

En 2009, nous avons amassé 1,6 million de dollars pour la santé mentale, avons réduit de 22 % le nombre d'accidents et avons obtenu notre meilleure cote à ce jour pour l'engagement des employés.

Mais ce n'est pas tout ...

... nous avons aussi réduit davantage nos émissions de gaz à effet de serre, pour une réduction totale de 16 % depuis 1990.

Nous nous efforçons toujours de renforcer notre entreprise et de la rendre plus viable, offrant ainsi une valeur réelle à nos employés et à tous les Canadiens.

TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE-DIRECTRICE GÉNÉRALE	2	Transformation postale	22	Dons et commandites	43
MESSAGE DU PREMIER VICE-PRÉSIDENT, STRATÉGIE	3	Relations du travail.....	23	Programmes communautaires.....	45
APERÇU.....	4	Griefs.....	23	Programme des Prix d'encouragement aux études à l'intention des Autochtones	47
À PROPOS DU PRÉSENT RAPPORT	9	Langues officielles.....	24	NOTRE ENVIRONNEMENT	48
RESPONSABILITÉ SOCIALE DE L'ENTREPRISE À POSTES CANADA.....	11	Protection de la vie privée et sécurité du courrier... ..	25	Émissions de gaz à effet de serre.....	49
NOTRE ENTREPRISE	16	Blanchiment d'argent.....	27	L'écologisation de nos immeubles	52
Rendement financier : Le Groupe Postes Canada	17	NOS EMPLOYÉS	28	Nouveaux véhicules.....	53
Rendement financier : Secteur Postes Canada.....	18	Notre effectif	29	Détournement des déchets	54
Création de valeur et normes de livraison.....	19	Équité et diversité	31	Autres initiatives	55
Protocole du service	20	Sécurité en milieu de travail	32	Produits et services écologiques	56
Programmes de politique publique.....	21	Un milieu de travail sain.....	34	LISTE DE LA GLOBAL REPORTING INITIATIVE.....	57
		Droits de la personne	36	GLOSSAIRE	63
		Engagement des employés.....	37	GÉNÉRIQUE	65
		NOS COLLECTIVITÉS	38		
		Santé mentale.....	39		
		Alphabétisation.....	41		

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE-DIRECTRICE GÉNÉRALE



« Je crois que le RSE doit être au cœur de tout ce que nous faisons à Postes Canada et qu'un bon plan de RSE est un bon plan d'entreprise, même en période économique difficile. »

En retrospective, 2009 a été l'une des années les plus difficiles de l'histoire de Postes Canada. Les revenus ont nettement baissé. Si nous n'avions pas supprimé 540 millions de dollars des coûts prévus, nous aurions perdu de l'argent pour la première fois en 15 ans.

Il aurait été compréhensible d'avoir réduit nos activités de responsabilité sociale de l'entreprise pour mettre l'accent seulement sur notre chiffre d'affaires. Mais je crois que ce ne serait pas logique d'un point de vue commercial. Si notre rendement répond aux attentes de la société, notamment la façon dont nous nous soucions de la santé et de la sécurité de nos employés, dont nous travaillons avec nos collectivités et dont nous protégeons l'environnement, en fin de compte, notre chiffre d'affaires s'améliorera.

Notre programme de RSE nous aide à innover, à changer notre culture, à créer un lieu de travail plus sûr et à mieux gérer les risques. Des lieux de travail plus sûrs et plus sains entraînent moins d'accidents, ce qui est bien pour nos gens et ce qui provoque une baisse importante des coûts pour l'entreprise. Je suis fière de dire, qu'en 2009, nous avons réduit de 22 % le nombre d'accidents en milieu de travail entraînant une perte de temps.

Des bâtiments plus écologiques, comme notre nouvel établissement de traitement du courrier à Winnipeg, ne profitent pas seulement à l'environnement. Ils profitent également à nos employés et à nos clients en offrant des lieux de travail plus sûrs, plus sains et un meilleur service.

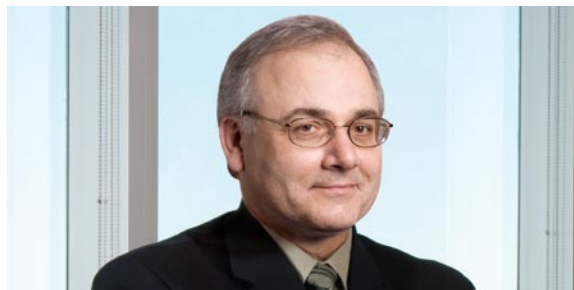
Notre programme de RSE, ce n'est pas simplement notre Société et nos gens. C'est aussi une question de viabilité des collectivités dans lesquelles nous effectuons nos activités. C'est pourquoi la santé mentale est notre cause de prédilection. En 2009, nous avons fixé un objectif ambitieux : amasser 1,5 million de dollars au cours de l'année pour la Fondation de Postes Canada pour la santé mentale. Grâce à la générosité des Canadiens et à la ténacité de nos employés, nous avons dépassé notre objectif. À l'automne 2009, nous avons eu le plaisir de donner un million de dollars, amassés en 2008, aux organismes qui en avaient le plus besoin. En 2010, notre but est d'amasser deux millions de dollars. C'est un défi de taille, mais c'est bien ce que doit faire une entreprise responsable sur le plan social : fixer des objectifs ambitieux, atteindre ces objectifs et fixer des objectifs supérieurs.

Je crois que le RSE doit être au cœur de tout ce que nous faisons à Postes Canada et qu'un bon plan de RSE est un bon plan d'entreprise, même en période économique difficile. Nous continuons d'inclure la RSE dans tous les aspects de nos activités. Nous investissons dans nos gens, dans nos procédés et dans notre infrastructure. Nous y arriverons en nous diversifiant, en travaillant avec les collectivités, et en comprenant et en gérant notre incidence sur l'environnement. Tout est aussi question de maintien de notre santé financière. Il s'agit là de la seule façon de pouvoir renforcer Postes Canada afin de continuer de servir les générations futures de Canadiens.

A handwritten signature in black ink that reads "Moya Greene". The signature is fluid and cursive, with the first name "Moya" and the last name "Greene" clearly distinguishable.

Moya Greene,
présidente-directrice générale

MESSAGE DU PREMIER VICE-PRÉSIDENT, STRATÉGIE



« En devenant une entreprise plus viable, nous améliorons non seulement nos résultats, nous donnons également à nos employés un sentiment réel de fierté. »

Au cours des dernières années, Postes Canada a démontré son engagement envers la responsabilité sociale de l'entreprise en entreprenant activement des initiatives sociales et environnementales et en mettant en œuvre un solide programme de RSE sous le leadership de Robert Waite. J'ai été ravi de prendre la relève lors de son départ à la retraite à la fin de 2009. Le fait de placer le programme de la RSE sous la responsabilité de l'équipe Stratégie nous permettra d'intégrer davantage les principes de la durabilité dans tous les aspects de nos activités.

Pour que Postes Canada demeure une entreprise viable à long terme, je crois que nous devons adopter une perspective à long terme et trouver des façons d'évoluer et de s'adapter à l'environnement qui change rapidement et dans lequel nous effectuons nos activités. Nous avons un terme pour désigner tous les investissements que nous réalisons pour moderniser notre entreprise et nous adapter à notre environnement changeant : la Transformation postale. À la base de cette transformation se trouve la responsabilité sociale.

La Transformation postale nous permet de créer un environnement de travail plus sécuritaire, plus écologique et plus efficace. Tous nos nouveaux bâtiments sont construits selon les normes du Système

d'évaluation des bâtiments durables LEED. Nos nouveaux véhicules consommeront la moitié du carburant que nos véhicules de livraison actuels consomment. Les conteneurs de traitement du courrier fabriqués sur mesure seront de 20 à 30 % plus légers et plus faciles et sécuritaires à soulever. En remplaçant notre structure vieillissante et en restructurant nos systèmes de traitement et de livraison, nous maximiserons notre efficacité et éliminerons le temps, l'énergie et les ressources gaspillés. Une technologie et des procédés plus efficaces signifient également que nous n'aurons pas à remplacer tous les quelque 33 000 employés, soit près de 63 % de notre effectif, qui prendront leur retraite ou quitteront l'entreprise au cours des dix prochaines années, ce qui permettra, par conséquent, de réduire nos coûts d'exploitation annuels.

Nous avons accompli beaucoup de choses au cours des dernières années. Nous avons réduit les émissions de gaz à effet de serre de plus de 16 % depuis 1990, nous avons diminué la consommation d'eau au siège social de plus de 40 % au cours des trois dernières années et nous enregistrons actuellement une baisse de 20 à 30 % de la consommation de papier grâce à l'installation de nouvelles imprimantes. Nous avons également figuré sur la liste des 50 meilleures

entreprises socialement responsables au Canada, selon le classement de Corporate Knights, une entreprise indépendante qui publie le magazine ayant le plus important tirage au monde parmi les magazines mettant un accent marqué sur la responsabilité sociale. Toutefois, je sais que notre parcours en matière de RSE ne fait que commencer et que nous devons faire face à de nombreux défis. Je sais également que le fait d'être une bonne entreprise citoyenne ne peut être accompli qu'avec la collaboration et l'engagement de tous nos employés.

En devenant une entreprise plus viable, nous améliorons non seulement nos résultats, nous donnons également à nos employés un sentiment réel de fierté parce qu'ils travaillent pour une entreprise qui respecte leurs valeurs et leurs préoccupations et qui se préoccupe de la santé de leurs collectivités et de l'environnement.

Philip Ventura,
premier vice-président, Stratégie

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 2009 ⁹	5,8 milliards de dollars
Produits d'exploitation consolidés de 2009 ⁹	7,3 milliards de dollars
Effectif (secteur Postes Canada)*	
Employés à temps plein (en décembre 2009)	50 564
Employés à temps partiel (en décembre 2009)	8 101
Installations (secteur Postes Canada)	
Bureaux de poste : comptoirs de la Société	3 967
Bureaux de poste : concessionnaires agréés	2 565
Établissements de traitement du courrier	21
Point d'accès	
Nombre d'adresses au Canada	14,9 millions
Boîtes aux lettres publiques ⁹	31 600
Nombre total de points de remise ⁹	994 000**
Parc de véhicules (secteur Postes Canada)	
Véhicules appartenant à Postes Canada	7 000
Véhicules de factrices et facteurs ruraux et suburbains (FFRS) ⁹	6 900
Filiales et coentreprise	
Courrier Purolator Itée	
Groupe SCI inc.	
Innovaposte Inc.	

⁹ Terme inclus dans le glossaire.

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

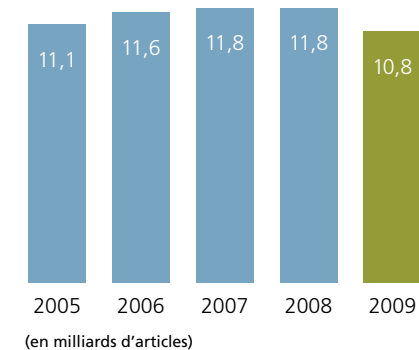
** Comprend les boîtes aux lettres rurales (BLR), qui sont des points de collecte pour les clients ayant ce mode de livraison.

96,4%

Rendement de livraison à temps

Tel que mesuré par la firme Research International, un échantillon représentatif de faux articles Poste-lettres courts et longs ainsi que surdimensionnés est pondéré en fonction des volumes de courrier de l'origine à la destination

VOLUME



À propos de Postes Canada

Depuis plus de 150 ans, nous avons le privilège (et la responsabilité) d'offrir aux Canadiens des services de livraison, de logistique et de communication exceptionnels, et de jouer un rôle clé dans l'économie canadienne. Il s'agit d'un privilège que nous prenons au sérieux depuis que nous avons émis notre premier timbre-poste en 1851.

Aujourd'hui, en tant que société d'État financièrement autonome, nous sommes fiers d'exercer nos activités sous forme d'un groupe d'entreprises complémentaires, Le Groupe Postes Canada, qui compte plus de 70 000 employés et exploite les réseaux de transport et de vente au détail les plus importants au pays.

En 2009, nous avons livré environ onze milliards d'articles de courrier à 15 millions d'adresses résidentielles et commerciales. Notre réseau de livraison continue d'augmenter d'environ 200 000 adresses par an. Grâce à 6 532 bureaux de poste à l'échelle du pays, nous exploitons également le plus

grand réseau de vente au détail au Canada. Toutefois, comme la plupart des administrations postales, nous devons composer avec une baisse des volumes de courrier, une augmentation du nombre de points de remise et plus de demandes de la part des clients qui exigent des services plus sophistiqués. Nous changeons pour répondre à l'évolution des besoins de nos clients. Nous entreprenons un programme important d'investissement en immobilisations, d'une valeur de deux milliards de dollars, qu'on appelle la Transformation postale. Ce projet vise à élaborer un modèle de livraison du courrier plus efficace et à remplacer les installations, l'équipement et les systèmes désuets.

La participation communautaire demeure exceptionnellement importante pour nous. En 2009, nous avons amassé plus de 1,6 million de dollars pour notre cause de prédilection, la santé mentale. Nous avons également appuyé l'alphabétisation, l'équipe de ski acrobatique Postes Canada et Centraide.

Chaque année, à Noël, une équipe d'employés se porte volontaire pour aider le père Noël à répondre à plus d'un million de lettres en 27 langues. Nous sommes également fiers d'avoir été un fournisseur officiel des Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010 à Vancouver.

En 2009, les Canadiens ont confirmé les liens profonds et solides de Postes Canada au sein des collectivités à l'échelle du pays en nous désignant la marque la plus iconique au Canada dans le cadre d'un sondage mené par Brand Finance Canada. Cela signifie que les Canadiens associent notre marque avec les valeurs qui représentent le Canada plus que toute autre marque – un reflet de la place importante de Postes Canada parmi l'histoire, le patrimoine et la culture du Canada.



« En 2009, nous avons livré environ onze milliards d'articles de courrier à 15 millions d'adresses résidentielles et commerciales. »



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

IRC	Source de la mesure	Unité	Résultat 2008	Plan 2009	Résultat 2009	Plan 2010
Notre entreprise						
Produits d'exploitation de Postes Canada						
Courrier transactionnel	Interne	M \$	3 234 \$	3 279 \$	3 148 \$	3 211 \$
Marketing direct	Interne	M \$	1 431 \$	1 547 \$	1 308 \$	1 354 \$
Colis	Interne	M \$	1 311 \$	1 429 \$	1 268 \$	1 374 \$
Autres	Interne	M \$	132 \$	114 \$	116 \$	117 \$
Charges d'exploitation de Postes Canada	Interne*	M \$	6 088 \$	6 371 \$	5 560 \$	6 058 \$
Bénéfice avant impôts sur les bénéfices de la Société canadienne des postes	Interne [▲]	M \$	66 \$	18 \$	319 \$*	15 \$
Bénéfice avant impôts sur les bénéfices du Groupe Postes Canada ⁹	Interne [▲]	M \$	161 \$	117 \$	379 \$*	80 \$
Indice de valeur pour la clientèle ⁹			Résultat 2008		Résultat 2009	Objectif 2010
Poste-lettres ^{MC}	Externe*		Non atteint		Atteint	
Colis	Externe*		Atteint		Atteint	
Médiaposte ^{MC}	Externe*		Atteint		Atteint	
Efficacité de la livraison – Poste-lettres	Externe*	Pourcentage	96,0 %	96,0 %	96,4 %	96,0 %
Nos employés			Résultat 2008	Objectif 2009	Résultat 2009	Objectif 2010
Accidents mortels	Interne	Nombre	2 [♦]	0	0[†]	0
Nombre d'accidents	Interne	Pourcentage	– [★]	–6 %	–22 %	–15 %
Indice d'engagement des employés	Externe*		56	58	58	59
Indice d'apprentissage ⁹	Interne	Pourcentage	–	90 %	89 %	100 %
Nos collectivités			Résultat 2008	Objectif 2009	Résultat 2009	Objectif 2010
Taux de contribution des profits avant impôts ⁹	Interne	Pourcentage	1,6 %	1 %	1,3 %	1 %
Argent amassé pour la santé mentale	–	M \$	1 \$	1,5 \$ [‡]	1,6 \$	2 \$
Notre environnement			Résultat 2008	Objectif 2009	Résultat 2009	Objectif 2010
Émissions de GES	Interne	Kilotonnes	196	192	177[§]	174
Total des immeubles inscrits au système de certification LEED ^{MC}	–	Nombre	8	11	11	20
Détournement des déchets des sites d'enfouissement	–	Pourcentage	65 %	75 %	57 %	75 %

* Résultats vérifiés par la Vérification interne. ▲ Selon les résultats des états financiers vérifiés. ♦ Résultats comprennent une réduction imprévue de 271 millions de dollars du coût au titre des avantages sociaux futurs relatifs au secteur Postes Canada.

⁹ Terme inclus dans le glossaire. ♦ La Commission des accidents du travail a déterminé qu'un décès qui a fait l'objet d'une enquête en 2008 est survenu à l'intérieur et à l'extérieur du cadre de l'emploi. † Un accident mortel fait toujours l'objet d'une enquête.

★ Mesure redéfinie. ‡ Montant redressé en juin 2009, passant de 1 million de dollars à 1,5 million de dollars. § Les résultats tiennent compte d'une réduction attribuable au changement de la méthodologie employée pour calculer les émissions relatives à la livraison ronale (FFRS) (voir à la page 50).

Prix et récompenses

L'une des meilleures entreprises citoyennes au Canada



En 2009, Postes Canada a figuré sur la liste des 50 meilleures entreprises citoyennes au Canada, selon le classement de Corporate Knights^{MC}, une entreprise indépendante qui publie le magazine ayant le plus important tirage au monde parmi les magazines mettant un accent marqué sur la responsabilité sociale.

Des millions de mercis



**Centraide
United Way**

En 2009, Centraide a remis à Postes Canada le prix « Un million de mercis ». Nous avons reçu ce prix, qui reconnaît les organisations ayant amassé un million de dollars ou plus, chaque année depuis la création de ce programme de reconnaissance.

En 2009, Postes Canada a figuré sur la liste des 50 meilleures entreprises citoyennes au Canada, selon le classement de

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



**Les meilleurs
employeurs pour
la diversité 2009**

COMMANDETAIRE:   Groupe financier

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.

Distinction Or des relations autochtones



**Niveau or Relations
autochtones progressives**

Postes Canada a reçu la distinction Or du Programme des relations autochtones progressistes décernée par le Conseil canadien pour le commerce autochtone.

Cette distinction reconnaît notre leadership et notre constance en matière de relations autochtones progressistes.

Quatre années consécutives parmi les 100 meilleurs employeurs



Pour la quatrième année de suite, Postes Canada a été classée parmi les 100 meilleurs employeurs au Canada par Mediacorp. Cette distinction reconnaît les meilleures entreprises au Canada où il fait bon travailler.

L'un des meilleurs rapports sur la RSE

En 2009, CSR TRENDS, un sondage indépendant publié par Craib Design & Communications et par PricewaterhouseCoopers, a sélectionné le Rapport sur la responsabilité sociale 2008 de Postes Canada, parmi 1 115 rapports d'entreprises à l'échelle mondiale, pour avoir présenté le meilleur message aux groupes d'intérêt.

Meilleure entreprise de distribution du courrier

Le Rapport sur la responsabilité sociale 2008 de Postes Canada a remporté le prix pour les meilleures pratiques de gestion en matière d'environnement pour l'industrie de la distribution du courrier de 2009 de la National Association of Major Mail Users (NAMMU). Les prix reconnaissent les valeurs, le leadership, l'innovation et les réalisations dans les efforts visant à rendre l'industrie du courrier aussi écologique que possible.

Défis et réalisations

Réalisations en 2009

- ▶ Le nombre d'accidents a diminué de 22 %.
- ▶ Collecte de 1,6 million de dollars au nom de la Fondation de Postes Canada pour la santé mentale.
- ▶ Les employés ont recueilli plus de 2,3 millions de dollars pour Centraide.
- ▶ Aide apportée au père Noël pour répondre à plus de 1,14 million de lettres provenant d'enfants de partout dans le monde.
- ▶ Réalisation d'un bénéfice pour la 15^e année consécutive.
- ▶ Réduction des coûts prévus de 540 millions de dollars.
- ▶ La meilleure cote d'engagement des employés à ce jour.
- ▶ Les normes de rendement en matière de livraison ont été dépassées.
- ▶ Les objectifs liés à la valeur pour la clientèle ont été dépassés.

Défis en 2009

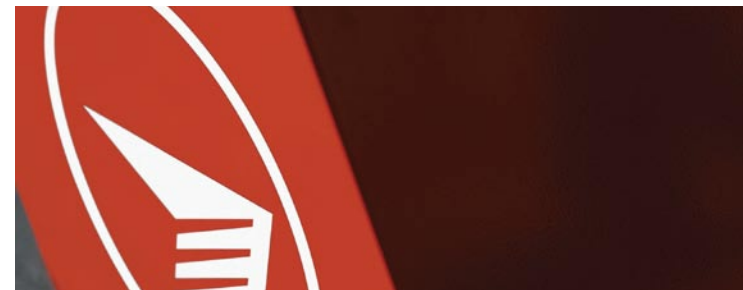
- ▶ Une baisse des revenus de 528 millions de dollars par rapport aux prévisions et de 268 millions de dollars par rapport à 2008.
- ▶ Une diminution globale des volumes de 7,8 %.
- ▶ Le taux d'absentéisme et le nombre de griefs demeurent élevés.
- ▶ Le financement de nos obligations liées au régime de retraite et aux avantages sociaux futurs.

1,14 millions
Nombre de lettres provenant d'enfants du monde entier que nous avons aidé le père Noël à répondre

2,3 millions de dollars
Montant recueilli pour Centraide auprès des employés et sous forme de dons de la Société



À PROPOS DU PRÉSENT RAPPORT



Portée (Limite)

Pour être davantage en mesure de soutenir la concurrence, nous exerçons nos activités sous forme d'un groupe d'entreprises complémentaires, Le Groupe Postes Canada. Il s'agit d'un regroupement d'entreprises connexes détenues par la Société canadienne des postes. Le Groupe Postes Canada comprend Postes Canada et ses filiales Courrier Purolator Ltée, Groupe SCI inc. et Innovaposte Inc., une coentreprise. 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. Sauf indication contraire, le présent rapport porte uniquement sur les activités du secteur Postes Canada et ne comprend pas le rendement de ses filiales.

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 différents indicateurs de

rendement pour les trois dernières années, pour lesquelles nous disposons de renseignements. Cependant, pour ce qui est des activités, nous nous concentrons seulement sur celles qui se sont déroulées en 2009.

Énoncés sur la « vision d'avenir »

Ce Rapport sur la responsabilité sociale de l'entreprise (RSE) renferme des énoncés sur la « vision d'avenir » qui rend 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 sont seulement pertinents 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, activités futures, changements de situation ou 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 contenus dans le glossaire sont suivis de la lettre « g » en exposant (9) dans le texte de ce rapport. 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.



À PROPOS DU PRÉSENT RAPPORT

suite

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 RSE. Compte tenu de notre autoévaluation, nous sommes d'avis que notre rapport satisfait aux exigences de niveau B pour la préparation de rapports de la GRI.

Intégrité de l'information

La Direction de Postes Canada est chargée de préparer l'information présentée dans le rapport et d'en assurer l'intégrité. 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 2009. Certains résultats d'exploitation ont été revus par des tiers. Le groupe Vérification interne de Postes Canada a participé au procédé d'examen de la qualité des données pour plusieurs indicateurs de rendement clés de la RSE. Le présent rapport a également été révisé par notre comité de divulgation, qui est responsable de veiller à ce que les renseignements sur la Société soient communiqués à l'externe de manière complète, exacte, pertinente et en temps opportun.

Planification et exécution

Depuis le 1^{er} janvier 2010, le premier vice-président, Stratégie, de Postes Canada est responsable des activités de RSE de la Société. La planification et l'exécution de ces activités, ainsi que la préparation de rapports à leur sujet, sont coordonnées par l'équipe RSE, avec la contribution d'un large éventail d'autres équipes, notamment Santé et sécurité au travail, Parc de véhicules, Biens immobiliers, Affaires juridiques, Conformité, Ressources humaines, Finances, Gestion de l'approvisionnement, Communications, et de chacun de nos trois secteurs d'activité.

Modifications par rapport au rapport précédent

Aucun changement important n'a été apporté à la portée et au cadre du rapport depuis notre rapport précédent. Nous avons ajouté une couverture touchant le profil de l'effectif, le *Protocole du service postal canadien* et nos programmes de politique publique. Nous avons également fait une plus grande couverture des indicateurs de la GRI. De plus, le rapport de cette année ne sera disponible qu'en format électronique.

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.

Protégeons les pôles

En avril 2009, nous avons émis deux timbres en partenariat avec 30 pays de partout dans le monde. Appelés « Protégeons les régions polaires et les glaciers », ces timbres s'inscrivent dans le contexte de notre engagement envers la collectivité mondiale et ont été émis pour sensibiliser la population aux dangers du changement climatique. Les timbres mettent en vedette l'ours polaire et la sterne arctique.



RESPONSABILITÉ SOCIALE DE L'ENTREPRISE À POSTES CANADA

Notre vision

Dans le cadre de notre vision en matière de responsabilité sociale de l'entreprise, nous aspirons à être considérés comme l'entreprise la plus responsable sur le plan social au Canada. Cette vision est appuyée par nos valeurs de la Société et par notre Code de conduite.

Code de conduite

Notre Code de conduite décrit 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.

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

questions auprès de leur superviseur immédiat ou de la haute direction.

Politique de dénonciation

Postes Canada maintient une politique générale de divulgation des activités irrégulières en milieu de travail. Cette politique de « dénonciation » satisfait à toutes les exigences de la législation du gouvernement du Canada.

Postes Canada dispose d'une ligne directe sans frais anonyme gérée par une entreprise indépendante afin de permettre aux employés de signaler les éventuelles activités irrégulières, 24 heures sur 24 et sept jours sur sept.

Notre approche envers la responsabilité sociale

Notre engagement à l'égard de la responsabilité sociale est fondé sur la conviction que notre viabilité économique à long terme est directement liée à l'état de santé et au bien-être de nos employés, des collectivités que nous servons et de notre environnement.



Nos valeurs

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

RESPONSABILITÉ SOCIALE DE L'ENTREPRISE À POSTES CANADA suite

Notre structure de gouvernance et de gestion de la RSE

Depuis sa création en janvier 2008, notre programme de RSE s'est efforcé de mettre en place la structure de gouvernance, les systèmes, les outils et les processus qui nous permettront d'intégrer les principes de viabilité à toutes les activités de Postes Canada.

Gestion

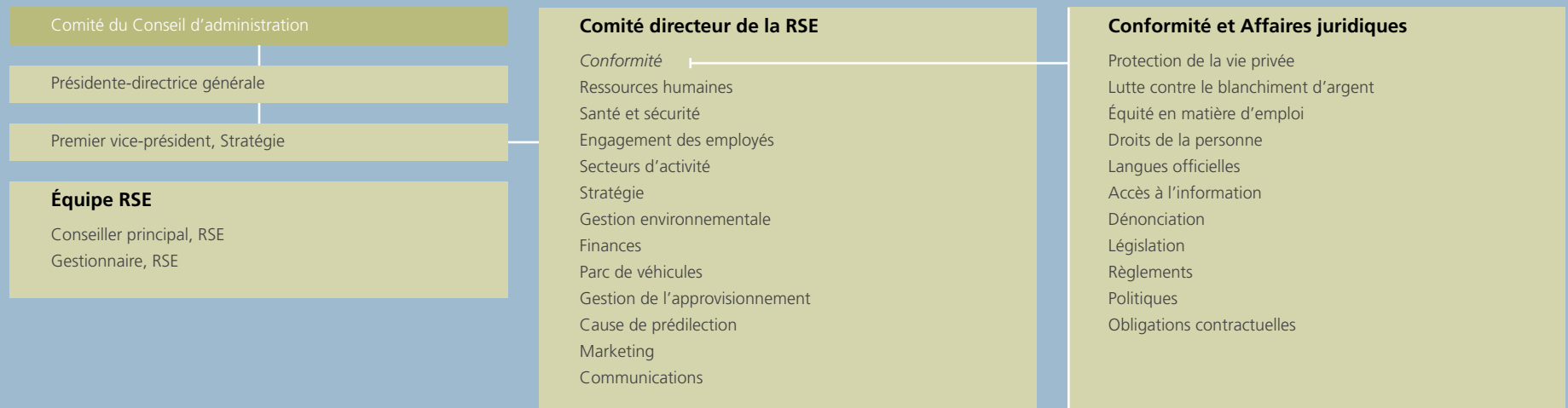
C'est maintenant notre premier vice-président, Stratégie, qui a la responsabilité pour la RSE au niveau de la direction. Un conseiller principal et

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

Gouvernance

Le Comité de la responsabilité sociale de l'entreprise, de l'environnement, de la santé professionnelle et de la sécurité du Conseil d'administration est responsable

de la supervision en matière de RSE. Le but de ce Comité est de surveiller et d'examiner les politiques, les programmes, les pratiques, les procédures et le rendement relativement à la responsabilité sociale de l'entreprise, notamment en matière d'environnement et de santé et sécurité au travail, d'établir des rapports et de faire des recommandations à ce sujet. En savoir plus sur la [régie de l'entreprise](#) et le [mandat du Comité](#).



RESPONSABILITÉ SOCIALE DE L'ENTREPRISE À POSTES CANADA suite

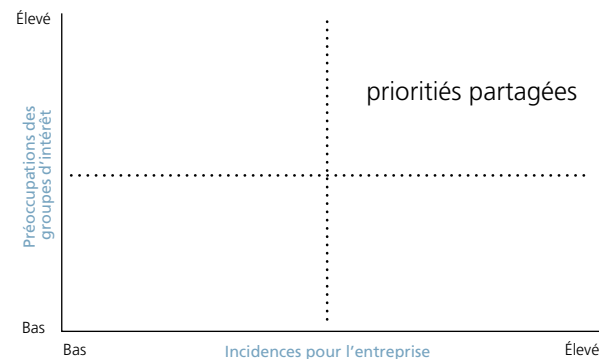
Importance relative

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

Au cours des deux dernières années, nous avons continué d'officialiser le procédé qui nous permet de mettre en évidence les enjeux qui sont importants pour Postes Canada. Les enjeux sont déterminés et classés en fonction de notre évaluation du degré de préoccupation des groupes d'intérêt et de l'incidence potentielle sur les activités commerciales. 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.

En 2009, pour aider à maîtriser les coûts, nous n'avons pas entrepris les séances d'engagement des parties intéressées relatives à la RSE que nous avons planifiées. En l'absence de cet exercice, nous avons dû faire davantage appel à d'autres formes d'engagement des groupes d'intérêt, comme cela est présenté ci-après.

Nous avons entrepris un processus à trois étapes pour orienter notre stratégie de RSE et mieux déterminer l'importance relative des divers enjeux devant être inclus dans notre Rapport sur la RSE. Avec l'aide de consultants externes, nous avons d'abord établi une liste d'enjeux potentiels. Une recherche théorique a été effectuée et des groupes de discussion avec les parties intéressées ont ensuite été tenus en 2008 afin de déterminer les enjeux les plus importants pour nos groupes d'intérêt. Pour terminer, l'importance des divers enjeux pour Postes Canada a également été évaluée en fonction de leurs incidences potentielles pour l'entreprise. Nous visons à effectuer annuellement un examen de l'importance relative afin de surveiller continuellement l'importance des divers enjeux. Nous vous invitons à visiter postescanada.ca/rse et à nous présenter votre propre évaluation en répondant au questionnaire sur l'importance relative.



Principaux secteurs sur lesquels il faut se concentrer

Entreprise

- ▶ Viabilité financière
- ▶ Sécurité du courrier et protection des renseignements personnels
- ▶ Gestion de la valeur pour les clients
- ▶ Rendement en matière de livraison
- ▶ Gouvernance et conformité
- ▶ Pratiques d'approvisionnement
- ▶ Obligation d'assurer un service universel
- ▶ Conformité au *Protocole du service*

Employés

- ▶ Santé et sécurité au travail
- ▶ Engagement des employés
- ▶ Respect et équité
- ▶ Diversité
- ▶ Formation et perfectionnement

Collectivités

- ▶ Santé mentale
- ▶ Centraide
- ▶ Alphabétisation
- ▶ Autres dons et commandites

Environnement

- ▶ Émissions de gaz à effet de serre
- ▶ Bâtiments écologiques
- ▶ Viabilité environnementale du flot de courrier
- ▶ Détournement des déchets des sites d'enfouissement

RESPONSABILITÉ SOCIALE DE L'ENTREPRISE À POSTES CANADA suite



Engagement des groupes d'intérêt et détermination des questions d'intérêt

En 2009, nous avons continué d'améliorer le procédé permettant de déterminer les enjeux les plus importants pour les principaux groupes d'intérêt et pour Postes Canada grâce à la collecte continue de commentaires auprès des principaux groupes d'intérêt et à une évaluation plus rigoureuse des risques pour l'entreprise. La gestion de ces enjeux est au cœur de nos activités en matière de RSE et nous avons structuré le présent rapport afin de fournir l'information quant à notre approche de gestion et à notre rendement en ce qui a trait à ces enjeux.

Principaux groupes d'intérêt, points de contact et exemples d'engagement

Clients

- ▶ 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
- ▶ Visites des cadres supérieurs au personnel de première ligne
- ▶ Sondage auprès des employés
- ▶ Magazine à l'intention des employés
- ▶ Lettres de la présidente-directrice générale et autres communications
- ▶ Intranet
- ▶ Campagnes de collecte de fonds
- ▶ Ombudsman

Collectivités, municipalités et représentants politiques élus

- ▶ Bureaux de poste
- ▶ Programme des Services à la collectivité

Actionnaire

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

Fournisseurs

- ▶ Lettres et autres communications

Autres

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

RESPONSABILITÉ SOCIALE DE L'ENTREPRISE À POSTES CANADA suite

Gestion du risque

En 2009, nous avons continué d'améliorer notre analyse de l'importance relative de la RSE en tenant compte des risques déterminés par l'intermédiaire de notre procédé de gestion des risques de l'entreprise. Les risques principaux déterminés comprennent les risques suivants.

Les risques stratégiques

- ▶ Importantes chutes des revenus
- ▶ Déficits du régime de retraite nécessitant des fonds importants
- ▶ Mise en œuvre de la Transformation postale
- ▶ Structure de coûts inflexible
- ▶ La culture et les procédés nuisent à la modernisation

Les risques opérationnels

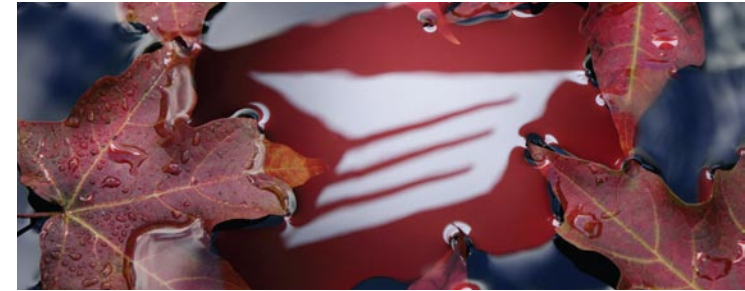
- ▶ Santé et sécurité au travail
- ▶ Sécurité du courrier et protection des renseignements personnels
- ▶ Continuité des activités
- ▶ Viabilité environnementale
- ▶ Attrition
- ▶ Risques juridiques

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la gestion et l'atténuation des risques au sein de Postes Canada, veuillez consulter notre [Rapport annuel de 2009](#).

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

Nous sommes engagés en matière de responsabilité sociale et nous nous efforçons de faire affaire avec des fournisseurs qui ont également pris cet engagement. En 2009, nous avons élaboré des lignes directrices sur la responsabilité sociale à l'intention des fournisseurs, qui décrivent les principes et les normes que nos fournisseurs devraient respecter. Les objectifs des lignes directrices sont les suivants :

- ▶ Constituer un groupe de fournisseurs qui encouragent à faire preuve de responsabilité sociale et qui affirment leur leadership à cet égard dans leurs activités et par les biens et les services qu'ils fournissent, tout en demeurant concurrentiels.
- ▶ Intégrer des critères liés à la responsabilité sociale de l'entreprise dans les procédures, les procédés et les activités liés à la chaîne d'approvisionnement de Postes Canada, au besoin.
- ▶ Promouvoir à Postes Canada une culture d'entreprise qui reconnaît la responsabilité sociale et lui donne la priorité.



Postes Canada intégrera, au besoin, ces lignes directrices et d'autres considérations applicables liées à la protection de la vie privée et à l'environnement au processus d'approvisionnement.

[Vous pouvez en apprendre davantage](#) sur les lignes directrices en visitant notre site Web.

Conformité

Le Conseil d'administration et la haute direction s'engagent à promouvoir un environnement de travail qui encourage les comportements éthiques à tous les niveaux de l'organisation (sans exception) et qui en fait la preuve. Notre groupe Conformité surveille les domaines de l'accès à l'information, de la confidentialité, des droits de la personne, de l'équité en matière d'emploi, des langues officielles, de la lutte contre le blanchiment d'argent et de la dénonciation des activités irrégulières.

Une meilleure conformité incite les employés à « faire ce qu'il faut », les dissuade d'adopter une mauvaise conduite, fournit un mécanisme de surveillance de l'environnement externe et de gestion des problèmes de conformité propres aux activités, et permet de définir et de quantifier la valeur de l'investissement dans la conformité.

NOTRE ENTREPRISE |

Rendement financier : Le Groupe Postes Canada

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

En 2009, Le Groupe Postes Canada a terminé l'exercice avec un bénéfice net de 281 millions de dollars, une augmentation de 191 millions de dollars par rapport à 2008. Ce rendement financier prolonge le record de rentabilité du Groupe à 15 années consécutives. Toutefois, ce gain ne reflète pas les faiblesses sous-jacentes de notre rendement d'exploitation ou les défis financiers à venir. Le ralentissement économique a continué au cours de 2009, et les revenus prévus du Groupe étaient moins élevés de 829 millions de dollars. La hausse de la rentabilité est le reflet des réductions de plus de 800 millions de dollars

RÉSULTATS D'EXPLOITATION CONSOLIDÉS

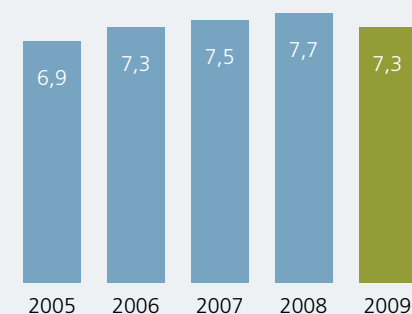
(en millions de dollars)	2009	2008	Écart	%
Produits d'exploitation	7 312	7 733	(421)	(5,1) %
Charges d'exploitation	6 955	7 594	(639)	(8,4) %
Bénéfice d'exploitation	357	139	218	115,0 %
Produits (charges) hors exploitation	22	22	0	1,1 %
Bénéfice avant charge d'impôts sur les bénéfices	379	161	218	134,3 %
Charge d'impôts sur les bénéfices	95	67	28	41,8 %
Part des actionnaires sans contrôle	3	4	(1)	(30,0) %
Bénéfice net	281	90	191	210,4 %
Rendement de l'avoir	17,0 %	6,1 %	10,9 %	

Nota : L'augmentation du bénéfice net et du rendement de l'avoir est due à la capacité de la Société de compenser le manque à gagner par des mesures de compression des coûts et à une réduction imprévue de 271 millions de dollars du coût au titre des avantages sociaux futurs relatifs au secteur Postes Canada.

au titre des coûts d'exploitation prévus, ainsi que d'une réduction imprévue de 271 millions de dollars du coût au titre des avantages sociaux futurs relatifs au secteur Postes Canada. Ces avantages étaient liés en grande partie à une augmentation inhabituellement importante et imprévue du taux utilisé pour actualiser les obligations à l'égard du Régime de retraite de Postes Canada et d'autres avantages sociaux futurs à des fins comptables.

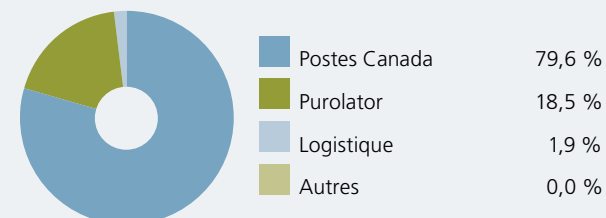
Le Groupe demeure à la limite de la rentabilité, appuyant la nécessité de moderniser son modèle d'affaires et sa structure de coûts afin d'assurer son autosuffisance financière à long terme. En reconnaissance de la nécessité d'un réinvestissement de capitaux considérable pour la modernisation du système postal, aucun dividende⁹ n'a été versé à notre actionnaire, le gouvernement du Canada, pour l'exercice de 2009.

PRODUITS D'EXPLOITATION



(en milliards de dollars)

PRODUITS PAR SECTEUR



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.

En 2009, le secteur Postes Canada a généré des produits d'exploitation de 5,8 milliards de dollars et réalisé un bénéfice avant charge d'impôts sur les bénéfices de 319 millions de dollars. Ce rendement est le reflet d'une réduction imprévue de 271 millions de dollars du coût au titre des avantages sociaux futurs. Sans cette réduction imprévue, le bénéfice avant charge d'impôts sur les bénéfices aurait été de 48 millions de dollars.

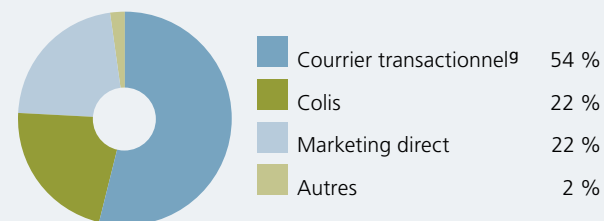
Postes Canada a surmonté d'importants défis financiers en 2009 en prenant rapidement de dures décisions dans des conditions d'exploitation difficiles. Les trois secteurs d'activité ont connu une chute en flèche de leurs volumes, et les revenus annuels ont chuté radicalement pour se chiffrer à 528 millions de dollars sous les prévisions. À la fin de l'année, Postes Canada avait perdu l'équivalent de presque cinq ans de croissance des volumes. Pour compenser, l'entreprise a réduit ses coûts prévus de 540 millions de dollars en éliminant des postes (cadres et autres), en diminuant les dépenses discrétionnaires, en augmentant la productivité et en réduisant le nombre d'heures rémunérées dans le secteur des Opérations.

Pour en apprendre davantage sur notre rendement financier, veuillez consulter notre [Rapport annuel de 2009](#).

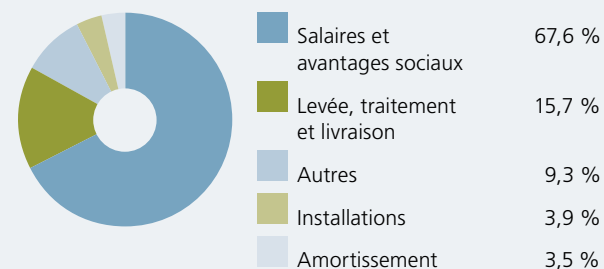
POSTES CANADA – RÉSUMÉ

(en millions de dollars)	2009	2008	Écart	%
Produits d'exploitation	5 840	6 108	(268)	(4,0) %
Charges d'exploitation	5 560	6 088	(528)	(8,7) %
Bénéfice d'exploitation	280	20	260	1 334,8 %
Produits (charges) hors exploitation	39	46	(7)	(17,0) %
Bénéfice avant charge d'impôts sur les bénéfices	319	66	253	384,1 %

PRODUITS SELON LE SECTEUR D'ACTIVITÉ



CHARGES D'EXPLOITATION



Création de valeur et normes de livraison

Création de valeur

Nous reconnaissons que la valeur pour la clientèle est le plus important indicateur prévisionnel de la part du marché et de la rentabilité.

En 2009, nous avons démontré l'importance que nous accordons à l'amélioration de l'expérience de nos clients en nommant Louis O'Brien à titre de chef de l'expérience client.

À l'aide de notre programme Gestion de la valeur pour les clients (GVC)⁹, nous étudions la façon dont nos clients perçoivent la qualité et la valeur de nos services, de nos produits, de nos employés et de notre site Web. Nous effectuons des recherches sur la GVC au moyen de questionnaires et de sondages, et nous utilisons les résultats pour déterminer quels sont les éléments de nos services que les clients apprécient le plus. Ces recherches nous fournissent des renseignements précieux sur les habitudes et les pratiques d'expédition de nos clients, leur fidélité à Postes Canada et les chances qu'ils nous recommandent aux autres. Elles saisissent aussi leurs commentaires sur nos produits et services, la livraison, les tarifs, la réputation et l'image, et la culture de service.

L'Indice de valeur pour la clientèle (IVC), qui permet d'évaluer la fidélité des clients à Postes Canada, est fondé sur les recherches dans le cadre de notre programme GVC. Les objectifs de l'IVC pour chaque secteur d'activité (Courrier

transactionnel, Colis et Marketing direct) nous aident à établir l'ordre de priorité des prochaines initiatives liées à la valeur pour la clientèle.

En 2009, les trois secteurs d'activité ont dépassé leurs objectifs de l'IVC. Les secteurs Courrier transactionnel et Colis ont dépassé chacun les objectifs de quatre points de pourcentage, tandis que le secteur Marketing direct a dépassé son objectif de trois points de pourcentage.

Normes de livraison

Nos clients s'attendent à une livraison à temps chaque fois qu'ils envoient ou reçoivent un article de courrier et notre objectif consiste à livrer à temps, en tout temps. À cette fin, nous établissons des normes de livraison et nous évaluons le rendement de nos services clés par l'entremise d'un organisme indépendant.

En 2009, nous avons dépassé les normes de ponctualité dans chacun de nos secteurs d'activité. Notre service Poste-lettres^{MC} reste l'un des services les plus fiables au Canada. Selon nos normes du service Poste-lettres, les articles doivent être livrés dans un délai de deux jours ouvrables au sein d'une même région métropolitaine ou collectivité, en trois jours ouvrables au sein d'une même province et de quatre jours ouvrables d'une province à l'autre. En 2009, nous avons livré 96,4 % des articles Poste-lettres à temps, dépassant notre objectif de 96 %. Les objectifs en 2009 pour les colis visaient à la fois le rendement de la livraison et les renseignements



de repérage. Ces renseignements permettent aux clients de confirmer que l'article a été livré et de signaler si la livraison a été faite à temps. Les objectifs de rendement en matière de marketing direct pour les produits Médiaposte^{MC} sont établis en fonction des normes de service publiées.

Le meilleur du meilleur pour les Opérations

Le secteur Opérations de l'établissement de Saint John a reçu le prix du meilleur établissement au Canada pour 2009. « L'installation de Saint John est peut-être petite, indique Dominique Forest, directrice générale des Opérations régionales de l'Atlantique, mais pour ce qui est de la sécurité, de la productivité et de l'engagement, les employés sont géants. » En 2009, l'établissement de Saint John a enregistré une baisse de 42 % du taux d'accidents. Même si l'établissement de Saint John compte à peine 100 employés de base, il est géré de façon à économiser plus de 8 000 heures de production.



De gauche à droite : Doug Jones, premier vice-président, Opérations; Dominique Forest, directrice générale de la région Atlantique; Dan Hurley, gestionnaire des Opérations, Saint John; Rick Smith, surintendant de l'établissement de traitement du courrier de Saint John.

Protocole du service



En 2009, le gouvernement du Canada a créé le *Protocole du service postal canadien* pour souligner ses attentes quant au service fourni par Postes Canada. Le Protocole porte sur différents enjeux, dont notre obligation d'assurer un service universel, les tarifs d'affranchissement, les attentes en matière de livraison, l'accès aux services postaux, la sécurité du courrier, les services et les consultations communautaires, ainsi que les procédures liées au traitement des plaintes. Le Protocole ne vise pas à modifier les obligations de Postes Canada établies par la *Loi sur la Société canadienne des postes* ou tout autre texte de loi. Pour voir la version intégrale du *Protocole du service*, visitez http://www.tc.gc.ca/media/documents/medias/protocole_f.pdf.

Conformément au *Protocole du service*, nous sommes tenus, dans notre Rapport annuel, de rendre compte de notre rendement par rapport à chaque attente énoncée. Notre Rapport annuel de 2009 contenait notre premier rapport sur le Protocole.

Une des attentes contenues dans le Protocole vise à s'assurer de la facilité d'accès au service postal et de la fréquence et de la fiabilité de la livraison. En 2009, nous avons été fiers de continuer à fournir un service de livraison fréquent et fiable à tous les Canadiens, indépendamment de leur lieu de résidence. Compte tenu des particularités démographiques et géographiques de notre pays, il peut être difficile de desservir certaines collectivités en raison des

distances ou des limites d'accès naturelles. Toutefois, en 2009, environ 88 % des ménages canadiens ont reçu des services de livraison du courrier à leur domicile, à leur immeuble d'habitation, dans une boîte postale communautaire ou dans une boîte aux lettres rurale en bordure de route par l'intermédiaire d'un agent de livraison externe. Environ 12 % des ménages canadiens (généralement situés dans des collectivités rurales plus petites) ont obtenu leur courrier auprès d'un bureau de poste local ou au moyen de cases postales situées dans les salles des cases des bureaux de poste des collectivités.

Nous avons également fourni aux Canadiens un vaste réseau pour l'accès aux services postaux dans les zones rurales et urbaines du Canada. Le service fourni aux régions rurales a occupé une grande partie de notre réseau et de notre infrastructure, dont plus de 3 800 bureaux de poste ruraux de la Société ou bureaux de poste concessionnaires agréés et plus de 7 000 itinéraires de factrices et facteurs ruraux et suburbains. En 2009, nous avons 6 532 bureaux de poste ruraux et urbains, 17 000 emplacements de vente au détail, en plus des bureaux de poste, où il est possible d'acheter des timbres, et environ 200 000 points de levée du courrier, où les articles de courrier peuvent être déposés. Ces points de levée ne comprennent pas les quelque 800 000 boîtes aux lettres rurales qui sont également des points de levée.

Le moratoire sur la fermeture de bureaux de poste

dans les régions rurales a été réitéré par le gouvernement du Canada en 2009. Lorsque des situations imprévues surviennent dans les collectivités rurales et qu'elles affectent le service, nous veillons à ce que le service de livraison du courrier se poursuive et nous rencontrons les dirigeants communautaires afin d'explorer les options qui répondent aux besoins de leurs collectivités en matière de service postal. Entre le 12 septembre 2009, date de l'introduction du *Protocole du service*, et le 31 décembre 2009, on a signalé 23 cas ayant des répercussions sur des bureaux de poste visés par le moratoire. Dix-huit de ces cas ont été réglés grâce à des mesures de dotation et cinq cas ont été résolus à la suite d'une consultation avec les collectivités et les dirigeants communautaires.

Nous avons également élaboré des pratiques relatives à la gestion de l'information et de protection des renseignements personnels conformément aux exigences de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et en tenant compte des dix pratiques équitables de traitement de l'information stipulées par les lois fédérales et provinciales sur la protection des renseignements personnels. Comme à chaque année, nous avons remis au gouvernement du Canada un rapport relatif à nos pratiques en matière de protection des renseignements personnels.

Programmes de politique publique

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

Programme Aliments-poste

Ce programme du gouvernement du Canada subventionne les coûts de transport par avion des aliments nourrissants et d'autres produits essentiels vers les collectivités isolées du Nord du pays qui ne sont pas desservies toute l'année par le transport maritime ou de surface. En vertu d'une entente conclue avec le ministère des Affaires indiennes et du Nord canadien, nous sommes chargés de tous les services de transport et du procédé connexe de passation de contrats. En 2009, nous avons expédié près de 20 millions de kilogrammes de marchandises dans le cadre du programme Aliments-poste. Le revenu attribué à ce programme était de 75 millions de dollars (dont 56 millions de dollars subventionnés par le gouvernement pour couvrir la différence entre les revenus liés à l'affranchissement que nous avons recueillis et les coûts que nous avons engagés au nom du gouvernement). Nous estimons que les revenus abandonnés* atteignaient environ 11 millions de dollars.

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

La *Loi sur la Société canadienne des postes* offre un droit à la franchise postale pour le courrier expédié entre les Canadiens et le gouverneur général, les députés, les présidents du Sénat et de la Chambre des communes, le bibliothécaire parlementaire et le commissaire à l'éthique. Les députés de la Chambre des communes peuvent aussi utiliser gratuitement notre service Médiaposte sans adresse^{MC} pour expédier jusqu'à quatre circulaires à leurs électeurs au cours d'une année civile. Nous offrons également aux députés un tarif d'affranchissement considérablement réduit (non modifié depuis 1995) pour tout autre envoi Médiaposte sans adresse expédié en plus des quatre envois gratuits par année. En 2009, environ 21 millions de lettres considérées comme des envois transmis par le gouvernement ont été envoyées (exception faite des envois expédiés par les électeurs aux membres du Parlement), et les députés ont expédié environ 195 millions d'articles Médiaposte sans adresse.

La *Loi* prévoit aussi un droit à la franchise postale accordé aux personnes aveugles. Des milliers de Canadiens aux prises avec une déficience visuelle et de nombreuses bibliothèques partout au pays peuvent expédier gratuitement des livres audio et d'autres types de matériel partout au Canada et dans le monde. En 2009, nous estimons que plus de deux millions d'envois ont été faits dans le cadre de ce programme.

Indépendamment du crédit de 23 millions de dollars accordé par le gouvernement pour aider à compenser l'incidence financière de ces programmes, nous estimons que 17 millions de dollars en revenus abandonnés* ont été générés dans le cadre de ces programmes en 2009.

Tarif des livres de bibliothèque

Le tarif des livres de bibliothèque permet aux bibliothèques publiques et académiques de transmettre des livres à un tarif d'affranchissement considérablement réduit (non modifié depuis 2005) entre bibliothèques ou entre les bibliothèques et leurs abonnés qui n'ont pas accès à une bibliothèque publique en raison de contraintes géographiques ou de limitations physiques. En 2009, un total de 713 000 envois de livres ont été faits dans le cadre du programme des tarifs des livres de bibliothèque, générant ainsi des revenus de 772 000 \$. Les revenus abandonnés* ont été estimés à plus de six millions de dollars pour 2009. Contrairement aux autres programmes de politique publique offerts au nom du gouvernement, nous ne recevons aucun crédit ni indemnisation de la part du gouvernement du Canada pour compenser le tarif d'affranchissement réduit du programme des tarifs des livres de bibliothèque.

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

Transformation postale

En 2009, nous avons poursuivi notre projet de Transformation postale, qui nous permettra de moderniser nos établissements et nos équipements vieillissants, d'améliorer notre efficacité et notre productivité, de mieux réagir à l'évolution des marchés et d'aider à maintenir la santé et la sécurité des employés. L'an dernier, nous nous sommes rapprochés de ces objectifs. Notre actionnaire, le gouvernement du Canada, nous a aidés à améliorer notre cadre financier pour nous permettre de financer la Transformation postale en augmentant notre limite d'emprunt, qui passe ainsi de 300 millions de dollars à 2,5 milliards de dollars, en approuvant un plan tarifaire de cinq ans et en acceptant de renoncer au versement de dividendes pendant plusieurs années. L'investissement en matière de Transformation postale nous permettra de préserver notre autonomie financière et demeurer une entreprise pertinente pour nos clients. Sans cet investissement, nous risquons une baisse importante de la qualité et du rendement opérationnels de base, ainsi qu'une baisse de productivité et de compétitivité.

Notre projet de Transformation postale actuel nécessite un investissement d'environ deux milliards de dollars. Notre nouvelle infrastructure offrira la capacité d'améliorer la gamme de produits et de services que nous offrons, en plus de permettre de défendre et de développer nos activités de base, et de réduire les coûts d'exploitation globaux.

Nous avons l'intention de veiller à ce que nos investissements et nos stratégies en matière de Transformation postale répondent à des critères

environnementaux viables et protègent la santé et la sécurité de nos employés. La transformation pour la ville de Winnipeg est une étape importante de notre projet. Un nouvel établissement de traitement du courrier (le premier au Canada depuis 20 ans) inscrit au système LEED^{MC} ouvrira ses portes en 2010 à Winnipeg. La Transformation postale prévoit également accroître l'utilisation de véhicules motorisés en augmentant le nombre de facteurs qui assureront la livraison du courrier à l'aide de véhicules à faible consommation de carburant et produisant peu d'émissions.

Un nouvel équipement de tri du courrier Poste-lettres^{MC} sera installé dans les établissements partout au pays au cours des prochaines années. L'équipement a été conçu pour offrir une meilleure ergonomie aux employés et augmenter la productivité. Nous envisageons de diminuer la quantité d'équipements lourds nécessaires pour déplacer le matériel à l'intérieur de nos établissements, ce qui permettra d'offrir un environnement plus sécuritaire aux employés et contribuera à réduire le nombre de blessures.

En 2009, nous avons eu recours aux commentaires des employés pour concevoir un nouveau « conteneur à lettres et à grands objets plats ». Ce conteneur est utilisé par des milliers d'employés dans nos établissements, postes de facteurs et comptoirs postaux pour faciliter la levée, le tri et le traitement du courrier chaque jour. Nous nous sommes inspirés des meilleurs éléments de conception des services postaux du monde entier, et des centaines d'employés de Postes Canada ont fait l'essai de ce

nouveau conteneur ainsi que des chariots ergonomiques à conception nouvelle. Ces efforts nous ont aidés à créer un conteneur à lettres et à grands objets plats unique, de plus petites dimensions, qui réduira le poids de 30 % et allégera les charges pour les employés. Le nouveau conteneur à lettres et à grands objets plats sera fait en polypropylène recyclé et sera entièrement recyclable.

Tout au long de l'année 2009, nous avons poursuivi nos consultations en matière de Transformation postale avec nos agents négociateurs. De nombreuses réunions ont été tenues dans le but de discuter des questions de santé et de sécurité, ainsi que des nouvelles méthodes de travail et normes de livraison. Nos clients ont également pris part à nos projets et nous continuons de travailler avec eux pour planifier une transition en douceur.

Nos projets en matière de Transformation postale comprennent l'investissement dans la modernisation du matériel et les nouvelles technologies aux fins suivantes :

- ▶ moderniser les procédés opérationnels et nous permettre d'offrir des services qui sont meilleurs et plus fiables;
- ▶ automatiser le tri séquentiel du courrier Poste-lettres dans le but d'améliorer la productivité et l'efficacité, et tirer profit du nombre élevé de départs d'employés prévus dans les années à venir;
- ▶ améliorer les établissements actuels;
- ▶ procéder à la mise en ligne de notre réseau physique afin d'être en mesure de répondre aux attentes des clients et d'offrir la plate-forme nécessaire pour générer de nouvelles sources de revenus.



En 2009, nous avons entamé la négociation des conventions avec trois de nos cinq syndicats. Nous cherchons à négocier des conventions qui reconnaissent la nécessité d'apporter des changements immédiats pour assurer notre viabilité à long terme.

À la suite d'arbitrage, nous avons conclu une nouvelle convention collective de cinq ans avec l'Association des officiers des postes du Canada (AOPC), qui représente le personnel de surveillance et les employés des ventes. La convention, qui expirera le 31 mars 2014, comporte des augmentations salariales chaque année, des augmentations découlant des nouveaux plans d'évaluation des emplois, la mise en œuvre du Programme d'assurance-invalidité de courte durée et des mises à jour de divers autres avantages sociaux. La durée prolongée de la convention collective assure la stabilité de la main-d'œuvre.

La convention collective entre Postes Canada et l'Association canadienne des maîtres de poste et adjoints (ACMPA), qui représente les maîtres de poste et les adjoints des bureaux de poste ruraux, a expiré le 31 décembre 2009. Nous avons entamé des négociations en mai 2009. En février 2010, l'ACMPA a renvoyé toutes les questions en litige à un arbitre pour les propositions finales. Dans le cadre de ce procédé, aucune grève ni aucun lock-out ne peuvent avoir lieu.

Nous en sommes actuellement à la sixième année d'une convention collective de huit ans avec le Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes – Factrices et facteurs ruraux et suburbains (STTP-FFRS). Cette convention comprend trois réexamens de la convention

avant sa date d'expiration du 31 décembre 2011. Nous avons entamé les négociations pour le dernier réexamen en novembre 2009. En janvier 2010, le syndicat a exercé son droit de renvoyer à l'arbitrage de différends toutes les questions en litige. Aucune des parties ne peut avoir recours à une grève ou à un lock-out.

Nous en sommes maintenant à la dernière année de notre convention collective de quatre ans avec le Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes (STTP), qui expire le 31 janvier 2011. Les négociations devraient commencer à l'automne 2010.

NOMBRE D'EMPLOYÉS SYNDIQUÉS

Unité de négociation	Nombre d'employés représentés*	Date d'expiration de la convention collective
STTP ¹	40 372	Le 31 janvier 2011
STTP – FFRS ²	6 747	Le 31 décembre 2011
ACMPA ³	6 299	Le 31 décembre 2009
AOPC ⁴	3 747	Le 31 mars 2014
AFPC/SEPC ⁵	1 856	Le 31 août 2012
Total	59 021	

* Comprend tous les employés à temps plein et à temps partiel qui sont représentés par une unité de négociation au 31 décembre 2009; ne comprend pas les employés temporaires, occasionnels et nommés pour une période déterminée.

¹ STTP = Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes

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

³ ACMPA = Association canadienne des maîtres de poste et adjoints

⁴ AOPC = Association des officiers des postes du Canada

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

Malgré nos fructueux efforts pour améliorer l'engagement des employés, le nombre de griefs, qui sont définis comme étant des plaintes écrites présentées par un syndicat ou une association, ne cesse d'augmenter. Le plus important syndicat de Postes Canada, le Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes (STTP), continue de déposer la majorité des griefs. Un tiers des griefs déposés par le STTP en 2009 concernait la gestion des présences, les lettres de réprimande et les heures supplémentaires. Le nombre de griefs concernant l'interprétation de la politique nationale déposés par le STTP a cependant diminué, passant de 15 en 2008 à 12 en 2009.

GRIEFS

	2009	2008	2007
Déposés	23 829	21 976	20 778
Total des griefs en instance	41 463	38 878	32 046

Langues officielles

En 2009, pour la cinquième année consécutive, le commissaire aux langues officielles a accordé une cote exemplaire à Postes Canada dans la catégorie se rapportant au développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire et à la promotion de la dualité linguistique – Partie VII de la *Loi sur les langues officielles*. Nous avons reçu la note générale « B » sur notre fiche de rendement pour 2008-2009. Des détails complets se trouvent à l'adresse www.ocol-clo.gc.ca.

Le nombre de plaintes reçues en 2009 est minime par rapport aux millions d'interactions qu'ont nos employés avec les Canadiens chaque année.

En janvier 2009, nous avons lancé une formation en langues officielles en ligne, qui est obligatoire pour tous les employés non affectés à la vente au détail occupant un poste bilingue. À la fin du mois de décembre, environ 2 000 employés, soit 80 % de

notre objectif, avaient suivi le cours. Des suivis sont effectués auprès des employés restants qui doivent suivre le cours. Nous avons également élaboré un plan de communications, qui a été désigné comme une pratique exemplaire dans le rapport annuel de 2007-2008 sur les langues officielles du Conseil du trésor, pour promouvoir les objectifs liés aux langues officielles chez les employés.

En 2009, notre groupe Vérification interne a mené une vérification relative à la langue de travail en Ontario, au Québec et au Nouveau-Brunswick. Son rapport, présenté en juin, comprenait plusieurs recommandations qui nous permettront d'améliorer notre environnement de travail et de le rendre plus propice à l'utilisation des deux langues officielles. Des plans d'action de la direction ont été élaborés et sont en cours de mise en œuvre.

En 2010, nous continuerons à élaborer et à mettre en œuvre des plans d'action pour tenir compte des recommandations émises par le groupe Vérification interne, particulièrement la disponibilité de la formation et de la supervision dans la langue officielle de préférence des employés. Nous continuerons également à améliorer la prestation de services aux clients dans leur langue officielle de préférence.

PLAINTES RELATIVES AUX LANGUES OFFICIELLES*

2009	2008	2007
43	40	46

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



Protection de la vie privée et sécurité du courrier

Protection de la vie privée

En 2009, le Bureau de la protection de la vie privée et la Direction de l'accès à l'information ont été fusionnés pour créer le Bureau de la protection de la vie privée et de l'accès à l'information. Ce nouveau bureau est composé de deux équipes. Une d'entre elles est responsable de la politique, de la stratégie, de la sensibilisation et de la formation, et l'autre est chargée de la conformité à la loi. Cette structure permet d'améliorer l'efficacité des procédés et la conformité.

Tout au long de l'année, nous avons continué d'améliorer la gouvernance de la protection des renseignements personnels grâce à une plus grande responsabilisation du personnel qui recueille, utilise, analyse et partage les renseignements personnels des employés ou des clients. De plus, des séances de formation ont été offertes aux employés, et une « trousse d'information de référence » sur la protection de la vie privée a été élaborée pour les coordonnateurs régionaux. Nous prévoyons offrir

une formation à un plus grand nombre d'employés en 2010 par l'intermédiaire de présentations ciblées et d'initiatives de formation en ligne.

L'équipe de la protection de la vie privée a collaboré étroitement avec le Réseau du service à la clientèle en 2009 pour établir un processus efficace d'intervention en cas d'incident, et des travaux sont en cours pour créer une série interfonctionnelle de pratiques afin d'officialiser la gestion des infractions aux renseignements personnels et des incidents relatifs à la protection de la vie privée.

En 2009, 22 atteintes à la vie privée touchant les renseignements personnels d'employés ou de clients ont été signalées au Bureau de la protection de la vie privée et de l'accès à l'information. On a enquêté sur ces infractions, des mesures correctives ont été prises, et des explications et des excuses ont été présentées aux personnes touchées, le cas échéant. Au total, 20 infractions concernaient des employés et deux, des clients. Le bureau du Commissaire à la vie privée a également transmis onze nouvelles plaintes concernant

la protection de la vie privée et en a conclu 29 autres. Au total, 17 enquêtes sont encore en cours. Parmi les plaintes conclues, huit ont été « abandonnées », cinq ont été « réglées au cours de l'enquête », dix étaient « fondées » et six étaient « non fondées ».

Sécurité du courrier

En 2009, les Services de sécurité et d'enquête de Postes Canada ont entrepris plusieurs initiatives pour accroître la sécurité du courrier. Le programme de serrures haute sécurité, en place depuis 2006, a eu pour résultat l'installation d'environ 340 000 serrures sur le matériel de rue et les panneaux de boîtes aux lettres d'immeubles d'habitation à la fin de 2009. De plus, 500 dispositifs anti-vandalisme ont été installés sur les boîtes postales communautaires dans la région de Port Coquitlam, en Colombie-Britannique, et 5 000 autres dispositifs ont été achetés pour Surrey, Maple Ridge et les autres régions de Port Coquitlam. À la fin de 2009, 650 de ces dispositifs étaient installés.



Protection de la vie privée et sécurité du courrier suite

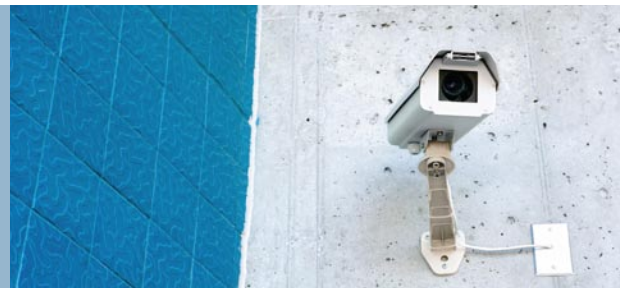
Plus de 60 % de nos fournisseurs et de nos travailleurs à contrat ont obtenu la cote de fiabilité approfondie et nous comptons atteindre notre objectif d'atteindre les 90 % d'ici la fin de 2010. Nous avons aussi installé des caméras vidéo dans certains établissements afin d'accroître la sécurité des employés et d'appuyer la prévention du crime. Nous avons aussi élaboré un nouveau cadre de sécurité, entretenu des relations avec les collectivités du Nord et les responsables de l'application de la loi afin d'empêcher que ces collectivités obtiennent des marchandises illégales par l'intermédiaire du système postal, et nous avons établi des partenariats avec les organismes d'application de la loi pour lutter contre le vol d'identité et autres actes criminels qui ciblent le courrier.

Nous poursuivons des initiatives visant à améliorer notre système de codage à barres afin de mieux surveiller le rendement du service Poste-lettres^{MC} et à élaborer une nouvelle technologie pour mieux

effectuer le suivi des documents confidentiels dans le courrier.

Les efforts entrepris pour mieux harmoniser la sécurité de la TI, la sécurité de la Société et la protection de la vie privée demeurent une priorité, et des groupes consultatifs internes officiels sont sur le point d'être créés. De plus, des efforts officiels ont été effectués pour mieux harmoniser les évaluations des répercussions sur la protection de la vie privée, l'évaluation de la menace et des risques, ainsi que les évaluations des risques de l'Énoncé du caractère délicat de l'information.

L'harmonisation de notre stratégie sur la sécurité du courrier visant à relever les défis actuels en matière de sécurité demeure un objectif clé pour 2010. Nous continuerons de collaborer avec nos partenaires internes et externes afin d'atteindre cet objectif et de continuer à protéger le courrier, nos employés et les biens de la Société.



Blanchiment d'argent

En 2009, nous avons continué d'améliorer nos systèmes afin d'assurer la conformité en vertu de la *Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes*.

Au cours de l'année, nous avons mis sur pied le projet de Point de service de la vente au détail (PSVD), dans le cadre d'une initiative de 85 millions de dollars, qui a éliminé la majorité des ventes de mandats-poste manuelles. Ces ventes étaient la source de la plupart des faiblesses associées à la conformité. Le projet a permis l'automatisation de 3 000 bureaux de poste, qui, pour la plupart, sont exploités dans les régions rurales du Canada. Par ailleurs, 2 846 autres bureaux de poste concessionnaires et bureaux de la Société déjà automatisés ont fait l'objet d'une mise à niveau afin de passer au nouveau système.

La mise en œuvre du projet PSVD, un contrôle accru et de nouveaux outils judiciaires introduits par notre équipe de conformité à la lutte contre le blanchiment d'argent en 2009 a mené à une

augmentation de près de dix points de pourcentage de la conformité générale en vertu des exigences en matière de production de rapports du Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada (CANAFE).

En 2010, nous continuerons d'améliorer nos processus et de développer nos capacités judiciaires, y compris la simplification de nos mécanismes de déclaration d'opérations douteuses, ce qui permettra une production de rapports plus efficace au CANAFE.



NOS EMPLOYÉS |

Notre effectif

En 2009, le secteur Postes Canada employait environ 59 000* personnes à temps plein et à temps partiel dans tous les secteurs d'activité et dans toutes les régions du pays, se classant ainsi parmi les employeurs les plus importants du Canada. Notre effectif était composé à 53 % d'hommes et à 47 % de femmes et 95 % des employés étaient membres d'un syndicat. La plus grande partie de notre effectif est chargée de la collecte, du traitement et de la livraison du courrier. Notre viabilité dépend de notre capacité à employer de bons éléments possédant les compétences nécessaires et à maintenir un effectif engagé et hautement qualifié.

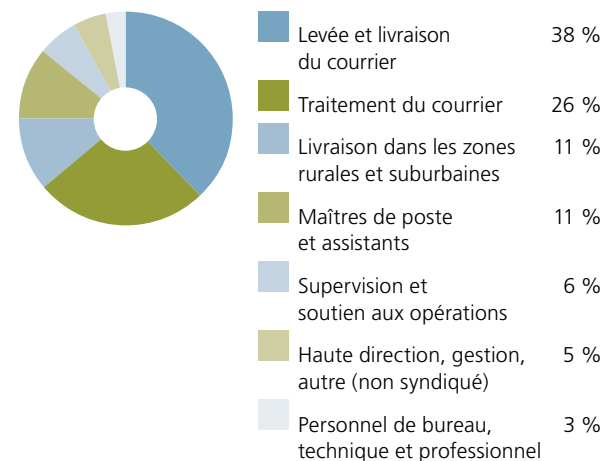
La situation économique difficile de 2009 a engendré la nécessité de maîtriser les coûts à l'échelle de l'entreprise, notamment en procédant à des réductions d'effectif et au gel des embauches. Malgré le ralentissement économique actuel, on s'attend à ce que le marché du travail futur soit très concurrentiel, en particulier pour les employés hautement qualifiés.

En dépit des pressions financières, l'organisation a continué d'appuyer les activités essentielles à notre réussite future. En 2009, nous avons continué de mettre l'accent sur l'engagement des employés, l'apprentissage et le perfectionnement, les valeurs de la Société, la gestion du talent, l'efficacité du leadership et la conception de l'organisation. De plus, nous avons continué diverses initiatives portant sur la segmentation par talent, le perfectionnement en leadership et la planification de la relève. Les capacités accrues en matière de recrutement électronique et les partenariats avec les fournisseurs ont amélioré les résultats du recrutement des employés de première ligne, des cadres intermédiaires et des cadres supérieurs.

Près de 63 % de notre effectif à temps plein, soit plus de 33 000 employés, devrait partir à la retraite ou quitter l'entreprise dans les dix prochaines années. Le recrutement d'un personnel hautement qualifié sera un défi en 2010, en 2011 et au-delà, lorsque l'économie se rétablira et que les employeurs recommenceront à embaucher. De nombreux employeurs éprouvent des difficultés à attirer et à recruter des candidats qualifiés pour des professions très demandées.



EFFECTIF PAR TYPE DE TRAVAIL



EFFECTIF PAR RÉGION

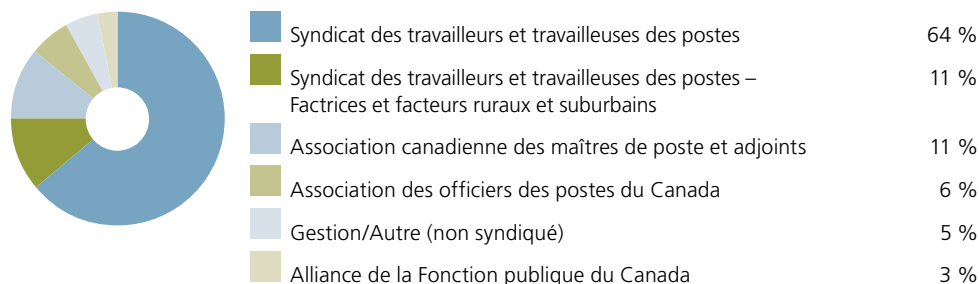
Région	2009
Colombie-Britannique et Yukon	12,2 %
Provinces des Prairies, Territoires du Nord-Ouest, Nunavut	17,0 %
Ontario	41,6 %
Québec	21,1 %
Provinces de l'Atlantique	8,1 %

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

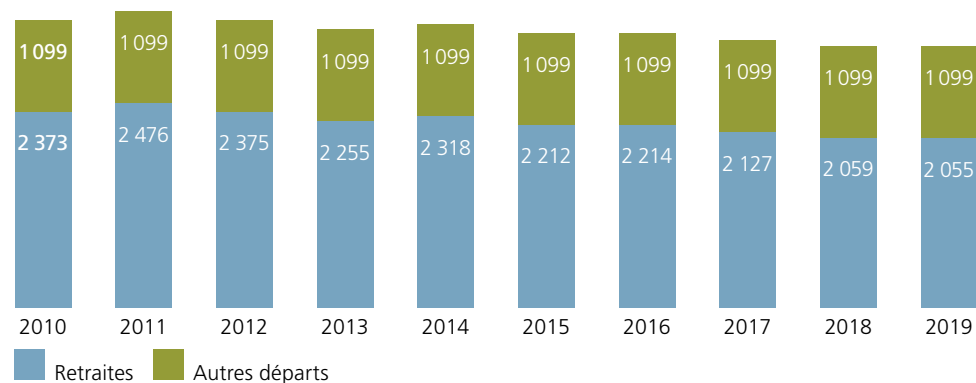
Notre effectif suite

Alors que de plus en plus de Canadiens partent à la retraite et que la demande d'employés talentueux augmente, nous devons mettre en œuvre des stratégies novatrices si nous voulons attirer et conserver un personnel qualifié. En 2009, nous avons mis en place une nouvelle solution de gestion des talents et de planification de la relève, qui nous permet de repérer, d'engager et de retenir les personnes dont nous avons besoin pour atteindre nos objectifs commerciaux. Nous avons aussi apporté des modifications à notre outil de recrutement électronique. Des capacités accrues nous permettent désormais de créer et de centraliser des bases de données internes sur les candidats, ce qui accroît la qualité des concours et améliore l'expérience de recrutement pour les candidats et les gestionnaires.

EFFECTIF PAR SYNDICAT OU GROUPE



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



Préparé par le groupe Planification de l'effectif, mars 2010.

Les prévisions sont fondées sur les taux de départ à la retraite signalés au cours de la période quinquennale de 1996 à 2000 et de la période de huit ans de 2002 à 2009, de même que sur la moyenne des autres départs (taux de roulement moyen sur trois ans plus taux d'accroissement moyen sur trois ans). Les chiffres ne comprennent que les employés permanents à temps plein tirés de la base d'employés de 53 191 en janvier 2010.

Équité et diversité

La création d'un milieu de travail diversifié et ouvert à tous, dans lequel les employés reflètent la population canadienne, est demeurée une priorité absolue pour nous en 2009. Les activités comprenaient l'analyse des lacunes liées à l'effectif, ainsi que l'élaboration et la communication de plans d'action pour maintenir ou accroître la représentation des groupes sous-représentés désignés. Le recrutement et la fidélisation des employés de ces groupes nécessitent un investissement, et l'auto-identification demeure un problème, surtout pour les personnes aux prises avec une invalidité.

Afin de réduire la sous-représentation, nos initiatives visant à joindre les membres des groupes désignés sont demeurés une priorité en 2009. Nous avons fixé des objectifs clairs concernant la sélection de candidats qui se sont identifiés comme membre de l'un des quatre groupes désignés. Nous avons également continué à travailler avec les signataires de l'Entente sur le développement des ressources humaines autochtones et Equitek. Nous avons conclu un accord pour participer à l'initiative de LASI Compétences mondiales portant sur un partenariat d'apprentissage entre les immigrants et les

employeurs et ayant comme objet de se pencher sur les politiques d'embauche et les pratiques en milieu de travail. De plus, les données de recensement de 2006 ont été entrées dans le système et mises à l'épreuve avec succès. À compter de juin 2009, notre analyse de l'effectif et les objectifs d'embauche liés à l'équité en matière d'emploi ont été mis à jour en conséquence pour se conformer aux nouvelles données.

Nous sommes fiers d'avoir été sélectionnés comme l'un des meilleurs employeurs en matière de diversité du Canada en 2009 et nous avons continué à établir des relations avec les collectivités autochtones du Canada grâce à des efforts de recrutement et au programme annuel lié aux Prix d'encouragement aux études à l'intention des Autochtones.

En 2010, nous avons l'intention de réviser et de mettre à jour le Plan d'équité en matière d'emploi 2008-2010 et de communiquer et de mettre en œuvre le Plan 2011-2013. Nous allons également maintenir ou accroître les partenariats avec les communautés diverses du Canada et élaborer un plan d'action pour maintenir notre distinction Or du programme Relations autochtones progressives.

Diversité

EFFECTIF GLOBAL

	2009	2008	2007	Disponibilité de la main-d'œuvre sur le marché canadien ¹
Femmes ²	49,5 %	49,2 %	48,9 %	49,7 %
Autochtones	2,0 %	1,9 %	1,8 %	2,7 %
Personnes handicapées	3,9 %	3,6 %	3,7 %	4,8 %
Minorités visibles	11,5 %	10,8 %	10,5 %	15,4 %

¹ Basée sur les données du recensement de 2006 du gouvernement du Canada.

² Comme l'exigent les règlements sur l'établissement de rapports sur l'équité en matière d'emploi, l'effectif global de base est constitué de tous les employés actifs et inactifs (y compris les employés à temps plein et à temps partiel, les employés temporaires, les employés occasionnels et autres) qui ont travaillé pendant plus de 12 semaines entre le 1^{er} janvier 2009 et le 31 décembre 2009. Par conséquent, le pourcentage de femmes faisant partie de l'effectif global diffère légèrement de ce qui est indiqué dans la section « Notre effectif ».

HAUTE DIRECTION¹

	2009	2008	2007	Disponibilité de la main-d'œuvre sur le marché canadien ²
Femmes	28,9 %	31,2 %	25,5 %	24,1 %
Autochtones	1,7 %	0,9 %	1,8 %	2,5 %
Personnes handicapées	4,1 %	2,8 %	2,7 %	3,3 %
Minorités visibles	3,3 %	3,7 %	3,6 %	8,4 %

¹ Directeurs généraux et employés de niveau supérieur.

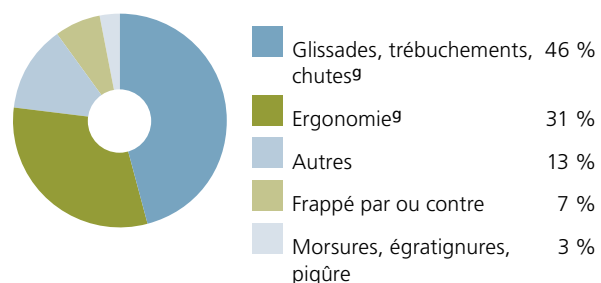
² Basée sur les données du recensement de 2006 du gouvernement du Canada.

Sécurité en milieu de travail

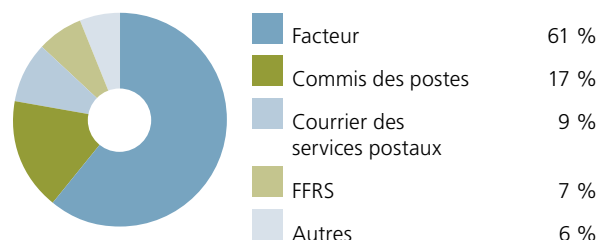
À la suite de notre échec à atteindre notre objectif de réduire la fréquence des accidents en 2008, la Direction et les employés ont continué de se concentrer sur l'amélioration de la sécurité en milieu de travail et la prévention des accidents en 2009 et de mettre à profit le travail des années antérieures. Nous nous sommes assurés, entre autres choses, que nos chefs d'équipe se concentrent sur le leadership en matière de sécurité, et nous avons continué de mettre l'accent sur le repérage et le contrôle des dangers. Par conséquent, les accidents entraînant des pertes de temps ont diminué de plus de 22 %, notamment une réduction de 21 % des glissades, des trébuchements et des chutes, ainsi que des blessures dues à la manutention manuelle du matériel.

En 2009, afin de continuer d'établir une culture axée sur la sécurité, des normes de leadership en matière de sécurité ont été mises en place pour tous les niveaux du personnel en intégrant ces normes à la fiche de pointage du rendement des employés, le cas échéant. L'exigence pour les chefs d'être visibles durant toutes

ACCIDENTS ENTRAÎNANT UNE PERTE DE TEMPS⁹ EN 2009 (PAR TYPE D'ACCIDENT)



ACCIDENTS ENTRAÎNANT UNE PERTE DE TEMPS EN 2009 (PAR GROUPE DE TRAVAIL)



Maitres de la sécurité

Du 11 avril 2005 au 31 décembre 2009, les facteurs du poste de facteurs de St. James à Winnipeg peuvent se vanter d'un fait remarquable : aucun d'entre eux n'a eu à prendre congé pour une blessure professionnelle. « Les membres de l'équipe ont établi leur record remarquable parce qu'ils prennent la sécurité au sérieux », affirme la superviseuse Shirley Ogden. Lorsque M^{me} Ogden reçoit un appel d'un facteur, elle agit rapidement. Elle procède à une inspection sur les lieux, appelle le service de contrôle des animaux, au besoin, ou avise un propriétaire d'un problème potentiel.



Aucun accident en trois ans : les employés du poste de facteurs St. James, à Winnipeg, ont de quoi être fiers.

22% Réduction du nombre d'accidents entraînant des pertes de temps



Sécurité en milieu de travail suite

les opérations fait partie des normes de leadership en matière de sécurité, tout comme l'obligation d'effectuer régulièrement certaines tâches relatives à la sécurité et de penser « sécurité en premier » en tout temps. Les tâches liées à la sécurité peuvent comprendre d'accompagner les facteurs dans leurs itinéraires afin de repérer des dangers potentiels avant que des accidents surviennent, ou être présent dans l'aire de travail et d'assurer le respect des procédures de sécurité. De cette façon, la sécurité devient une habitude. De plus, les chefs d'équipe entreprennent des enquêtes ponctuelles sur les accidents et fournissent des renseignements utiles pouvant être utilisés pour encadrer les employés et s'assurer que des accidents ne surviennent pas de nouveau. Grâce aux rapports améliorés sur les accidents, on a pu se concentrer sur la prévention. Les superviseurs tiennent aussi régulièrement des discussions sur la sécurité, surveillent le respect des procédures de travail sécuritaires, encadrent les employés pour l'exécution sécuritaire des tâches et s'occupent des situations dans lesquelles les procédures ne sont pas suivies. Les comportements non sécuritaires au travail ne sont plus tolérés dans notre culture axée sur la sécurité.

En 2009, notre pointage de base selon les vérifications de santé et sécurité menées par une tierce partie (URS) s'est amélioré de 14,2 points de pourcentage, passant de 53,9 % en 2008 à 68,1 %.

Nous avons continué d'offrir une formation sur les techniques de soulèvement sécuritaire tout au long

de l'année, ce qui a permis de réduire les blessures musculo-squelettiques. Nous avons poursuivi nos efforts pour assurer la formation des membres des comités de santé et de sécurité et des représentants en matière de santé et de sécurité dans nos milieux de travail et nous assurer qu'ils sont en mesure d'effectuer les tâches requises de façon efficace.

En 2010, nous continuerons de mettre à profit notre système de gestion de la sécurité pour améliorer notre culture axée sur la sécurité et faire de cette dernière une priorité dans tout ce que nous faisons. Notre plan de 2010 comprend un accent continu sur les secteurs clés que sont le leadership, le repérage des dangers, la prévention et le contrôle, la formation et la sensibilisation, ainsi que l'amélioration continue. Nous continuerons aussi de chercher des façons d'améliorer la gestion des demandes d'indemnisation des accidents du travail. Nous continuerons de respecter les normes de leadership en matière de sécurité étant donné qu'elles se sont avérées être une façon efficace pour veiller à ce que les priorités relatives à la sécurité soient traitées, que la visibilité de la sécurité soit améliorée et que nous améliorions notre culture axée sur la sécurité.

Nous avons aussi établi des objectifs pour continuer de réduire le nombre d'accidents entraînant des pertes de temps. Notre objectif pour 2010 est de diminuer le nombre d'accidents entraînant des pertes de temps de 15 %, et d'un autre 10 % en 2011, 2012, 2013 et 2014.



ACCIDENTS MORTELS

	2009	2008	2007
Employés de Postes Canada	0*	2**	1
Assistants, auxiliaires en ergonomie et remplaçants des FFRS	0	0	0

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

** La Commission des accidents du travail a déterminé qu'un décès qui a fait l'objet d'une enquête en 2008 est survenu à l'intérieur et à l'extérieur du cadre de l'emploi.

ACCIDENTS ENTRAÎNANT DES PERTES DE TEMPS

	2009	2008	2007
Accidents (sauf ceux des FFRS)	3 321	4 277	4 378
Accidents des FFRS	249	230	210
Total	3 570	4 507	4 588

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

	2009	2008	2007
Postes Canada (sauf ceux des FFRS)	7,6	9,3	9,3
TNT (administration postale des Pays-Bas) ¹	2,8	2,9	3,2
Deutsche Post (Allemagne) ²	7,1	6,6	6,3

* ETPT = équivalents du travail à plein temps

¹ TNT Annual Report 2009

² Deutsche Post DHL Corporate Responsibility Report 2009/10

Un milieu de travail sain

En 2009, notre stratégie de promotion d'un milieu de travail sain était axée sur l'amélioration des programmes de santé et de bien-être, l'élaboration d'une coopération patronale-syndicale et l'intégration de la gestion des cas d'incapacité professionnelle et non professionnelle.

Gestion des cas d'invalidité

En 2009, nous avons rendu accessible le programme de gestion des cas d'invalidité aux factrices et facteurs ruraux et suburbains (FFRS) et nous avons jeté les bases pour un nouveau groupe de Gestion des aptitudes professionnelles, qui a été mis en place le 1^{er} janvier 2010. Le modèle pour le nouveau groupe est une nouvelle structure hiérarchique et des équipes au sein desquelles chaque gestionnaire traite les cas d'invalidité à court et à long terme et les demandes d'indemnisation des accidents du travail. Cette harmonisation offre aux employés un « guichet unique » pour la gestion des cas d'invalidité, intègre la gestion des cas d'invalidité professionnelle et non professionnelle pour les politiques, les procédés et la prestation de services, et fait en sorte qu'il est plus facile pour nous d'offrir l'aide dont les employés ont besoin en temps opportun.

Nous avons mis en place notre nouveau Programme d'assurance-invalidité de courte durée (PAICD), qui est entré en vigueur le 1^{er} janvier 2010, pour les

gestionnaires et les employés représentés par l'Alliance de la Fonction publique du Canada/le Syndicat des employés des postes et des communications (AFPC/SEPC) et l'Association des officiers des postes du Canada (AOPC). Le PAICD est adapté aux pratiques exemplaires appuyées par les syndicats. Nous avons aussi mis sur pied des comités mixtes syndicaux/patronaux de gestion des cas d'invalidité avec l'AOPC et l'AFPC/SEPC afin d'accroître la compréhension du programme d'assurance-invalidité. Nous planifions de faire participer nos autres agents négociateurs à ces comités.

En 2009, nous avons transmis 95,8 % de la gestion de cas d'invalidité à nos fournisseurs de service dans les dix jours ouvrables suivant le début d'une absence ou de mesures d'adaptations, ce qui surpasse notre objectif de 95 %.

Nous avons continué de travailler afin de nous préparer pour une deuxième vérification de la gestion de l'incapacité au travail fondée sur un consensus (Consensus Based Disability Management Audit^{MC}), qui sera effectuée en 2010 par l'Institut national de recherche et de gestion de l'incapacité au travail (National Institute of Disability Management and Research^{MC}). Nous avons également augmenté les communications aux employés afin d'accroître leur niveau de sensibilisation et de compréhension du programme de gestion des cas d'invalidité.

Tâches modifiées

Le nombre de cas de tâches modifiées a augmenté en 2009, mais le pourcentage d'employés nécessitant des tâches modifiées à la suite d'une absence a diminué, tout comme le nombre moyen de jours pendant lesquels un employé est affecté à des tâches modifiées. La hausse est en grande partie due à la gestion améliorée des chefs d'équipe, ce qui a fait en sorte que davantage de cas pour les services de gestion des cas d'invalidité ont été transmis à l'intérieur de la période prévue.

Notre objectif pour 2010 est d'atteindre les normes de l'industrie pour la gestion des cas d'invalidité et de veiller à ce que nos employés qui retournent au travail à la suite d'une absence soient en santé et productifs.

TÂCHES MODIFIÉES

	2009	2008	2007
Nombre de cas de tâches modifiées	6 578	6 015	6 671
Pourcentage de cas de tâches modifiées à la suite d'une absence	37 %	41 %	50 %
Durée de l'affectation aux tâches modifiées (nombre moyen de jours)	76	84	102

Les tâches modifiées désignent toutes les mesures d'adaptation gérées dans le cadre du programme de gestion des cas d'invalidité de Postes Canada. Parmi les mesures d'adaptation temporaires, on compte les employés qui travaillent en attendant un traitement, ainsi que ceux qui suivent un programme de retour au travail structuré à la suite d'une blessure au travail ou d'une maladie non professionnelle. La durée des programmes de retour au travail structuré (tâches modifiées) pour les maladies non professionnelles suivant un traitement est de 34,9 jours, soit inférieur à la norme de 42 jours de l'industrie.



Gestion des absences

En 2009, nous avons créé de nouveaux rapports afin d'aider les gestionnaires à surveiller comment le procédé de gestion des présences est appliqué et comment des mesures de suivi sont adoptées, au besoin. Nous avons également renforcé nos pratiques de travail afin de réduire le nombre d'absences et fait en sorte que les entrevues liées à la gestion des présences fassent partie du programme de mentorat des superviseurs.

Le nombre de jours perdus par employé (NJPE) a diminué à 15,1 en 2009, comparativement à 15,8 en 2008. Cette diminution est la première depuis 2004. Les congés de maladie représentent 76 % des absences et les accidents de travail représentent 20 % des absences.

En 2010, la mesure du NJPE sera remplacée par un taux d'absentéisme mensuel, et les rapports seront adaptés aux types de congés du Programme d'assurance-invalidité de courte durée. La conformité avec le procédé de gestion des présences sera renforcée par son inclusion aux fiches de pointage des gestionnaires et des chefs des opérations.

ABSENTÉISME (NOMBRE DE JOURS PERDUS PAR EMPLOYÉ⁹)

	2009	2008	2007
Postes Canada	15,1	15,8	14,8
Autres secteurs¹			
Fonction publique fédérale	n.d.*	16,1	15,0
Employés syndiqués	n.d.*	13,9	14,0
Transport et entreposage	n.d.*	12,3	12,2
Globalement : tous les secteurs	n.d.*	10,0	10,2

* Non disponible au moment de la publication.

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

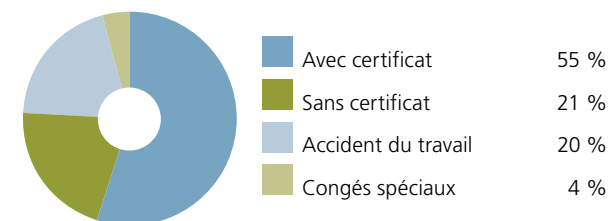
ABSENTÉISME (POURCENTAGE DU NOMBRE HABITUEL D'HEURES DE TRAVAIL)

	2009	2008	2007
Postes Canada	6,0 %	6,3 %	5,9 %
Autres secteurs¹			
Fonction publique fédérale	n.d.*	6,5 %	6,0 %
Employés syndiqués	n.d.*	5,5 %	5,6 %
Transport et entreposage	n.d.*	4,9 %	4,9 %
Globalement : tous les secteurs	n.d.*	4,0 %	4,1 %

* Non disponible au moment de la publication.

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

ABSENCES DU TRAVAIL EN 2009 (PAR TYPE DE CONGÉ)



Droits de la personne



En 2009, nous avons continué de travailler avec la Commission canadienne des droits de la personne (CCDP) sur le Modèle de maturité, une initiative de la CCDP qui permettra aux employeurs de se classer par rapport à un modèle d'excellence pour les droits de la personne. Nous sommes l'un des contributeurs principaux à cette initiative et nous collaborons avec d'autres institutions fédérales et la Commission pour élaborer ce modèle.

En 2009, nous avons également présenté une campagne à l'échelle de la Société sur le respect et l'équité en milieu de travail. L'objectif de la campagne est de promouvoir un milieu de travail respectueux et exempt de harcèlement et d'intimidation.

Au cours de l'année, en raison d'une hausse importante des cas et de contraintes de ressources, de nombreuses initiatives de prévention ont été suspendues. Une de ces initiatives était l'analyse et l'examen des mesures destinées à traiter l'augmentation des plaintes fondées sur la race, l'origine nationale ou ethnique, la couleur et la religion, plaintes qui ont doublé en 2008. D'autres analyses de cas seront effectuées en 2010 afin de cerner les problèmes systémiques possibles devant être traités.

En 2010, nous continuerons de collaborer avec la CCDP sur le Modèle de maturité et nous concentrerons également nos efforts sur l'élaboration d'un cadre de résolution des conflits et sur la mise à jour de notre Code de conduite.

PLAINTES LIÉES AUX DROITS DE LA PERSONNE⁹ GLOBALES

	2009 ¹	2008 ²	2007
Plaintes officielles liées aux droits de la personne	92	47	70
Plaintes internes liées aux droits de la personne	250	267	219
Plaintes générales liées au harcèlement	308	253	317

PLAINTES OFFICIELLES LIÉES AUX DROITS DE LA PERSONNE

	2009 ¹	2008 ²	2007
Sexe	7	4	9
Invalidité	72	35	55
Race	2	4	6
Origine nationale ou ethnique	1	2	3
Couleur	1	2	3
Religion	1	2	3
État matrimonial	0	0	6
Âge	3	1	2
Orientation sexuelle	0	0	3
Situation de famille	4	1	3
Représailles	1	1	2

PLAINTES INTERNES LIÉES AUX DROITS DE LA PERSONNE³

	2009 ¹	2008 ²	2007
Sexe	97	99	91
Invalidité	99	81	62
Race	23	51	24
Origine nationale ou ethnique	13	26	12
Couleur	3	20	7
Religion	3	14	7
État matrimonial	1	3	3
Âge	0	6	10
Orientation sexuelle	3	12	6
Situation de famille	7	2	13
État de personne graciée	0	0	1
Représailles	1	2	2

¹ La méthode de déclaration a été modifiée pour les données de 2009 afin d'indiquer seulement les motifs principaux cités dans chaque plainte interne ou externe. Pour les données de 2007 et de 2008, le nombre total de motifs invoqués dépasse le nombre total de plaintes, parce qu'il est possible d'invoquer plusieurs motifs lors du dépôt d'une plainte.

² Les données de 2008 ont été redressées.

³ 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.

Engagement des employés

En 2009, nous avons continué de favoriser le respect et l'équité en milieu de travail, d'améliorer la santé et la sécurité des employés, de tenir des discussions en personne avec nos gens concernant l'entreprise et de reconnaître leur contribution à l'atteinte de nos objectifs.

Pendant l'année, nous avons démontré l'importance que nous accordons au perfectionnement des employés en offrant plus de 500 000 heures de formation en classe aux employés de première ligne et aux chefs d'équipe et en élaborant un Indice d'apprentissage, qui évalue la participation des employés aux cours de formation. Nous avons également fait participer les employés de première ligne et leurs chefs d'équipe aux discussions concernant nos activités par le truchement de plus de 425 forums régionaux et visites au personnel de première ligne par notre présidente et nos cadres supérieurs qui ont permis d'atteindre près de 12 000 employés. Notre programme de prix « Les meilleurs – Opérations » permet de reconnaître l'excellence au sein des Opérations et favorise une approche d'équipe pour ce qui est de souligner les réussites et de résoudre les problèmes. En 2009, nous

avons reconnu nos meilleures équipes des Opérations tous les trimestres, tous les six mois et pour l'année. Le Prix de la présidente pour l'expérience de la clientèle a été remis à 25 employés de première ligne au sein des Opérations et de la Vente au détail, en reconnaissance de l'aide qu'ils ont apportée pour l'amélioration de l'expérience des clients.

Nous sommes encouragés par les améliorations du service à la clientèle, la hausse de la productivité, la baisse du nombre d'accidents en milieu de travail, l'augmentation de la participation au sondage auprès des employés et l'amélioration du taux d'engagement des employés que nous avons connus en 2009. La participation au sondage annuel auprès des employés a augmenté de deux points de pourcentage. Nous avons également atteint notre objectif d'accroître l'Indice d'engagement des employés de deux points et nous avons amélioré 16 catégories de sondage sur 17. De plus, les résultats du sondage de 2009 ont démontré un changement des principales forces motrices de l'engagement : le respect et l'équité ainsi que le perfectionnement des employés sont demeurés les deux forces motrices principales, mais la responsabilité sociale

de l'entreprise a remplacé le fonctionnement de l'unité de travail en troisième place.

Les employés ont également appuyé de nombreuses causes en 2009, notamment la Fondation de Postes Canada pour la santé mentale, et plus de 11 000 employés actuels et à la retraite ont offert leur temps pour répondre à plus d'un million de lettres pour le père Noël.

Notre stratégie pour 2010 est de poursuivre nos initiatives qui soutiennent les forces motrices de l'engagement des employés. Nous ferons encore participer les employés aux discussions concernant nos activités grâce à la planification du suivi des sondages auprès des équipes et des forums régionaux élargis, ainsi qu'aux visites des cadres supérieurs, et nous continuerons nos efforts pour reconnaître le travail remarquable, améliorer notre leadership de première ligne ainsi que la santé et la sécurité.

ENGAGEMENT DES EMPLOYÉS

	2009	2008	2007
Objectif	Données réelles	Données réelles	Données réelles
58	58	56	52

56,3% Taux de participation au Sondage auprès des employés

11 000 Nombre d'employés actuels et à la retraite qui ont aidé bénévolement le père Noël à répondre aux lettres

NOS COLLECTIVITÉS |

Santé mentale

En juin 2008, lorsque la Fondation de Postes Canada pour la santé mentale a vu le jour, elle s'est engagée à exécuter deux tâches : sensibiliser les gens à la souffrance des personnes atteintes de maladies mentales et augmenter la capacité des organisations, des familles et des soignants d'appuyer les personnes atteintes. En 2009, la Fondation a tenu sa promesse en remettant environ un million de dollars à 19 groupes communautaires partout au Canada. Les subventions, qui ont permis d'apporter de l'aide à certains des sept millions de Canadiens atteints de problèmes de santé mentale, provenaient de l'argent amassé grâce aux efforts collectifs de Postes Canada, de ses employés et des Canadiens. En 2010, 1,6 million de dollars supplémentaires seront distribués.

Les subventions font une véritable différence quant à la qualité et aux types de services de première ligne que peuvent offrir les agences comme le Labrador Friendship Centre, Revivre – Association de soutien, la Société Elizabeth Fry et la Schizophrenia Society of Alberta. Une subvention de la Fondation a aussi fait une véritable différence pour le Yorktown Child and Family Centre à Toronto. Le Centre utilise l'argent pour aider à transformer la manière dont ses employés traitent les enfants et les jeunes qui souffrent de détresse et de difficultés psychologiques à la suite d'un traumatisme. L'association Laing House, en Nouvelle-Écosse, qui offre aux jeunes personnes atteintes d'une maladie mentale le soutien

dont elles ont besoin pour reconstruire leur vie, a également reçu une subvention de la Fondation.

En 2009, un total de plus de 200 demandes de subventions ont été reçues par la Fondation, qui a alloué des fonds à des projets renforçant les capacités de première ligne et fournissant un soutien communautaire aux personnes touchées par une maladie mentale, ainsi qu'à leurs familles et à leurs amis.

En 2009, nos employés et nos clients ont amassé 1,6 million de dollars pour la santé mentale, surpassant ainsi notre cible de 1,5 million de dollars. Malgré cette période économique incertaine, les Canadiens ont donné généreusement lorsque les préposés à la Vente au détail leur ont demandé de faire un don d'un dollar après chaque vente au cours de notre campagne nationale de collecte de fonds à l'automne. Plus de 700 000 \$ ont ainsi été donnés. En septembre 2009, Postes Canada a également émis un nouveau timbre bénéfique pour la santé mentale. Un dollar de la vente de chaque carnet de dix timbres a été remis à la Fondation. Les ventes de ce timbre ont permis de recueillir 296 000 \$ au total. De plus, les employés de Postes Canada ont fait une promesse de don de 153 000 \$ à la Fondation par l'entremise de la campagne Dix sous par jour. Ce montant, combiné à l'argent amassé par nos employés grâce à des initiatives uniques, comme les ventes de pâtisseries, les défis de perte de poids



et les amendes pour l'utilisation d'un ANP pendant les présentations, a été égalé par l'entreprise, qui a fait un don de 165 000 \$.

En 2010, nous avons pour objectif d'amasser deux millions de dollars pour la santé mentale. Il s'agit d'une autre étape en vue de changer le discours sur les maladies mentales au profit de tous.

Un effort majeur d'un bureau de poste d'une petite ville

Les employés du bureau de poste d'Aldergrove, en Colombie-Britannique, ont remporté la première coupe de défi pour la santé mentale de la Vente au détail du Secteur Ouest, reconnaissant leurs efforts à titre de l'un des trois meilleurs bureaux de poste à recueillir des fonds pour la Fondation de Postes Canada pour la santé mentale. Les membres de l'équipe ont demandé à chaque client de faire un don à la Fondation, y compris à ceux qui ne venaient que déposer du courrier.



De gauche à droite : John Stonehewer, Marilyn Gauthier et Jennifer McKeown sont fiers que leur bureau de poste ait remporté le Défi pour la santé mentale organisé dans leur région.

Santé mentale suite



Apprenez-en davantage sur le soutien que nous apportons à la santé mentale.

En 2009, la Fondation de Postes Canada pour la santé mentale a remis plus d'un million de dollars de subventions dans le but de financer les projets de 19 groupes communautaires sans but lucratif.

L'Association canadienne pour la santé mentale – division des Territoires du Nord-Ouest

Nom du programme : Multidisciplinary Collaborative Problem-Solving for Children and Youth at Risk

« On a eu l'impression que l'équipe travaillant à l'amélioration des conditions de vie des familles de notre collectivité s'était soudainement agrandie. »

Sandra Beaton, directrice générale de l'ACSM – division des Territoires du Nord-Ouest

Incidence : Une subvention de la Fondation aide la division des Territoires du Nord-Ouest de l'Association canadienne pour la santé mentale et le Centre for Northern Families à financer un projet pilote qui soutient les parents d'enfants atteints de problèmes de santé mentale.

La Société Elizabeth Fry d'Ottawa

Nom du programme : Services to Women and Youth Through Mental Health Courts

« Nous sommes enchantés de recevoir cette subvention, non seulement parce que nous avons l'honneur de recevoir le premier chèque de cette jeune Fondation, mais également parce que nous avons un urgent besoin de fonds pour financer les services donnés aux gens qui comparaissent devant un tribunal de la santé mentale et que ces fonds sont très difficiles à obtenir. »

Byronie Baxter, directrice générale de la Société Elizabeth Fry d'Ottawa

Incidence : La Société Elizabeth Fry n'était pratiquement plus en mesure de continuer à offrir des services lorsqu'elle a appris qu'elle faisait partie des premiers bénéficiaires d'une subvention de la Fondation. L'argent est utilisé pour offrir des services de consultation et de soutien aux femmes et aux jeunes femmes qui doivent se présenter devant les tribunaux de la santé mentale pour les adolescents et les adultes.

Revivre – Association de soutien

Nom du programme : Programme de suivi psycho-éducatif communautaire

« L'Association Revivre est très heureuse d'avoir été choisie pour bénéficier d'une subvention de la Fondation de Postes Canada pour la santé mentale. Nous utiliserons cet argent pour fournir des soins de suivi aux personnes souffrant d'anxiété, de dépression ou de troubles bipolaires. Comme pour les autres projets financés par la Fondation, cet argent appuie un projet de première ligne ayant une incidence immédiate. »

Jean-Rémy Provost, directeur général de Revivre – Association de soutien

Incidence : Le suivi psycho-éducatif permettra d'améliorer l'éventail des services offerts par l'association, en aidant les consommateurs à mieux comprendre leur maladie. Les clients seront mieux armés pour déceler les signes avant-coureurs et prévenir les rechutes et auront une meilleure connaissance des traitements disponibles.



Santé mentale

En septembre 2009, nous avons continué à respecter notre engagement de sensibiliser les gens à la santé mentale et de lutter contre le tabou associé à la maladie mentale en émettant un nouveau timbre-poste philanthropique PERMANENT^{MC} au tarif du régime intérieur. Les profits provenant du supplément de 10 cents pour chaque timbre seront versés à la Fondation de Postes Canada pour la santé mentale.

Alphabétisation

Les Prix communautaires de l'alphabétisation de Postes Canada célèbrent les efforts d'alphabétisation et les réalisations des apprenants adultes qui ont appris à lire et à écrire plus tard dans la vie, et de ceux qui les ont aidés à apprendre. En reconnaissant leurs efforts et leurs réalisations, les prix encouragent d'autres personnes à améliorer leur capacité en lecture et en écriture et les inspirent à atteindre leurs objectifs personnels d'alphabétisation. Pour nombre d'entre eux, il s'agit d'obtenir leur diplôme d'études secondaires ou de formation générale. Pour d'autres, il s'agit d'atteindre un niveau de compétence en lecture et en écriture qui leur permet de participer plus activement au monde qui les entoure.

Les candidatures de 2009 dans la catégorie Prix de l'accomplissement personnel racontent des histoires de courage et de détermination de gens qui ont entrepris d'améliorer leur vie en améliorant leurs capacités en lecture et en écriture. Alison Pepper, Richard Marr, Kaiza Mahamoud, Trelton James, Génève Léger et Chantal Joubert ne sont que quelques-unes des personnes qui ont surmonté leurs difficultés pour améliorer leurs capacités en lecture et en écriture, et ainsi améliorer leur vie. C'est pour cette raison qu'ils ont été nommés lauréats du Prix communautaire de l'alphabétisation 2009 de Postes Canada.

La catégorie Éducation du Prix de l'alphabétisation souligne les contributions notables de gens qui ont

contribué à l'amélioration de l'alphabétisation d'autres personnes. Il y a eu sept lauréats dans cette catégorie : Lorna Armstrong, Margaret O'Sullivan, Margaret Harriman, Régis Vaillancourt, Vianne Timmons, Claudia Dubé et Thérèse Bussièrès-Caya.

Claudia Dubé est une enseignante passionnée, dévouée et aimante qui, depuis 1982, a eu recours à la formation d'alphabétisation pour aider à améliorer le sort d'anciens décrocheurs du secondaire. Ces personnes font souvent face à des difficultés, comme la toxicomanie, l'alcoolisme et les abus. Grâce à son travail dans le domaine de l'alphabétisation, M^{me} Dubé leur offre la chance de poursuivre leurs études, de devenir plus indépendants et de se trouver un emploi.

Thérèse Bussièrès-Caya joue un rôle important auprès des femmes immigrantes âgées de 30 à 50 ans, non seulement à titre d'enseignante, mais comme psychologue, confidente et guide dans les situations qui surviennent dans leur vie. La gentillesse et le dévouement de M^{me} Bussièrès-Caya ont aidé des centaines de personnes à s'intégrer avec succès dans la société.

Les réalisations en matière d'alphabétisation changent des vies

Une maladie d'enfance a eu des répercussions sur la capacité à parler, à lire et à écrire d'Alison Pepper, mais ce n'est que lorsqu'elle a commencé à travailler

qu'elle a dû améliorer ses compétences en lecture et en écriture. Sur les conseils d'un proche, elle s'est inscrite à un programme d'alphabétisation pour adultes et a travaillé sans relâche avec des tuteurs pour améliorer ses connaissances. Elle fait également la promotion de l'alphabétisation et a contribué à la préparation et à l'animation d'ateliers pour d'autres élèves.

Croire au pouvoir de l'alphabétisation

Pour Monique Dumesnil, gestionnaire à la Division des programmes de vente au détail au siège social, offrir quelque chose en retour à la collectivité a toujours été important. En 2009, M^{me} Dumesnil a été comblée encore une fois : elle a agi en tant que juge pour les Prix de l'alphabétisation de Postes Canada. « Les présentations que je lis sont remarquables et inspirantes, affirme M^{me} Dumesnil. On peut sentir l'énergie, l'engagement et la passion de chaque concurrent, et je suis honorée de participer à ce programme sensationnel. »



Monique Dumesnil,
gestionnaire à la Division
des programmes de vente
au détail au siège social.

Alphabétisation suite

Richard Marr a perdu de nombreux bons emplois parce qu'il ne pouvait ni lire ni écrire, et il est devenu très habile pour cacher ses capacités limitées en lecture et en écriture. Il y a un an, M. Marr s'est inscrit dans un centre d'alphabétisation pour obtenir son diplôme de formation générale. Il a grandement amélioré ses capacités en lecture et en écriture et aime maintenant faire des choses simples qu'il ne pouvait pas accomplir avant, comme faire la lecture à ses enfants.

Genéva Léger avait très peu de scolarité et s'est retrouvée dépourvue face aux difficultés qu'elle a dû surmonter, dont l'éducation de ses enfants, la mort de sa mère et le cancer de son mari. Après s'être inscrite dans un programme d'alphabétisation, elle sent qu'elle contrôle davantage son destin. Elle a mis sur pied sa propre entreprise d'artisanat ainsi qu'une petite boulangerie, et elle est devenue plus indépendante.

Initiatives pour appuyer l'alphabétisation

En 2009, nous avons participé à plusieurs autres programmes, événements et initiatives appuyant l'alphabétisation, notamment les initiatives décrites ci-après.

Programme de lettres au père Noël

Faire durer la magie de Noël était encore une fois une de nos priorités en 2009 et plus de 11 000 employés actuels et à la retraite, affectueusement surnommés les lutins des postes, ont consacré leur temps et leurs capacités en écriture pour aider le père Noël à répondre à des camions remplis de lettres. En 2009, les lutins des postes ont répondu à 1,149 millions de lettres et 39 595 courriels dans la langue dans laquelle ils ont été rédigés, soit 27 langues, y compris le braille.

Concours national d'épellation Canwest Canspell

Notre commandite de trois ans du concours national d'épellation Canwest Canspell^{MC} a pris fin en 2009 au concours international Scripps Spelling Bee à Washington (D.C.). Le concours célèbre l'excellence scolaire et encourage des habitudes d'étude positives. En 2009, environ 250 000 élèves de 1 700 écoles se sont inscrits au niveau local du concours. Parmi ces participants, 22 se sont rendus à Washington.

La Dictée P.G.L.

Nous sommes fiers d'avoir continué d'appuyer La Dictée P.G.L. en 2009. La Dictée P.G.L. est un projet éducatif très efficace pour la promotion de la langue française partout au pays. Près de 210 000 élèves provenant d'environ 1 200 écoles de partout au Canada ont participé à La Dictée P.G.L. en 2009.



Un des lutins du père Noël les plus dévoués

Fred Danells, un membre du Club Héritage de Postes Canada, est le coordonnateur régional du Programme de lettres au père Noël de la région du Pacifique depuis de nombreuses années. Sa personnalité dynamique et sa loyauté au programme ont fait de M. Danells un des meilleurs lutins au pays. Il participe au programme depuis treize ans... le père Noël ne pourrait être plus heureux! « C'est fantastique et excitant d'offrir son aide », affirme M. Danells.



De gauche à droite : Gary Wilson, Lois Goon, Fred Danells, Margaret Shiu, Martha Shiu et Ray Goon dans l'Atelier du père Noël, établissement de traitement du courrier de Vancouver.



Apprenez-en davantage sur notre Programme de lettres au père Noël.

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. Cet objectif standard et communément admis s'inspire du 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 montant total comprend des sommes en argent et des contributions en nature. En 2009, nous avons fait don de 1,3 % des profits du Groupe à des œuvres de bienfaisance enregistrées et sans but lucratif. Nous sommes fiers de faire une véritable différence auprès des gens.

En 2009, nous avons versé 2 073 945 \$ à des projets de commandites, avec des activités principalement axées sur l'équipe de ski acrobatique Postes Canada et sur des programmes d'alphabétisation comme le concours national d'épellation Canwest Canspell^{MC} et

La Dictée P.G.L. Notre commandite en titre de l'équipe de ski acrobatique Postes Canada a continué d'être profitable. Nous avons mis l'accent sur la publicité en ligne et créé des enveloppes prépayées mettant en vedette l'équipe, une enveloppe Xpresspost^{MC} à l'effigie de Steve Omischl et une enveloppe *Priorité*^{MC} Demain matin à l'effigie de Jenn Heil. De plus, nous étions un fournisseur officiel des Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010 à Vancouver. Nous avons conçu une gamme complète de produits philatéliques pour commémorer les Jeux.

Nous avons par ailleurs fait don de 383 700 \$ à 64 différents organismes de bienfaisance enregistrés et organisations sans but lucratif en 2009, y compris un don de 165 000 \$ à la Fondation de Postes Canada pour la santé mentale. Ce don était équivalent à la somme amassée par nos employés, par l'entremise de la campagne Dix sous par jour et

Passionnée de Centraide

En tant que coordonnatrice centrale de la campagne de financement de Centraide de Postes Canada, Anne Larose porte une multitude de chapeaux. En plus de travailler en étroite collaboration avec les coordonnateurs régionaux de la campagne des employés, M^{me} Larose s'occupe également des cartes de souscription personnalisées des employés et des calendriers de paie de Centraide. En 2009, comme lors des années précédentes, M^{me} Larose a organisé les jeudis pizza extrêmement populaires au siège social, une activité qui a recueilli près de 19 000 dollars pour Centraide.



Anne Larose sert de la pizza lors d'une activité de collecte de fonds au siège social de Postes Canada.



Abraham Doras Shadd et Rosemary Brown

Pendant le Mois de l'histoire des Noirs, nous avons émis une paire de timbres pour célébrer deux individus dévoués qui ont revendiqué de nouveaux horizons et qui ont inspiré un changement. Abraham Doras Shadd (1801 à 1882) a consacré sa vie au mouvement abolitionniste et a joué un rôle prépondérant dans le « chemin de fer clandestin ». Rosemary Brown (1930 à 2003) s'est battue pour ses droits et ceux des autres femmes et des minorités tout au long de sa carrière militante.

Dons et commandites suite

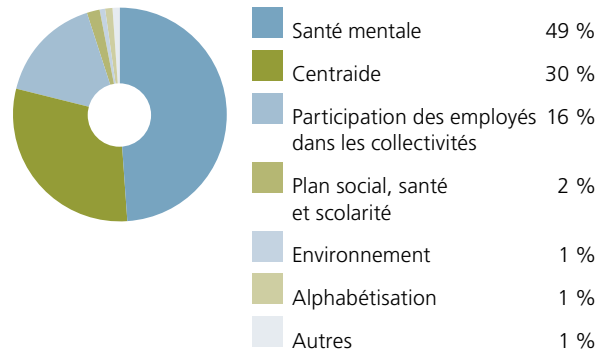
grâce à d'autres initiatives menées par les employés. De plus, nous avons amassé 2 322 433 \$ pour Centraide grâce aux dons des employés et de la Société, et nous sommes fiers d'avoir reçu un autre prix « Un million de mercis ». Nous avons reçu ce prix, qui reconnaît les organisations ayant amassé 1 million de dollars ou plus pour Centraide, chaque année depuis sa création. En outre, 150 autres organisations ont reçu des dons de la part de nos employés sous forme de bénévolat et grâce à notre Programme de soutien aux activités sportives et de participation communautaire.

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

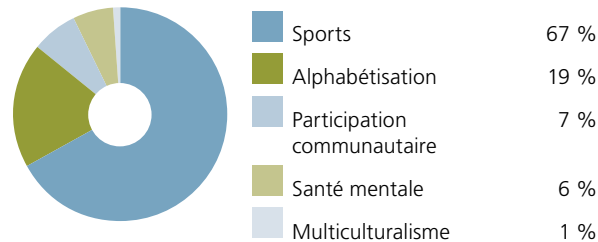


Apprenez-en davantage sur le soutien que nous apportons à l'équipe de ski acrobatique canadienne.

DONS⁹ EN 2009



COMMANDITES⁹ EN 2009



Médaille d'or pour le Canada !

En tant que commanditaire en titre de l'équipe canadienne de ski acrobatique pendant quatre ans, Postes Canada était fière de commémorer la première médaille d'or olympique remportée par le Canada en sol canadien en émettant un timbre, tôt en 2010, mettant en vedette la première médaille. Les projets pour émettre le timbre seulement quelques jours après l'événement historique ont commencé en 2009 et sont demeurés secrets.

Le timbre était destiné à saluer le médaillé d'or Alexandre Bilodeau, la médaillée d'argent Jen Heil et tous les autres skieurs acrobatiques de l'équipe olympique canadienne de 2010 pour leurs performances exceptionnelles passées, actuelles et futures. Leur talent, leur habileté et leur dévouement sont une source de fierté pour tous les Canadiens.



Programmes communautaires

Nous démontrons notre engagement en tant qu'entreprise responsable sur le plan social en faisant des dons de bienfaisance et en commanditant des particuliers et des organisations, ainsi qu'en investissant dans des programmes communautaires. En effet, nous offrons fièrement notre soutien aux communautés partout au pays depuis longtemps.

En 2009, nous avons continué à appuyer les troupes canadiennes en déploiement à l'étranger, ainsi que leurs parents et amis, en offrant la livraison gratuite de lettres et de colis. Il s'agissait de la quatrième année que nous offrons ce service. Le service de colis gratuit était offert du 26 octobre 2009 au 15 janvier 2010. Les amis et les parents des troupes en déploiement pouvaient envoyer des lettres gratuitement toute l'année.

En outre, nous participons toujours au programme Relations autochtones progressives et nous travaillons

dans le but de maintenir notre distinction Or, qui nous a été décernée en 2008. Le prix reconnaît notre leadership et notre viabilité en ce qui concerne les relations autochtones progressives, ainsi que notre appui continu à l'égard des employés, des communautés et des entreprises autochtones partout au pays.

En 2009, nous avons soutenu de nombreuses initiatives communautaires, dont la Semaine de sensibilisation aux maladies mentales, Les Rendez-vous de la Francophonie, Les Correspondances d'Eastman, le Musée canadien de la poste, le Festival franco-ontarien, le Congrès mondial acadien et Les Impatients. La liste comprend les commandites, les dons, ainsi que les programmes de soutien aux activités sportives et de participation communautaire des employés.



Faire du bénévolat avec cœur

Julien Chouinard travaille pour Postes Canada depuis 25 ans à Laval, au Québec, mais il a aussi une autre vie : le bénévolat. Il a travaillé pendant 36 ans avec la Brigade des mesures d'urgence de Laval, aidant les victimes d'incendies, d'accidents, d'inondations printanières et de la tempête de verglas de 1998, pour ne nommer que quelques-unes de ses activités. En avril 2008, M. Chouinard a reçu le Prix pour l'entraide de la gouverneure générale Michaëlle Jean.



*Facteur adjoint
Julien Chouinard.*



Programmes communautaires suite

Nous sommes également fiers des efforts de bienfaisance déployés par nos employés et nous reconnaissons que ces derniers peuvent, de nombreuses façons, contribuer de manière importante aux changements sociaux positifs, que ce soit par la création d'un environnement plus sain ou au moyen de collectes de fonds ou encore en venant en aide à leurs collectivités. Teresa Nickerson et Susan Haslan, par exemple, sont deux employées qui se sont portées volontaires pour embellir le terrain du Centre principal d'acheminement en y plantant des fleurs colorées, et les employés des Cantons de l'Est se sont vu décerner une plaque honorifique de la part de Centraide Estrie pour leur campagne de collecte de fonds exceptionnelle. Une fois par mois au cours des sept dernières années, trois facteurs de Vancouver, soit Darrell Phillips, Keitha Coates et

Theda Horner, ont préparé et servi le repas du midi au Centre pour personnes âgées de South Granville après avoir appris que le financement du programme du repas du midi au Centre avait été annulé.

Il ne s'agit là que de quelques exemples démontrant la gentillesse et la nature de nos employés qui nous permettent de construire des liens forts au sein des collectivités que nous servons.

Un club social à l'esprit social

Depuis 2005, les employés du poste de facteurs n° 3 de Victoria font leur part en matière d'œuvres de bienfaisance locales. En 2009, deux campagnes de financement ont fait la preuve que les employés ont beaucoup à offrir. Grâce à l'activité Déjeuner des sans-abri, le personnel du poste de facteurs a pu remplir toute une fourgonnette d'articles donnés. À Noël, les dons du poste de facteurs aux organismes locaux qui offrent une vaste gamme de services de soutien aux chefs de famille monoparentale ont totalisé plus de 3 000 dollars en plus de bacs de produits alimentaires.



De gauche à droite : Darlene Mooney (employée à la retraite), Karen Farley et Christine Pearson parmi les boîtes de dons recueillis pour les sans-abris.



Année mondiale de l'astronomie

Depuis la nuit des temps, nous avons contemplé les cieux avec admiration et émerveillement, et avons été fascinés par les merveilles du cosmos en constante évolution. Nos deux timbres de l'Année mondiale de l'astronomie 2009 ont été émis pour souligner les réalisations extraordinaires des astronomes canadiens et pour nous rappeler que nous avons tous la responsabilité de protéger l'environnement. Chaque timbre combine un observatoire canadien important avec une image remarquable d'une merveille de l'espace extra-atmosphérique.

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

Aider les étudiants autochtones à réaliser leurs rêves

En 2009, Postes Canada a décerné ses Prix d'encouragement aux études à l'intention des Autochtones (PEEIA) à 20 étudiants de partout au pays afin de célébrer la réussite des Autochtones qui ont surmonté des obstacles dans leur quête du savoir. Les prix de 1 000 \$ sont destinés aux étudiants des Premières nations et aux étudiants métis et inuits qui retournent à l'université ou au collège communautaire pour entreprendre des études en affaires, en développement social ou dans certains métiers. En 2010, Postes Canada prévoit décerner 22 de ces prix.

En 2009, parmi les lauréats des Prix d'encouragement aux études à l'intention des Autochtones se trouvaient Douglas Blanchard, un Métis âgé de 47 ans, anciennement sans abri, qui a refait sa vie et a poursuivi des études pour obtenir un diplôme en travail social à la Vancouver Island University, et Roberta Robbins-Bell, mère célibataire de trois enfants, qui s'est inscrite au Camosun College de Victoria et qui poursuit son rêve de devenir travailleuse en santé mentale en milieu communautaire.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les Prix d'encouragement aux études à l'intention des Autochtones, visitez le site postescanada.ca/autochtones.



Douglas Blanchard (à gauche), lauréat du PEEIA, en compagnie de Mark Pawlyshyn, chef de zone locale à Nanaimo (C.-B.).



Les lauréates Ashley Watcheston (à gauche) et Nicole Wooley.



Darcey Madam (à gauche) reçoit son prix des mains de Brian Bonia, gestionnaire aux Relations avec les employés, région de l'Atlantique.



La lauréate Roberta Robbins-Bell (à gauche) en compagnie de Mark Mebs, gestionnaire de zone locale à l'île de Vancouver (C.-B.).



Dean Weger (à gauche), chef de zone locale à Lethbridge (Alb.), en compagnie du lauréat Joey Sugai.



La lauréate Kelly Gordon (à gauche) pose avec Marilyn Grubb, gestionnaire de zone locale à Grande Prairie (Alb.).



Madeleine Jones (à gauche), agente aux Ressources humaine, félicite le lauréat Damian Abrahams, à Edmonton (Alb.).

NOTRE ENVIRONNEMENT |

Émissions de gaz à effet de serre

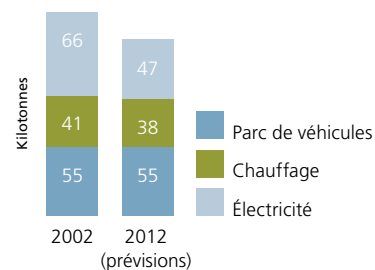
En 2009, nous avons annoncé que notre objectif entre 2008 et 2020 est de réduire nos émissions directes de gaz à effet de serre de 20 %. Cela s'ajoute à la réduction de 16 % des émissions se rapportant à notre parc de véhicules et à nos immeubles que nous avons réalisée depuis 1990.

L'objectif de réduction de 20 % s'intègre à une initiative parmi 20 grandes administrations postales à l'échelle mondiale ayant pour objectif de réduire les émissions de gaz à effet de serre absolues du secteur à 6,7 millions de tonnes de CO₂ en 2020, par rapport à 8,4 millions de tonnes en 2008. Les émissions annuelles de CO₂ provenant de notre parc de véhicules, de nos avions et de nos biens immobiliers sont actuellement de l'ordre d'environ 193 kilotonnes, ce qui représente 2 % des émissions totales du secteur et 0,03 % des émissions totales du Canada.

Nos objectifs de réduction des gaz à effet de serre

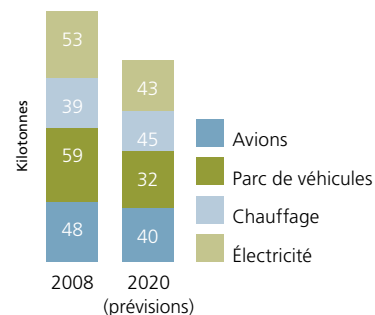
Réduire les émissions produites par notre parc de véhicules et nos immeubles de 14 % en tout entre 2002 et 2012, ce qui les fera passer de 161 à 140 kilotonnes.

À COURT TERME



Réduire les émissions produites par nos avions, notre parc de véhicules et nos immeubles de 20 % en tout entre 2008 et 2020, ce qui les fera passer de 199 à 160 kilotonnes.

À LONG TERME



Réduction de nos émissions

Il faudra du temps et des mesures réfléchies pour réduire les émissions de gaz à effet de serre de Postes Canada et atteindre les objectifs actuels. Notre stratégie de réduction s'articule autour de l'évaluation de notre empreinte environnementale actuelle et le rendement de comptes transparents, ainsi que le perfectionnement et le rajustement de nos plans et de nos mesures jusqu'à ce que nos engagements en matière de réduction soient respectés.

Parc de véhicules

Nous remplacerons une partie de notre parc de véhicules vieillissant par des fourgonnettes Transit Connect^{MC} de Ford qui consomment beaucoup moins de carburant. Dans le cadre de ce remplacement, 1 175 de ces véhicules ont été achetés au début de l'année 2010. Des achats annuels sont également prévus au cours des prochaines années. Nous continuerons également à mettre à l'essai des véhicules à carburant de remplacement, notamment des véhicules électriques et hybrides, et nous optimiserons nos itinéraires de livraison pour réduire les distances à parcourir. Nous travaillerons avec les fournisseurs à réduire les émissions liées au service de transport confié en sous-traitance.

Émissions de gaz à effet de serre suite

Avions

Purolator opère actuellement deux avions DC-10 pour le transport aérien de notre courrier du régime intérieur. Des améliorations par rapport au rendement énergétique des avions contribueront à nos efforts de réduction. Nous continuerons également à optimiser les trajectoires.

Immeubles

Nous continuerons à étudier de nouvelles initiatives éconergétiques. Tous les immeubles neufs seront inscrits pour obtenir une certification du Système d'évaluation des bâtiments durables LEED^{MC}.

Produits et services

Nous continuerons à développer une empreinte pauvre en carbone et des options de livraison électronique, et à offrir des produits postaux neutres en carbone.

Navettage

Nous continuerons à encourager les gens à utiliser des moyens de transport respectueux pour l'environnement comme la marche, le vélo et le patin à roues alignées, les transports publics et le covoiturage.

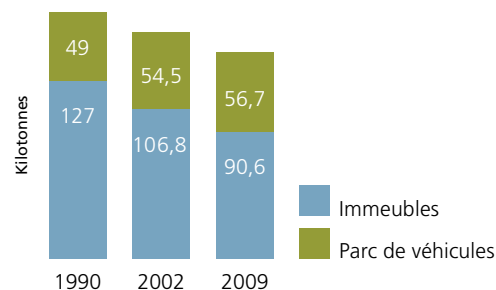
Voyages d'affaires

Nous continuerons à réduire les voyages d'affaires de nos employés le plus possible et à encourager l'utilisation de téléconférences dans la mesure du possible.

Notre rendement jusqu'à présent

Nous avons réduit dans l'ensemble les émissions de gaz à effet de serre produites par notre parc de véhicules et nos immeubles de 9 % depuis 2002 et de 16 % depuis 1990.

NOTRE RENDEMENT JUSQU'À PRÉSENT



Notre empreinte en détail

Rendement par rapport à nos données de référence :

Si on inclut les émissions des factrices et facteurs ruraux et suburbains (FFRS) dans notre total, nous avons réduit de 6 % nos émissions par rapport aux données de référence de 2002, passant de 188,2 à 176,8 kilotonnes. La plupart de nos réductions jusqu'à maintenant proviennent d'initiatives éconergétiques.

ÉMISSIONS DE GES PAR RAPPORT AUX DONNÉES DE RÉFÉRENCE DE 2002 (kilotonnes)

	2009	2002
Immeubles ¹	90,6	106,8
Parc de véhicules	56,7	54,5
Livraison rurale (FFRS) (estimation)	29,5	26,9 ²
Total	176,8	188,2 ²
Écart par rapport à 2002	-6 %	-

¹ Occupe environ 88 % du total en mètres carrés de notre portefeuille des biens immobiliers. N'inclut pas les immeubles gérés par les maîtres de poste.

² Les résultats tiennent compte d'une réduction attribuable au changement de la méthodologie employée pour calculer les émissions relatives aux déplacements des FFRS.

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

	2009	2008	2007
Portée 1			
Avions	45,4	16,0 ¹	- ¹
Parc de véhicules	56,7	58,9	57,9
Immeubles : Chauffage ²	37,2	39,4	41,3
Portée 2			
Immeubles : Électricité ²	53,3	53,2	55,6
Portée 3			
Voyage d'affaires	5,9	7,5	10,0
FFRS (estimation)	29,5	29,0 ³	28,4 ³
Service de transport confié en sous-traitance (estimation)	91,1	93,8	93,8
Navettage des employés (estimation)	46,8	48,1	48,7

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

² Occupe environ 88 % du total en mètres carrés de notre portefeuille des biens immobiliers. N'inclut pas les immeubles gérés par les maîtres de poste.

³ Les résultats tiennent compte d'une réduction attribuable au changement de la méthodologie employée pour calculer les émissions relatives aux déplacements des FFRS.

Émissions de gaz à effet de serre suite

		Toutes les opérations
A	Indicateurs de secteurs généraux	2009
A.1	Total des émissions de CO ₂ en tonnes par 1 000 \$CAN de revenu	0,0627*
A.2	Total des émissions de CO ₂ en tonnes par kilogramme de courrier par kilomètre parcouru	1,06 x 10 ⁻¹² *
A.3	Total des émissions de CO ₂ en grammes par article	34,43*
B	Portée 1	
B.1	Efficacité du parc de véhicules routiers appartenant à la Société (en tonnes de CO ₂ par kilomètre parcouru)	4,45 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)	2,27 x 10 ⁻⁹
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)	0,0229
C	Portée 2	
C.1	Efficacité de l'électricité achetée (en tonnes de CO ₂ par mètre carré de surface)	0,0329
D	Portée 3	
D.1	Efficacité du transport routier en sous-traitance (en tonnes de CO ₂ par kilomètre parcouru)	0,000736
D.2	Efficacité du transport aérien en sous-traitance (en tonnes de CO ₂ par kilogramme de courrier par kilomètre parcouru)	0,0007 [†]
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)	n.c.
D.5	Émissions provenant de voyages d'affaires (en tonnes de CO ₂ par employé)	0,1171
D.6	Émissions provenant du navetage des employés (en tonnes de CO ₂ par employé)	0,8037 [‡]
D.7	Émissions provenant des déchets envoyés au site d'enfouissement (en tonnes d'équivalent CO ₂ par mètre carré de surface)	n.c.
E	Indicateurs d'activité	
E.1a	Pourcentage d'électricité renouvelable utilisé dans les immeubles	0,00 % [§]
E.1b	Pourcentage d'énergie renouvelable utilisé dans les immeubles	0,00 % [§]
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	21,27 %

Émissions selon le Système d'évaluation et de suivi environnemental de l'International Post Corporation

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. Géré par l'International Post Corporation, le système sert de cadre commun de production de rapports dans lequel les administrations postales peuvent faire part de leurs stratégies de gestion environnementale et de leur rendement.

n.c. : Non calculé

s.o. : Sans objet

* Inclut les portées 1, 2 et 3.

† Source : DEFRA, Royaume-Uni et EPA, États-Unis.

‡ 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 navetage et lieux de travail des Canadiens.

§ N'inclut pas l'électricité renouvelable du réseau électrique national.

L'écologisation de nos immeubles

En tant que membre du Conseil du bâtiment durable du Canada, nous sommes conscients de l'énorme incidence qu'ont les bâtiments sur l'environnement. Une grande partie de nos émissions de CO₂ proviennent de nos immeubles. La réduction de ces émissions non seulement profitera à l'environnement et contribuera à la baisse des coûts globaux en matière d'énergie, mais permettra également la création d'un environnement de travail plus sain pour les employés.

En 2009, nous avons inscrit trois nouveaux projets de bâtiments au Système d'évaluation des bâtiments durables LEED^{MC} (Leadership in Energy and Environmental Design), à Kanata (Ont.), à Winnipeg (Man.) et à Orléans (Ont.), portant à onze le total des projets inscrits. En 2010, nous prévoyons inscrire neuf autres sites au système de certification LEED. Le système LEED est un point de repère accepté à l'échelle internationale pour la conception, la construction et le fonctionnement des bâtiments écologiques à rendement élevé.

L'introduction de technologies écologiques et la conformité aux normes reconnues de construction de bâtiments écologiques nous aident à réduire les émissions de gaz à effet de serre (GES), à diminuer les coûts globaux en matière d'énergie et à protéger l'environnement. Cela profite également à nos employés et à nos clients en offrant des lieux de travail plus sûrs et plus sains. Les bâtiments construits selon les normes LEED, comme notre nouvel établissement de traitement du courrier

de Winnipeg, sont conçus pour être plus rentables à exploiter. Le nouvel établissement, qui a nécessité 18 mois de construction et qui doit ouvrir ses portes en juin 2010, remplacera l'immeuble encombré et mal configuré situé dans le cœur du centre-ville. Cet établissement situé près de l'aéroport sera efficace et bien structuré.

En 2010, nous resterons déterminés à préparer l'avenir en investissant dans la viabilité et en nous assurant que tous les nouveaux projets importants de construction de bâtiments appartenant à Postes Canada soient inscrits à la certification LEED.



IMMEUBLES INSCRITS AU SYSTÈME LEED

	2009
Nombre total d'immeubles inscrits	11
Nombre de mètres carrés d'immeubles inscrits au système LEED	47 660
Pourcentage de la totalité de mètres carrés inscrits au système LEED	3 %



Apprenez-en davantage sur le Système d'évaluation des bâtiments durables (LEED).

RENDEMENT ENVIRONNEMENTAL DES BIENS IMMOBILIERS*

	2009	2008	2007
Électricité (kWh)	294 421 302	291 875 179	303 788 767
Gaz naturel (gigajoules)	660 943	688 017	768 784
Mazout (litres)	1 230 989	1 552 460	1 087 153
Mètres carrés	1 623 494	1 635 753	1 656 439
Gaz naturel par mètre carré (gigajoules)	0,41	0,42	0,46
Électricité par mètre carré (kWh)	181,35	178,43	183,40
Total de gigajoules par mètre carré	1,09	1,10	1,17

* Occupe environ 88 % du total en mètres carrés de notre portefeuille des biens immobiliers. N'inclut pas les immeubles gérés par les maîtres de poste.

AVERTISSEMENTS RÉGLEMENTAIRES ET ÉMISSIONS D'HYDROCARBURES HALOGÉNÉS

	2009	2008	2007
Mises en garde réglementaires/plaintes ⁹	3	7	3
Émissions d'hydrocarbures halogénés (quantité d'émissions/potentiel d'appauvrissement de la couche d'ozone)	x19/9,7 kg	x40/16,1 kg	x38/19,1 kg

Nota : Les émissions déclarées ont toutes un potentiel d'appauvrissement de la couche d'ozone faible ou nul. La totalité du potentiel d'appauvrissement de la couche d'ozone des émissions déclarées en 2009 est de 40 % moins élevé que celui des émissions déclarées en 2008.

Nouveaux véhicules

L'écologisation de notre parc de véhicules

En 2009, nous avons émis une demande de proposition (DP) pour remplacer une partie de notre parc de véhicules vieillissant par des véhicules à faible consommation de carburant, ergonomiques et écologiques. Selon l'approbation du financement continu, nous prévoyons remplacer plus de 3 000 véhicules au cours des cinq prochaines années.

Ford Canada a été retenue dans le cadre de la DP et 1 175 véhicules Transit Connect^{MC} ont été achetés au début de l'année 2010; des achats annuels sont également prévus au cours des prochaines années. Ce véhicule à faible consommation de carburant est une solution de rechange à nos véhicules commerciaux plus gros et il convient bien aux conditions météorologiques extrêmes du Canada. La faible consommation de carburant de ces véhicules nous permettra de limiter les effets environnementaux de notre nouveau modèle de livraison dans le cadre de la Transformation postale, qui prévoit que davantage de facteurs utiliseront des véhicules. La consommation de

carburant est d'environ 11,9 litres aux 100 kilomètres, soit moins de la moitié de la consommation de carburant de nos véhicules de livraison actuels.

Nous avons également mis en service cinq nouveaux véhicules hybrides électriques fabriqués par l'entreprise canadienne Azure Dynamics^{MC}. Ce projet pilote représente pour nous une étape clé vers l'adoption d'une technologie avancée qui nous permettra d'atteindre notre objectif de réduction des GES et d'améliorer notre efficacité énergétique de 25 à 30 %.

Rendement des véhicules en chiffres

RENDEMENT DU PARC DE VÉHICULES¹

	2009	2008	2007
Litres de carburant (en millions)	22,9	23,8	23,4
Nombre de kilomètres parcourus (en millions)	78,9	76,1	79,0
Émissions de CO ₂ par véhicule routier (en kilotonnes)	56,7	58,9	57,9
Nombre total de véhicules routiers (en milliers)	7,0	7,0	7,0

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



TYPES DE VÉHICULES

	2009		2008	
	Nombre de véhicules	Litres de carburant par 100 km	Nombre de véhicules	Litres de carburant par 100 km
Voitures et VUS	32	10,2	30	11,1
Véhicules légers éconergétiques	2	8	2	15,2
Véhicules légers (fourgonnettes)	1 688	25,3	1 720	25,2
Véhicules à conduite à droite (légers)	2 204	24,1	2 172	25,1
Fourgonnettes à marchepied	2 686	31,6	2 680	33,4
Camions moyens	297	33,6	309	41,4
Tracteurs	25	43,5	23	41,4
Tracteurs de remorque ou de manœuvre	94	57,6	94	41,4



Détournement des déchets

Réduire, réutiliser et recycler

Au cours de 2009, nous avons continué de viser notre objectif qui est d'atteindre un taux de détournement des déchets des sites d'enfouissement de 75 %. Nous avons amélioré la capacité de recyclage et augmenté les activités connexes, notamment l'élargissement du programme de détournement des déchets des sites d'enfouissement pour y inclure les palettes en bois et les plastiques. Nous avons également simplifié nos plans de recyclage pour ajouter ou supprimer des ramassages selon les besoins de chaque installation. Notre campagne axée sur les employés RECYCLE, qui a été lancée en 2008, a été prolongée en 2009. Les points saillants de la campagne intégrée comprennent la distribution à l'échelle de l'entreprise d'affiches, de calendriers et d'articles dans notre magazine des employés conçus pour sensibiliser les gens.

Nos plans pour 2009 comprenaient une étude de la faisabilité de mettre en place des bacs de recyclage dans toutes les salles des cases des bureaux de poste. Toutefois, après avoir examiné les avantages et les coûts, nous avons décidé de ne pas fournir de bacs de recyclage dans les salles des cases des bureaux de poste au cours des prochaines années.

Bien que notre taux de détournement des déchets des sites d'enfouissement soit moins élevé en 2009 qu'en 2008, soit 57 % contre 64 %, le volume mesuré des déchets réacheminés a en fait augmenté de plus de 550 %. Cette augmentation est due à l'introduction des contrats de recyclage pour la plupart de nos emplacements de travail. Toutefois, comme de nouveaux emplacements ont été ajoutés, la contamination des matériaux recyclables a augmenté. Par conséquent, en 2010, nous nous concentrerons sur l'éducation et, compte tenu de l'augmentation de la sensibilisation des employés et de leur connaissance de nos programmes de recyclage, nous prévoyons réduire la contamination et augmenter le taux de détournement des déchets des sites d'enfouissement.

RÉSUMÉ DU RECYCLAGE

Sites d'enfouissement	Recyclage	Total	% de détournement	
663	1 226	1 889	64 %	2008*
5 310	7 019	12 330	57 %	2009

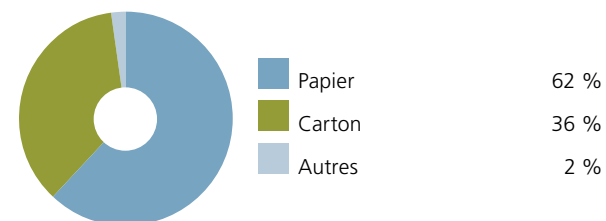
Toutes les mesures sont en tonnes métriques.

Le taux de détournement déclaré des déchets des sites d'enfouissement correspond au volume connu des déchets et des matériaux recyclés, ainsi qu'aux volumes estimés selon un nombre d'hypothèses utilisées par les fournisseurs de services de gestion des déchets. Le taux de détournement réel des déchets des sites d'enfouissement peut être inférieur ou supérieur à ce qui a été déclaré.

* Les volumes plus faibles en 2008 sont un reflet du fait que seules des données partielles étaient accessibles à cette date.



MATIÈRES RECYCLÉES SELON LE TYPE



Nota : Le pourcentage est un reflet du poids des matériaux recyclés selon leur type, dans trois de nos sept régions.

Le grand nettoyage du milieu sauvage

Pour la factrice et amatrice de canotage en milieu sauvage Nancy Maddock, l'organisation d'une activité annuelle pour garder notre mère la Terre propre est tout naturel. En mai 2006, M^{me} Maddock a organisé la toute première activité de nettoyage du milieu sauvage au cours de laquelle 100 sacs de déchets ont été ramassés dans le parc Algonquin. Aujourd'hui, le Great Wilderness Cleanup est un événement international auquel participent quatre pays : le Canada, les États-Unis, le Royaume Uni et le Brésil.



Un groupe de bénévoles appelé la Bande de loups nettoie près du parc Algonquin.

Autres initiatives

Réduire notre consommation d'énergie et de papier

En 2009, nous avons lancé l'initiative d'impression de nouvelle génération, laquelle remplacera toutes nos imprimantes et tous nos photocopieurs, télécopieurs et lecteurs par de nouveaux appareils à fonctions multiples et de nouvelles imprimantes au laser. Grâce à cette initiative, nous réduirons le nombre total d'appareils de 65 %, ce qui devrait mener à une diminution considérable de la consommation d'énergie. De plus, puisque tous les nouveaux appareils impriment automatiquement sur les deux côtés du papier, nous envisageons une réduction de l'utilisation de papier d'environ 30 %. Nous avons respecté les principales pratiques environnementales lorsque nous avons disposé de nos vieilles imprimantes et de nos vieux photocopieurs, télécopieurs et lecteurs, et nous nous sommes assurés que la remise à neuf et le recyclage avaient lieu au Canada.

L'initiative d'impression de nouvelle génération nous permettra d'accomplir les points suivants :

- ▶ réduire les déchets en s'assurant que moins d'appareils se retrouvent dans des sites d'enfouissement;
- ▶ encourager les gens à utiliser l'impression recto verso dans le but de diminuer la consommation de papier;
- ▶ réduire la consommation d'énergie et de production de chaleur;
- ▶ diminuer la quantité d'aires de travail nécessaires aux imprimantes, aux photocopieurs, aux télécopieurs et aux lecteurs;

- ▶ disposer des cartouches d'encre de façon écologique;
- ▶ fournir un environnement de travail plus silencieux;
- ▶ mesurer les économies environnementales et établir un rapport des résultats pour les utilisateurs.

En 2009, nous estimons que nos bureaux dans tout le pays ont utilisé environ 480 tonnes de papier. Notre papier de bureau a été certifié au moyen d'un système de certification de la gestion durable des forêts par une tierce partie et l'initiative d'impression de nouvelle génération devrait nous permettre de réduire notre consommation de papier de bureau considérablement dans les années à venir.

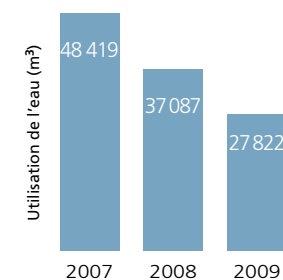
Consommation d'eau

En 2009, notre engagement à protéger nos ressources naturelles précieuses s'est étendu aux activités visant à réduire l'utilisation de l'eau.

Au cours des dernières années, nous avons fait des progrès importants dans la réduction de la consommation d'eau au siège social. Nous avons réduit l'utilisation de l'eau au siège social de 50 000 m³ en 2007 à 30 000 m³ en 2009, soit une réduction de 41 %.

Nous avons obtenu cette réduction en remplaçant des toilettes de 12 litres par des toilettes à débit réduit de 6 litres, en substituant des aérateurs d'évier de 1,5 litre par des produits de 0,5 litre, en installant, en réparant ou en modifiant des purgeurs de vapeur d'eau et en changeant la canalisation des condensats, du drain à la chaudière.

CONSOMMATION D'EAU AU SIÈGE SOCIAL



Traité de 1909 relatif aux eaux limitrophes

Plusieurs des plus importantes voies navigables du pays longent ou traversent la frontière canado-américaine. Des différends concernant ces voies navigables ont donné lieu au Traité des eaux limitrophes, qui énonce les principes généraux que doivent respecter le Canada et les États-Unis en matière d'utilisation des eaux à leurs frontières communes. En juin 2009, nous avons émis deux timbres pour célébrer le 100^e anniversaire de ce traité d'importance historique et pour sensibiliser la population aux importantes ressources d'eau douce que nous partageons.



Produits et services écologiques

Produits écologiques

En 2009, nous avons encore une fois offert des choix écologiques aux consommateurs en leur permettant d'utiliser des produits neutres en carbone. Ceux-ci incluaient les enveloppes d'expédition prépayées pour nos services Xpresspost^{MC} et *Priorité*^{MC} Demain matin. Les enveloppes sont recyclables à 100 % et contiennent des matières recyclées après consommation. Les émissions de CO₂ associées au cycle de vie des enveloppes sont également compensées par l'achat de crédits de carbone.

Services écologiques



Le service postel^{MC} est une solution en ligne de livraison du courrier qui permet aux ménages canadiens de recevoir, de visualiser, de payer et

de conserver leurs factures et leurs relevés financiers 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, le service postel compte plus de 1,6 millions d'utilisateurs actifs.



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.



Apprenez-en davantage sur le Défi déplacement de Postes Canada.

Les champions du Défi déplacement

Depuis 1996, dans le cadre du Défi déplacement de Postes Canada, les employés ont parcouru plus de 1,5 million de kilomètres sans pollution à pied, à bicyclette ou en patins à roues alignées pour se rendre au travail. Deux employés qui ont relevé le défi avec enthousiasme sont Kevin Journeau, gestionnaire au Centre de rendement de l'établissement Léo-Blanchette à Montréal, et Denis Ladouceur, directeur, Mécanique et Ingénierie et technologie. En 2009, M. Journeau et M. Ladouceur ont enregistré un remarquable parcours de 12 000 kilomètres à vélo de la maison au travail.



De gauche à droite :
Kevin Journeau
et Denis Ladouceur.



Timbres courants de faible valeur nominale : Insectes utiles

Dans le cadre de l'hommage que nous rendons aux insectes utiles qui se trouvent dans les jardins et les marais du Canada, nous avons émis un timbre courant à faible valeur nominale mettant en vedette la chenille du monarque (*Danaus plexippus*). Ce timbre s'ajoute à cinq autres timbres que nous avons émis en 2007 illustrant des insectes utiles.

LISTE DE LA GLOBAL REPORTING INITIATIVE

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

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

PRÉSENTATIONS STANDARD PARTIE I : PRÉSENTATION DES PROFILS

1. Stratégie et analyse			
Présentation des profils	Description	Page	Portée du compte rendu
1.1	Message de la présidente-directrice générale	2	Compte rendu complet
1.2	Description des principales répercussions, des principaux risques et des principales possibilités	4-6, 8, 13, 15	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 viabilité étayés dans le rapport	5	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)	5	Compte rendu complet
2.8	Taille de l'entreprise visée	4,5	Compte rendu complet
2.9	Changements importants survenus au cours de la période visée concernant la taille, la structure ou la propriété	10	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	9	Compte rendu complet
3.2	Date du rapport précédent (s'il y a lieu)	9	Compte rendu complet
3.3	Fréquence à laquelle l'information est communiquée	9	Compte rendu complet
3.4	Personne-ressource à qui adresser les questions portant sur le rapport ou son contenu	10	Compte rendu complet
3.5	Processus de définition du contenu du rapport	13	Compte rendu complet

LISTE DE LA GLOBAL REPORTING INITIATIVE suite

3. Paramètres du compte rendu (suite)			
3.6	Limites du rapport (p. ex. pays, divisions, filiales, installations louées, coentreprises, fournisseurs). Pour des indications plus détaillées, consulter le protocole du GRI lié aux limites des rapports	9	Compte rendu complet
3.7	Restrictions particulières sur la portée ou les limites du rapport (pour une explication de la portée, consulter le principe d'intégralité)	9	Compte rendu complet
3.8	Base pour la préparation de rapports sur les coentreprises, les filiales, les installations louées, les activités imparties et autres entités qui peuvent se répercuter sensiblement sur la comparabilité d'une période à l'autre ou entre les organisations	9	Compte rendu complet
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	9-10	Compte rendu complet
3.10	Explication de l'incidence de tout redressement de l'information fournie dans les rapports précédents et les raisons de ces redressements (p. ex. fusionnement ou acquisitions, changement d'année de base ou de période, nature des activités commerciales, méthodes de mesurage) Réponse : Les estimations des émissions des gaz à effet de serre relatives aux FFRS pour les années 2007 et 2008 ont été redressées, fondées sur les distances annuelles totales de certains itinéraires; le nombre de plaintes liées aux droits de la personne pour l'année 2008 a été redressé; le nombre de décès pour l'année 2008 a été redressé de 1 à 2 à la suite de l'achèvement d'une enquête.		Compte rendu complet
3.11	Modifications importantes par rapport aux rapports précédents liées à la portée, aux limites et aux méthodes de mesurage utilisées dans le rapport	10	Compte rendu complet
3.12	Tableau indiquant où trouver les informations standard dans le rapport	57-62	Compte rendu complet
3.13	Politique et pratique en vigueur afin d'obtenir une assurance extérieure pour le rapport	10	Compte rendu partiel
4. Gouvernance, promesses et engagement			
4.1	Structure de gouvernance de l'organisation, y compris les comités de l'organisme de gouvernance le plus élevé qui sont responsables de tâches précises comme l'élaboration de stratégies ou la surveillance opérationnelle	12	Compte rendu complet
4.2	Indiquer si le président de l'organisme de gouvernance le plus élevé est également membre de la haute direction Réponse : Les fonctions de président du Conseil d'administration et de directeur général sont des fonctions distinctes.		Compte rendu complet
4.3	Pour les organisations qui disposent d'une structure moniste, indiquez le nombre de membres de l'organisme de gouvernance le plus élevé qui sont indépendants et qui ne sont pas des cadres Réponse : Consulter la page sur la régie d'entreprise du site Web de Postes Canada à l'adresse http://www.postescanada.ca/cpo/mc/aboutus/corporate/governance/default.jsf .		Compte rendu complet
4.4	Mécanismes permettant aux actionnaires et aux employés de fournir des recommandations ou de la direction à l'organisme de gouvernance le plus élevé Réponse : L'assemblée publique annuelle est le mécanisme de communication pour les employés. L'actionnaire fournit de la direction à la Société par l'entremise du procédé d'approbation du Plan d'entreprise ainsi que d'autres rencontres et mécanismes ad hoc moins officiels.		Compte rendu complet
4.5	Lien entre la rémunération des membres de l'organisme de gouvernance le plus élevé, des gestionnaires principaux ainsi que des cadres (ci-inclus les dispositifs de départ) et le rendement de l'organisation (ci-inclus le rendement social et environnemental) Réponse : La rémunération des membres du Conseil est établie par le gouvernement et il n'existe présentement aucun lien avec le rendement de la Société. La rémunération de la plupart des employés, incluant tous les cadres, est liée au rendement; les récompenses sont liées aux résultats individuels et de la Société dans plusieurs domaines, incluant la santé et la sécurité en milieu de travail, la formation et l'engagement des employés.		Compte rendu complet

LISTE DE LA GLOBAL REPORTING INITIATIVE suite

4. Gouvernance, promesses et engagement (suite)			
	Procédés actuels afin d'assurer que les conflits d'intérêt chez les membres de l'organisme de gouvernance le plus élevé soient évités		
4.6	Réponse : Le Conseil d'administration a adopté un code de conduite pour ses membres, notamment une déclaration annuelle par chacun des membres indiquant les entités dans lesquelles ils tiennent un intérêt. De plus, la Société a établi un mécanisme de dénonciation géré par une entreprise indépendante. Ce mécanisme permet aux employés et aux fournisseurs de porter toute activité déplacée à l'attention de la Société sans crainte de représailles.		Compte rendu complet
	Procédé qui sert à identifier l'expertise et les qualités requises chez les membres de l'organisme de gouvernance le plus élevé leur permettant d'orienter les stratégies de l'organisation sur des sujets financiers, environnementaux et sociaux		
4.7	Réponse : Le Conseil d'administration a adopté un profil pour la sélection de ses nouveaux membres qui a été communiqué au gouvernement. Le Conseil fournit des recommandations au gouvernement en ce qui concerne les qualités requises et l'expérience nécessaire pour remplacer un membre sortant. Le gouvernement nomme les membres du Conseil.		Compte rendu complet
4.8	Énoncé de mission ou de valeurs, codes de conduite et principes conçus à l'interne se rapportant au rendement financier, environnemental et social ainsi qu'au statut de leur mise en œuvre	11	Compte rendu complet
	Procédés de l'organisme de gouvernance le plus élevé pour surveiller l'identification et la gestion par l'organisation des questions relatives au rendement financier, environnemental et social, notamment les risques et les occasions pertinents, ainsi que le respect des, et la conformité aux, normes, codes de conduite et principes approuvés internationalement		
4.9	Réponse : Consulter la page sur la régie d'entreprise du site Web de Postes Canada à l'adresse http://www.postescanada.ca/cpo/mc/aboutus/corporate/governance/default.jsf .		Compte rendu complet
	Procédés permettant à l'organisme de gouvernance le plus élevé d'évaluer son propre rendement en matière de rendement financier, environnemental et social		
4.10	Réponse : À chaque année, le Conseil procède à une auto-évaluation par l'entremise d'un sondage. Les résultats sont relatés au Conseil et des plans d'action sont mis en œuvre pour aborder les enjeux pouvant avoir une incidence sur le rendement du Conseil.		Compte rendu complet
	Explication quant à savoir s'il existe une approche (ou un principe) de précaution au sein de l'organisation et, si oui, la façon qu'elle est abordée		
4.11	Réponse : La Société a mis au point un Cadre de gestion du risque de l'entreprise, qui a été présenté et a fait l'objet de discussions.		Compte rendu complet
4.12	Chartes financières, environnementales et sociales, principes et autres initiatives conçus à l'externe, auxquels l'organisation souscrit ou qu'elle appuie	31, 34, 36, 51, 57	Compte rendu complet
	Adhésion à des associations (comme des associations professionnelles) ou à des organismes de défense nationaux ou internationaux où l'organisation :		
4.13	• a des positions dans des organismes de gouvernance; • participe à des projets ou à des comités; • fournit des fonds considérables en plus des frais d'adhésion courants; • considère l'adhésion comme un aspect stratégique	51, 52	Compte rendu complet
4.14	Liste des groupes d'intérêt mis à contribution par l'organisation	14	Compte rendu complet
4.15	Principes d'identification et de sélection des groupes d'intérêt à mettre à contribution	14	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	14	Compte rendu complet
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	13	Compte rendu complet

LISTE DE LA GLOBAL REPORTING INITIATIVE suite

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

G3 DMA	Description	Page	Portée du compte rendu
DMA EC	Présentation de l'approche en matière de gestion EC	2, 3, 11-15	Compte rendu partiel
DMA EN	Présentation de l'approche en matière de gestion EN	11	Compte rendu complet
DMA LA	Présentation de l'approche en matière de gestion LA	11	Compte rendu complet
DMA HR	Présentation de l'approche en matière de gestion HR	11	Compte rendu partiel
DMA SO	Présentation de l'approche en matière de gestion SO	11	Compte rendu partiel
DMA PR	Présentation de l'approche en matière de gestion PR	11	Compte rendu partiel

PRÉSENTATIONS STANDARD PARTIE III : INDICATEURS DE RENDEMENT

Domaine économique

Indicateur de rendement	Description	Page	Portée du compte rendu
EC1	Valeur financière directe générée et distribuée, y compris les revenus, les coûts d'exploitation, la rémunération des employés, les dons et autres investissements dans la collectivité, les bénéficiaires non répartis et les paiements aux fournisseurs de capitaux et aux gouvernements	39-47	Compte rendu complet
EC2	Implications financières et autres risques et possibilités pour les activités de l'organisation dues aux changements climatiques	49	Compte rendu partiel

Domaine environnemental

EN1	Matériaux employés en fonction du poids ou du volume	52-55	Compte rendu partiel
EN3	Consommation directe d'énergie en fonction de la source d'énergie primaire	52-53	Compte rendu complet
EN4	Consommation indirecte d'énergie en fonction de la source primaire	52	Compte rendu complet
EN5	Efficacité énergétique grâce aux améliorations apportées en matière de conservation et d'efficacité	49-52	Compte rendu partiel
EN6	Initiatives visant à fournir des produits et des services éconergétiques ou créés à base d'énergie renouvelable et réduction des besoins énergétiques découlant de ces programmes	56	Compte rendu complet
EN7	Initiatives visant à réduire la consommation indirecte d'énergie et réductions atteintes	49-52	Compte rendu partiel
EN16	Total des émissions de gaz à effet de serre directes et indirectes en fonction du poids	50-51	Compte rendu complet
EN17	Autres émissions de gaz à effet de serre indirectes en fonction du poids	50-51	Compte rendu complet
EN18	Initiatives destinées à réduire les émissions de gaz à effet de serre et réductions atteintes	49-55	Compte rendu complet
EN19	Émissions de substances qui appauvrissent la couche d'ozone en fonction du poids	52	Compte rendu partiel
EN20	NOx, SOx et autres émissions atmosphériques importantes en fonction du type et du poids	50-52	Compte rendu partiel
EN22	Poids total des déchets par type et par méthode d'élimination	54	Compte rendu complet

LISTE DE LA GLOBAL REPORTING INITIATIVE suite

Domaine environnemental (suite)			
EN26	Initiatives destinées à atténuer les répercussions sur l'environnement des produits et des services, et portée de l'atténuation des répercussions	56	Compte rendu partiel
EN28	Valeur pécuniaire des amendes importantes et nombre total de sanctions non pécuniaires en raison de la non-conformité aux lois et aux règlements environnementaux Réponse : En 2009, Postes Canada n'a reçu aucune amende ou sanction notables en matière de rendement environnemental.		Compte rendu complet
EN29	Incidence majeure sur l'environnement liée au transport de produits et autres biens et matériaux utilisés pour l'exploitation de l'organisation et le transport d'employés	50-51	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	29-30	Compte rendu complet
LA4	Pourcentage d'employés couverts par des conventions collectives Réponse : 95 % des employés de Postes Canada sont couverts par des conventions collectives.		Compte rendu complet
LA5	Délai minimal prescrit pour aviser de changements importants dans l'exploitation, incluant si ce délai est prescrit dans les conventions collectives Réponse : 95 % des employés de Postes Canada sont couverts par des conventions collectives, qui comprennent des provisions au titre des avis de changements, comme les changements techniques, les réorganisations et les restructurations. L'unité de négociation des factrices et facteurs ruraux et suburbains, représentée par le Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, est couverte en vertu du <i>Code canadien du travail</i> .		Compte rendu complet
LA7	Taux de blessures, d'employés souffrant de maladies professionnelles, de jours de travail perdus et d'absentéisme et nombre d'accidents mortels liés au travail par région	33-35	Compte rendu complet
LA13	Composition des organismes de gouvernance et répartition des employés selon la catégorie en fonction du sexe, du groupe d'âge, de l'appartenance à des groupes minoritaires et autres indicateurs de diversité	31	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
HR5	Activités identifiées présentant un risque important d'atteinte au droit à la liberté d'association ou à la négociation collective, et les mesures prises pour assurer ce droit Réponse : Postes Canada exploite ses activités uniquement au Canada et 95 % des employés sont couverts par des conventions collectives. Nous n'avons identifié aucune activité présentant un risque important d'atteinte au droit à la liberté d'association ou à la négociation collective.		Compte rendu complet
HR6	Activités identifiées présentant un risque important d'incidents de main d'œuvre infantine, et les mesures prises afin de collaborer à l'élimination de la main d'œuvre infantine Réponse : Postes Canada exploite ses activités uniquement au Canada et juge qu'il n'existe aucun risque d'utilisation de main d'œuvre infantine.		Compte rendu complet
HR9	Nombre total de contraventions aux droits des Autochtones et mesures prises	36	Compte rendu partiel

LISTE DE LA GLOBAL REPORTING INITIATIVE suite

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	20	Compte rendu partiel
SO4	Mesures prises en réaction à des incidents de corruption	11	Compte rendu partiel
SO6	Valeur totale des contributions pécuniaires et en nature à des partis politiques, des politiciens et des institutions connexes, par pays Réponse : Postes Canada est une société d'État fédérale et ne verse aucune contribution pécuniaire ou en nature à des partis politiques ou à des politiciens.		Compte rendu complet
SO7	Nombre total de poursuites en justice pour des comportements anti-concurrentiels ou des pratiques antitrust ou monopolistiques, et le résultat de ces poursuites Réponse : Aucune poursuite n'a été intentée contre Postes Canada en 2009 à l'égard de ses pratiques commerciales.		Compte rendu complet
SO8	Valeur pécuniaire des amendes importantes et nombre total de sanctions non pécuniaires en raison de non-conformité aux lois et aux règlements Réponse : En 2009, Postes Canada n'a reçu aucune amende ou sanction notables en matière de non-conformité aux lois et aux règlements.		Compte rendu complet
Domaine social : responsabilité des produits			
PR5	Pratiques liées à la satisfaction des clients, y compris les résultats de sondages qui évaluent leur satisfaction	19	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	43	Compte rendu partiel
PR7	Nombre total d'incidents de non-conformité aux règlements et aux codes de conduite volontaires liés aux communications commerciales, notamment la publicité, la promotion et les commandites, en fonction des types de résultat Réponse : En 2009, Postes Canada n'a connu aucun incident de non-conformité en matière de communications commerciales.		Compte rendu complet
PR8	Nombre total de plaintes fondées concernant des contraventions à la protection des renseignements personnels des clients et la perte de données sur eux	25-26	Compte rendu complet
PR9	Valeur pécuniaire des amendes importantes en raison de non-conformité aux lois et aux règlements liés à la fourniture et à l'utilisation de produits et de services Réponse : En 2009, Postes Canada n'a connu aucun incident de non-conformité en matière de produits et services.		Compte rendu complet

GLOSSAIRE

Accident entraînant des pertes de temps

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

Avertissements ou plaintes réglementaires

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

Boîte aux lettres publique

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

Commandite

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

Courrier transactionnel

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

Dividende

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

Don

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

Employés

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

Ergonomie

Comprend le surmenage et la manutention manuelle du matériel.

FFRS

Factrices et facteurs ruraux et suburbains.

Frappé par ou contre

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

Gestion de la valeur pour les clients (GVC)

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

Glissades, trébuchements, chutes

Blessure causée par une glissade sur une surface, comme une allée glacée ou des feuilles mouillées, par un trébuchement sur un objet ou par une chute à partir d'une partie élevée comme un escalier ou des marches d'escalier.

Groupe Postes Canada (Le)

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

Indice d'apprentissage

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

Indice de valeur pour la clientèle (IVC)

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

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, ces enquêteurs examinent toutes les plaintes de discrimination fondées sur l'un des onze motifs stipulés dans la *Loi canadienne sur les droits de la personne*.

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

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

Points de ramassage (courrier)

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

Produits d'exploitation consolidés

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

Produits d'exploitation non consolidés

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

Taux de contribution des profits avant impôts

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

Taux de fréquence des accidents entraînant des pertes de temps

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

GÉNÉRIQUE

Publié par :

POSTES CANADA
2701 PROM RIVERSIDE
OTTAWA ON K1A 0B1

Créé par les équipes de Postes Canada suivantes :

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

Personne-ressource

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

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

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

Poste-lettres^{MC}, Médiaposte^{MC}, Médiaposte sans adresse^{MC}, PERMANENT^{MC}, Xpresspost^{MC}, *Priorité*^{MC}, postel^{MC}, IntelliFlot^{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.

Corporate Knights^{MC} est une marque de commerce de Corporate Knights Inc. Consensus Based Disability Management Audit^{MC} et National Institute of Disability Management and Research^{MC} sont des marques de commerce de Disabled Workers Foundation of Canada.

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

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

Azure Dynamics^{MC} est une marque de commerce de Azure Dynamics Inc.

Images

2	Mitch Lenet/Spy Glass Photography	33	Mitch Lenet/Spy Glass Photography
3	Rod Thiessen/Services de graphisme	35	Image sans redevance, photos.com
5	Todd Korol (colonne de droite en haut); photographe inconnu (colonne du milieu en bas); Mitch Lenet/Spy Glass Photography (colonne de droite en bas)	36	Image sans redevance, Corbis
8	Tony Fohse	39	Image sans redevance, istock (colonne de droite en haut); magazine <i>Contact</i> (colonne de droite en encart)
9	Tony Fohse (colonne de droite en haut); Christopher Morris (colonne du milieu en bas); Mitch Lenet/Spy Glass Photography (colonne de droite en bas)	41	Image sans redevance, photos.com (colonne de droite en haut); Rod Thiessen/Services de graphisme (colonne de droite en encart)
11	Tony Fohse	42	Image sans redevance, photos.com (colonne de droite en haut); photographe inconnu (colonne de droite en encart)
13	Ned Pratt	43	Rod Thiessen/Services de graphisme
14	Mitch Lenet/Spy Glass Photography	45	Mitch Lenet/Spy Glass Photography (colonne de droite en haut); Ned Pratt (colonne du milieu en bas); Yves Clément, Photo Features (colonne de droite en encart)
15	Mitch Lenet/Spy Glass Photography	46	Photographe inconnu
19	Tony Fohse (colonne de droite en haut); P. Doyle/images de la Presse canadienne (colonne de droite en encart)	47	Magazine <i>Contact</i> (toutes)
20	Tony Fohse	49	Photographe inconnu
22	Dan Tymko, Communications, Winnipeg	52	Kate Fenske, Jones Communications, Winnipeg
24	Mitch Lenet/Spy Glass Photography	53	Magazine <i>Contact</i> (colonne de droite en haut); Catherine Champy (colonne du milieu en bas)
25	Headlight (colonne du milieu en bas); photographe inconnu (colonne de droite en bas)	54	Image sans redevance, photos.com (colonne de droite en haut); photographe inconnu (colonne de droite en encart)
26	Image sans redevance, photos.com (colonne du milieu en bas); Tony Fohse (colonne de droite)	56	Magazine <i>Contact</i>
27	Rod Thiessen/Services de graphisme (colonne du milieu en bas); image sans redevance, photos.com (colonne de droite)		
29	Mitch Lenet/Spy Glass Photography		
32	Mitch Lenet/Spy Glass Photography (colonne du milieu en bas et colonne de droite en bas); magazine <i>Contact</i> (colonne de droite en encart)		