page ou réponse (*)	Portée du compte rendu
EC1	Valeur économique 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	16, 17	Compte rendu complet
EC2	Implications financières et autres risques et possibilités pour les activités de l'organisation dues aux changements climatiques	13, 56, 57	Compte rendu complet
EC3	Couverture des obligations liées au régime à prestations déterminées de l'organisation	24, 25	Compte rendu partiel
EC4	Aide financière substantielle reçue de la part du gouvernement	Aucune* : 24, 25	Compte rendu complet
EC9	Comprendre et décrire les répercussions économiques indirectes importantes, y compris la portée des répercussions	16, 17, 24, 25	Compte rendu complet
Domaine environnemental			
EN1	Matériaux employés en fonction du poids ou du volume	59, 65	Compte rendu partiel
EN3	Consommation directe d'énergie en fonction de la source d'énergie primaire	59, 61	Compte rendu complet
EN4	Consommation indirecte d'énergie en fonction de la source primaire	61	Compte rendu complet
EN5	Efficacité énergétique grâce aux améliorations apportées en matière de conservation et d'efficacité	56	Compte rendu partiel
EN6	Programmes 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	66	Compte rendu complet
EN7	Initiatives visant à réduire la consommation indirecte d'énergie et réduction atteinte	52, 53, 56, 57	Compte rendu partiel
EN16	Total des émissions de gaz à effet de serre directes et indirectes en fonction du poids	56-59	Compte rendu complet
EN17	Autres émissions de gaz à effet de serre indirectes en fonction du poids	56-60	Compte rendu complet
EN18	Initiatives destinées à réduire les émissions de gaz à effet de serre et réductions atteintes	56-61	Compte rendu complet
EN19	Émissions de substances qui appauvrissent la couche d'ozone en fonction du poids	61	Compte rendu partiel
EN20	NOx, SOx et autres émissions atmosphériques importantes en fonction du type et du poids	61	Compte rendu partiel

Domaine environnemental (suite)

EN22	Poids total des déchets par type et par méthode d'élimination	64-65	Compte rendu complet
EN23	Nombre total de déversements importants et volume total de ces déversements	61	Compte rendu complet
EN26	Initiatives destinées à réduire les répercussions sur l'environnement des produits et des services et portée de l'atténuation des répercussions	66	Compte rendu partiel
EN29	Incidence majeure sur l'environnement liée au transport de produits et autres biens et matériaux utilisés pour les opérations de l'organisation et le transport d'employés	56-59	Compte rendu complet

Domaine social : pratiques en matière d'emploi et de travail décent

LA1	Effectif total par type d'emploi, contrat de travail et région	4	Compte rendu partiel
LA2	Nombre total et taux de renouvellements de personnel par groupe d'âge, par sexe et par région	38-39	Compte rendu partiel
LA4	Pourcentage d'employés couverts par des conventions collectives	95 %*	Compte rendu complet
LA6	Pourcentage de l'effectif total représenté dans des comités paritaires officiels en santé et en sécurité constitués de membres de la direction et de travailleurs, qui aident à assurer le suivi des programmes de sécurité et de santé professionnelle et donnent des conseils à leur sujet	31	Compte rendu partiel
LA7	Nombre de blessures, d'employés souffrant de maladies professionnelles, de jours de travail perdus, taux d'absentéisme et nombre d'accidents mortels liés au travail par région	28-31	Compte rendu complet
LA10	Nombre moyen d'heures de formation par année par employé selon la catégorie d'employés	29	Compte rendu complet
LA11	Programmes de gestion des compétences et de l'éducation permanente qui soutiennent l'employabilité continue des employés et les aident à gérer leur fin de carrière	38-39	Compte rendu partiel
LA13	Composition des organismes de régie et répartition des employés selon la catégorie en fonction du sexe, du groupe d'âge, de l'appartenance à des groupes minoritaires et autres indicateurs de diversité	34-35	Compte rendu partiel

Domaine social : droits de la personne

HR4	Nombre total d'incidents liés à de la discrimination et mesures prises	36	Compte rendu partiel
HR9	Nombre total de contraventions aux droits des Autochtones et mesures prises	36	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	40-41, 42-50, 52-53, 54-59	Compte rendu partiel
SO3	Pourcentage d'employés ayant reçu de la formation sur les politiques et les procédures de lutte contre la corruption dans l'organisation	21	Compte rendu partiel
SO4	Mesures prises en réaction à des incidents de corruption	21	Compte rendu partiel

Domaine social : responsabilité des produits

PR5	Pratiques liées à la satisfaction des clients, y compris les résultats de sondages qui évaluent leur satisfaction	20	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	48	Compte rendu partiel
PR8	Nombre total de plaintes fondées concernant des contraventions à la protection des renseignements personnels des clients et la perte de données sur eux	19	Compte rendu complet

ORGANISMES SOUTENUS PAR POSTES CANADA EN 2008

108^e groupe de scouts (Sainte Bernadette)
 15 km de Grande-Digue
 4^e colloque sur les gangs de rue
 Abbotsford Senior Mens Basketball
 African Nova Scotian Music Association
 Algoma Family Services Foundation
 Alpha-Entraide
 Alpha LIRA
 Amabile Choirs of London, Canada
 Angel Flight of British Columbia
 Annunciation Hockey Club
 Assiniboine Early Learning Centre
 Association canadienne de ski acrobatique
 Association de la presse francophone
 Association de soccer de Lasalle U15AAF (Strikers de Lasalle)
 Association des bénévoles Royal Ottawa – « ROVA Comedy Night – The Cure for the Mid-Winter Blues » (soirée de comédie ROVA – remède contre la déprime du milieu de l'hiver).
 Association des Braves d'Ahuntsic
 Association du hockey mineur d'Orléans
 Association francophone de Kamloops
 Association Les chemins du soleil
 Association of Book Publishers of British Columbia
 Atelier d'éducation populaire
 Atout-lire
 Barrie Literacy Council
 BCYCNA (British Columbia and Yukon Community Newspaper Association)
 Black Education Association
 Black Student Advising Centre
 Bibliothèque publique d'Ottawa
 Brain Injury Association of the Ottawa Valley – Dîner-bénéfice annuel
 Brandon Eagles Gymnastics Centre
 Brocklehurst Senior Secondary Band
 BUKSA Associates Inc.
 Burlington Lions Optomis Minor Hockey Association
 Cadets royaux de l'Armée canadienne/
 Journée de golf annuelle pour les vétérans (Country Club)
 Camp Triumph
 Causeway Foundation – Campagne de cartes 2008
 Célébration pour tous
 Centennial Centaurs Football
 Centraide
 Centre Alpha du Haut-Saguenay – 10^e anniversaire
 Centre culturel français de l'Okanagan
 Centre de débat

Centre Lire-Écrire
 Centre national de philatélie
 d'Antigonish – Pochettes-souvenirs de la Nouvelle Année lunaire
 Chambre de commerce de Powell River
 Chedoke Minor Hockey League
 Chevaliers de Colomb de Nicolet
 Christie Lake Kids
 Club de patinage artistique de Saint-Hyacinthe
 Club de patinage artistique Unibel
 Club des Petits Déjeuners du Québec – Classique Martin Brodeur
 Coalition francophone pour l'alphabétisation et la formation de base en Ontario
 Colborne Stamp Club
 Collège Frontier
 Comité Alpha Papineau
 Comox Valley Search and Rescue
 Compagnie-F – Entrepreneurship pour femmes
 Concours d'épellation Canwest
 Conférence 2008 de l'IEE
 Congrès mondial acadien
 Craftworks
 Crowe Valley Lions Club
 Cycling PEI
 Cygnet Publishing Group Inc.
 Dakota Lazers 9A3 Hockey Team
 Dartmouth Speed Skating Club
 David Suzuki Foundation
 Delta Islanders Lacrosse
 Développement communautaire Unile Inc.
 Dixie Athletics Soccer Club, filles de moins de 14 ans
 Dodsland Rink Auxiliary
 Eastern Consolidated School (conseil scolaire d'Halifax)
 Écrit Tôt de Saint-Hubert
 Équipe de football Rive-Sud
 Erin Mills Soccer Club
 Estacades de Trois-Rivières
 Extrêmes Bantam A (hockey)
 Fédération canadienne pour l'alphabétisation en français (FCAF)
 Fédération des sociétés canadiennes d'assistance aux animaux
 Festival franco-ontarien
 Festival international Northrop Frye
 Fondation Anna-Laberge
 Fondation Association sportive des jeunes handicapés de l'Estrie (ASJHE)
 Fondation canadienne de l'arbre

Fondation canadienne de la recherche en psychiatrie
 Fondation Canadienne Rêves d'Enfants/ Division Québec Ouest – Marilou
 Fondation Champions pour les enfants
 Fondation commémorative du génie canadien
 Fondation d'Aide aux Handicapés du Québec
 Fondation de l'Hôpital du Suroit – Soirée de quilles au salon de quilles Le Zénith de Valleyfield
 Fondation de la recherche sur le diabète juvénile
 Fondation de Postes Canada pour la santé mentale
 Fondation des maladies du cœur
 Fondation du cancer du sein du Québec – Journée Joanne Champagne 2008
 Fondation du CHEO – 11^e anniversaire des Arbres de l'espoir
 Fondation du Musée de la civilisation de Québec
 Fondation Fais-Un-Vœu, section de l'Est de l'Ontario – Massacre de cheveux de la Saint-Valentin 2
 Fondation Le Grand Chemin
 Fondation Max Keeping – 14^e quillethon annuel en l'honneur de l'anniversaire de Max Keeping
 Fondation nationale des arts
 Fondation Pinocchios
 Fondation St. Patrick's Home of Ottawa
 Fondation Santé Haut-Richelieu – Rouville
 Formation Clef Mitis/Neigette
 GCBA Basketball Association
 Gibsons Landing Community Society
 Glanbrook Ranger Atom Rep Hockey Team, Junior Rangers
 Gloucester-Cumberland Ringette Association
 Goshen Ridge Equine Association – G.R.E.A.T. Horse Club
 Guilford Athletic Club
 Highway 22 Playschool
 Hincks Dellcrest – Raise a Child's Smile
 Hope Region Spirit of BC – 4^e gala annuel de reconnaissance des bénévoles
 Hunger Response International
 Hurricanes Hockey Team
 Interlake Human Resources Corp.
 Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010 à Vancouver
 Jewish Public Library – Programme First Fruits
 Kamloops 97 Selects
 KC Hockey Club

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

Kelowna Minor Football Association
 Kensington Little Mountain Soccer Association
 Kincaid and District Community Service Club
 La Bizarrerie
 La Dictée P.G.L.
 La Fondation Canadienne Rêves d'Enfants – Section de l'Ontario
 La Maison des mots
 La Marée des Mots
 La Porte Ouverte
 La Ruée des mots
 L'Assomption en fête
 Le Centre d'alphabétisation du Québec Inc.
 Le Tour de Lire
 Le Tour de Lire
 Légion royale canadienne – Lethbridge Community Legion Pipe and Drum Band
 Les 100 Nons Inc.
 Les Correspondances d'Eastman
 Les Impatients
 Les Rendez-vous de la Francophonie
 Literacy and Historical Society
 Luseland School Band Association
 MADD – Section du Grand Vancouver
 Manitoba Schizophrenia Society
 Mankota Minor Ball
 Marathon de lecture 2008
 Marathon international Blue Nose
 Marco Polo Projects Inc.
 MAYAA – Manitoba Aboriginal Youth Achievement Awards
 Meadowvale Minor Hockey Association (équipe de niveau Peewee « rouge »)
 Mettons fin au racisme!
 Mississauga Croatia Soccer Club
 Mississauga Southwest Baseball Association
 Moose Jaw AAA Warriors
 Musée canadien de la poste
 Musée canadien des civilisations
 NEADS
 Nepean Minor Hockey Association, Novice B Team J House League
 New Horizons Golden Corners Senior Centre
 Notre Dame Paladins
 Novice Phantoms – Hub Hockey Team
 NOW Canada
 Ottawa Deaf Centre/10^e tournoi annuel de golf
 Ottawa Mission
 Ottawa South United – Power Girls (U12)
 Ouvre ton cœur à l'espoir
 PGI Canada
 Power to be Adventure Therapy Society
 Prince Albert Aces
 Prince Albert Bears Hockey Team
 Prix canadiens de l'environnement
 Project Brotherhood
 Qu'Appelle Spirit Community News – Célébration de la fête du Canada
 Quatrième tournoi de hockey – Ottawa Sens Plex
 Quest Art School and Gallery
 Rassemblement jeunesse
 Red Deer Advocate
 Regroupement de la paralysie cérébrale et autres déficiences Amiante Inc. (R.P.C.D. Amiante Inc.)
 Revivre
 Richmond City Baseball
 Richmond Youth Soccer Association
 Rue principale Lac-Mégantic
 Rural Municipal Administrators Association of Saskatchewan
 Rutherford Beavers
 Sackville Minor Hockey and Ringette Association
 Santé mentale pour enfants Ontario
 Saskatchewan Weekly Newspaper Association
 Saskatoon Fencing Club
 Scouts Canada
 Seguin Sled Dog Mail Run – Bureau de poste de Rosseau
 Seniors Resource Centre Association of Newfoundland and Labrador Inc.
 Senobe Aquatic Club
 Service fransaskois de formation aux adultes (SEFFA)
 Shelburne Regional High School – Équipe senior de balle molle (filles)
 Sinclair Park 11A1 Hockey Team
 Skate Lillooet
 Skate to Care 2009
 Société canadienne du cancer
 Société de schizophrénie du Nouveau-Brunswick – Section de Miramichi
 Société géographique royale du Canada
 SOS Villages d'enfants (C.-B.)/Lifeskills Outreach Program
 South Delta Invaders
 Southside FC
 SPCA de Nanaimo – Paws for a Cause
 Sports for Special Athletes
 Spruce Meadows
 St. Boniface Legionaires Baseball Club
 Stand up for Mental Health
 Steel City Steelers (niveau Peewee)
 Sudbury Canadians Soccer
 Sunshine Valley Ratepayers Association/ Célébrations 2008
 Surge Narrows Parent Action Committee
 Surrey Minor Hockey – North Surrey Recreation Centre
 Take Pride Winnipeg
 Team Sagle of Manotick Curling Club
 Ted Reeve Hockey Association – Minor Atoms Ted Reeves Tornados
 Terrace Curling Club
 The Arts Club of Vancouver Theatre Society
 The BC Law Enforcement Diversity Network
 The Black Cultural Centre Youth Development
 The City of North Vancouver
 The Great Wilderness Clean-up
 The Winnipeg Art Gallery
 Theatrefront
 Thornhill Rebels (équipe de hockey mineur Atom) 2008
 Touché Dubois
 Treherne Bowling and Billiards
 Tsawwassen Soccer Club
 Un Mondialire
 Victoria Canoe and Kayak Club
 Victoria Minor Hockey Association
 WATE Community and Cultural Development Services
 West Edmonton Wild Hockey Club
 Whitby Minor Hockey Association (équipe Bantam AE)
 White Rock Renegades 93
 Wild ARC
 Wilkie Skating Club
 WordFest, Banff-Calgary International Writers Festival
 World Literacy of Canada
 Writers' Federation of Nova Scotia
 Youth Bowling Canada
 Zone 5 Tween AA-Mission
 Ringette Team

GLOSSAIRE

Accident entraînant des pertes de temps

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

Assistant des FFRS

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

Auxiliaire en ergonomie des FFRS

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

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 populaires en échange pour de la publicité.

Courrier transactionnel

Catégorie de courrier Poste-lettres^{MC} des régimes intérieur et international qui comprend 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 surmenage⁹ et la manutention manuelle du matériel⁹.

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 de valeur pour la clientèle (IVC)

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

Manutention manuelle du matériel

Blessure musculo-squelettique causée par un mouvement répétitif, une mauvaise posture ou des charges lourdes.

Morsure, égratignure, piqûre

Morsure ou égratignure par un animal ou piqûre d'insecte.

Nombre de jours perdus par employé (NJPE)

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

Plaintes relatives aux droits de la personne

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

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

Le harcèlement général peut aussi se produire dans le milieu de travail, sans être lié à la liste des 11 motifs interdits par la *Loi*. 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 des bureaux de poste, des boîtes aux lettres publiques, des boîtes postales communautaires et des boîtes aux lettres rurales.

Prime de rendement d'équipe (PRE)

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

Produits d'exploitation consolidés

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

Produits d'exploitation non consolidés

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

Remplaçant des FFRS

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

Surmenage

Foulures et entorses associées aux activités comme le soulèvement de charges lourdes, les mouvements brusques et les mauvaises postures.

Tâches modifiées

Il est ici question de toute combinaison de tâches, de fonctions ou d'activités utiles qu'un employé ayant des restrictions fonctionnelles peut exécuter en toute sécurité, avec rémunération, sans courir le risque de se blesser ou de blesser les autres. L'objectif des tâches modifiées, aussi appelées tâches de transition, est de réaffecter l'employé au poste qu'il occupait avant sa blessure ou son accident.

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, la gestion de programmes communautaires de commandite (jusqu'à 10 % du total des contributions).

Taux de fréquence des accidents entraînant des pertes de temps

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

GÉNÉRIQUE

Publié par :

POSTES CANADA
2701 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
Services de graphisme

Papier :

Couverture :
Rolland Enviro100 Print, 160M couverture de Cascades
Pages intérieures :
Rolland Enviro100 Print, 120 M texte de Cascades

Imprimé par :

Dolco Printing

Images

- 2 Mitch Lenet/Spy Glass Photography
- 3 Rod Thiessen/Services de graphisme
- 5 Tony Fouhse
- 7 Christopher Morris
- 9 Todd Korol
- 13 Mitch Lenet/Spy Glass Photography
- 14 Todd Korol
- 24 Mitch Lenet/Spy Glass Photography
- 26 Mitch Lenet/Spy Glass Photography
- 29 Mitch Lenet/Spy Glass Photography
- 35 Mitch Lenet/Spy Glass Photography
- 39 Enrique Macias/Photo Features
- 40 Mitch Lenet/Spy Glass Photography
- 42 Ned Pratt
- 49 Image sans redevance, photos.com
- 51 Magazine *Contact* (colonne de gauche en haut, colonne du milieu en bas), Mark Holleron/Photo Features (colonne du milieu en haut)
- 52 Mitch Lenet/Spy Glass Photography
- 54 Todd Korol
- 57 Image sans redevance, photos.com
- 59 Mitch Lenet/Spy Glass Photography
- 62 Malcom Romain/IStockphoto
- 63 Christopher Morris
- 65 Mitch Lenet/Spy Glass Photography
- 67 Image sans redevance, photos.com
- 77 Mitch Lenet/Spy Glass Photography



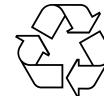
La couverture et les pages intérieures sont imprimées sur du papier Enviro100 Print de Rolland, qui contient 100 % de fibres recyclées après consommation. Ce papier est fabriqué à partir d'énergie biogaz, il est certifié Choix environnemental et FSC Recyclé et a été fait à partir d'une pâte blanchie sans chlore. En utilisant ce papier plutôt que du papier vierge, nous avons sauvé environ 31 arbres.



Recyclé
Contribue à l'utilisation responsable
des ressources forestières

Cert no. SW-COC-001506
www.fsc.org
© 1996 Forest Stewardship Council

PENSEZ À RECYCLER !



THINK RECYCLING !

Membre de :



Poste-lettres^{MC}, Médiaposte sans adresse^{MC}, Médiaposte avec adresse^{MC}, Xpresspost^{MC}, *Priorité*^{MC}, IntelliFlot^{MC}, PERMANENT^{MC}, postal^{MC}, GéoPoste^{MC} et Paquet léger^{MC} sont des marques de commerce 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}, National Institute of Disability Management and Research^{MC} et IDMSC^{MC} sont des marques de commerce de Disabled Workers Foundation of Canada.

MétéoMédia^{MC} est une marque de commerce de Pelmorex Communications Inc.

Canspell^{MC} est une marque de commerce de Canwest Global Communications Corp.

PERSONNE-RESSOURCE

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

Envoyez votre avis par courrier électronique à Robert Waite, premier vice-président, RSE, à l'adresse info.rse@postescanada.ca ou par la poste à l'adresse :

RESPONSABILITÉ SOCIALE DE L'ENTREPRISE
POSTES CANADA
2701 PROM RIVERSIDE BUREAU 1081
OTTAWA ON K1A 0B1

Also available in English

postescanada.ca



De partout... jusqu'à vous