



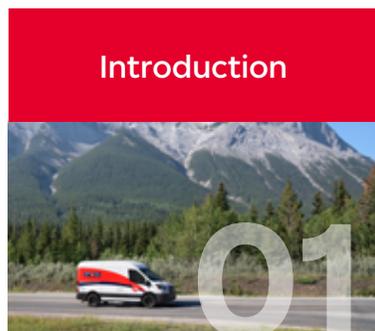
Rapport sur le développement durable 2023

Société canadienne des postes





Table des matières



À propos du présent rapport	4	Gouvernance d'entreprise	26	Réduction des émissions et décarbonation	51	Vue d'ensemble des effectifs	72	Renouveler les relations avec les peuples autochtones	90
Message de la présidente du Conseil d'administration	5	Postes Canada en tant que société d'État	26	Produits et services durables	60	Santé, sécurité et bien-être	73	Accessibilité	94
Discussion avec le président-directeur général et la vice-présidente, Critères ESG	7	À propos du Conseil d'administration	27	Objectif zéro déchet	63	Culture et engagement du personnel	76	Expérience de la clientèle	98
Comment nous créons une valeur durable	9	Gouvernance selon les critères ESG	30	Risques et possibilités liés au climat	65	Équité, diversité et inclusion	83	Investir dans les petites entreprises	100
Points saillants de 2023 en matière de critères ESG	10	Éthique et conformité	34	Protection de la biodiversité	69	Relations du travail	87	Fondation communautaire	101
Timbres	12	Éthique	34						
Stratégie ESG	13	Accès à l'information	35						
Engagement des parties prenantes	13	Langues officielles	36						
Enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance importants	15	Droits de la personne	37						
Notre approche à l'égard des principes ESG	17	Protection des données et cybersécurité	38						
Risques et possibilités liés au développement durable	20	Protection de la vie privée	38						
		Cybersécurité	40						
		Sécurité du courrier	41						
		Approvisionnement responsable	43						
		Investissement responsable	47						
Engagements, prix et marques de reconnaissance	22								

Introduction

À propos du présent rapport

Message de la présidente du
Conseil d'administration

Discussion avec le président-directeur
général et la vice-présidente, Critères
ESG

Comment nous créons une valeur durable

Points saillants de 2023 en matière de
critères ESG

Stratégie ESG

Engagements, prix et marques de
reconnaissance





À propos du présent rapport

Portée

Le présent rapport porte sur les activités et les opérations de la Société canadienne des postes (Postes Canada ou la Société). En tant que société d'État, Postes Canada rend compte au Parlement par l'intermédiaire du ministre des Services publics et de l'Approvisionnement, et son unique actionnaire est le gouvernement du Canada. Le siège social de Postes Canada est situé à Ottawa, en Ontario, et l'entreprise dessert l'ensemble des adresses du pays. Les renseignements et les données fournis dans ce rapport ne concernent que le secteur Postes Canada du Groupe d'entreprises de Postes Canada. Postes Canada publie son *Rapport sur le développement durable* tous les ans. À moins d'indication contraire, ce rapport couvre la période allant du 1^{er} janvier 2023 au 31 décembre 2023, conformément aux rapports financiers.

Tous les montants déclarés sont en dollars canadiens et les calculs sont fondés sur les protocoles de la Global Reporting Initiative (GRI), dans la mesure du possible.

Contenu et vérification externe

Les décisions concernant le contenu du présent rapport ont été prises au terme d'une double évaluation complète de l'importance relative que nous avons réalisée en 2023 pour déterminer les enjeux les plus pertinents pour la Société. Cette évaluation nous a aidés à cibler les aspects sur lesquels concentrer notre stratégie relative aux critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) et nos rapports en fonction des répercussions sur nos activités, des répercussions financières et des priorités des parties prenantes. Nous avons fourni des données comparatives annuelles lorsque disponibles dans le présent rapport ou dans le Supplément sur la transparence ESG qui l'accompagne. La Société estime que les renseignements contenus dans ce rapport sont exacts. Une vérification externe a été réalisée sur certaines données, notamment l'ensemble de nos émissions de gaz à effet de serre (GES) de portée 1 et 2, 70 % de nos émissions de portée 3 et nos indicateurs de rendement clés (IRC) pour la santé et la sécurité, soit le taux de fréquence total des blessures, le taux de fréquence des blessures entraînant une perte de temps, la gravité globale des blessures, le taux de collisions de véhicules motorisés, les chutes et glissades, et les incidents de manutention du matériel. À l'avenir, nous élargirons la portée de la vérification externe en y incluant d'autres IRC liés aux critères ESG.

Cadres de production de rapports sur les critères ESG

Le présent rapport a été préparé conformément aux protocoles de la GRI. Il intègre également les normes de divulgation et les indicateurs du Sustainability Accounting Standards Board (SASB) (normes du secteur du fret aérien et de la logistique), ainsi que ceux de l'ancien Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques (GTIFCC), qui relèvent désormais de la Fondation des Normes internationales d'information financière (IFRS) et de sa norme S2 sur l'information à fournir en lien avec les changements climatiques. La norme IFRS S1 sur les informations financières liées à la durabilité a également été prise en compte lorsqu'il était possible de le faire. Consultez le Supplément sur la transparence ESG pour obtenir des précisions et consulter nos index des normes de la GRI et du SASB.

Les questions et commentaires au sujet du présent rapport peuvent être envoyés à esg@postescanada.ca.





Message de la présidente du Conseil d'administration

La population et les entreprises canadiennes ainsi que les groupes d'intérêt s'attendent à ce que les gouvernements, les marques et les organisations du pays en fassent plus, et les poussent à se fixer des objectifs environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) plus ambitieux.

Postes Canada prend les mesures qui s'imposent. Nous restons déterminés à atteindre nos objectifs ESG et à veiller à ce que demain soit plus vert, et nos efforts portent leurs fruits. Nous avons conscience du rôle important que nous avons à jouer pour que l'avenir soit plus durable, plus inclusif et plus équitable.

En 2023, nous avons continué à prendre des mesures pour réduire les émissions de notre réseau. Nous avons ajouté des véhicules électriques de livraison du dernier kilomètre à notre parc pour les tester en situation réelle, et avons réduit les émissions de nos immeubles et de nos opérations, notamment en passant à l'énergie renouvelable à plus de 90 % en Alberta (puis en Saskatchewan au début de 2024).

Ces mesures aideront l'entreprise à réduire de 50 % des émissions générées par ses opérations d'ici 2030 et à atteindre la carboneutralité d'ici 2050.

Notre personnel se soucie grandement de notre empreinte environnementale et nous travaillons fort pour qu'il soit fier de notre leadership à ce chapitre. Lors de notre sondage sur l'engagement du personnel de 2023, 52 % de nos gens ont reconnu Postes Canada comme un employeur écoresponsable. Bien que ce résultat soit très positif, il montre que nous avons encore du pain sur la planche.

Nous tenons à faire ce qu'il faut pour nos employés, qui sont au cœur de tout ce que nous faisons. La santé et la sécurité étant notre priorité absolue, nous nous efforçons continuellement de rendre nos milieux de travail plus sains et plus sécuritaires.

C'est avec plaisir que nous avons constaté une fois de plus l'amélioration de nos résultats annuels à cet égard. Pour une cinquième année consécutive, nous avons réduit la fréquence totale des blessures et la fréquence des blessures entraînant des pertes de temps par rapport à l'année précédente.

En 2023, nous avons lancé un tableau de bord de la santé mentale pour nous aider à mieux comprendre les répercussions des enjeux de santé mentale sur le personnel et à concentrer nos efforts là où c'est le plus nécessaire. La Société a également déployé une nouvelle plateforme de gestion des incidents, un outil précieux de prévention qui permet de suivre toutes les activités entourant les incidents de santé et sécurité.

En 2023, le Comité sur les principes ESG du Conseil a approuvé de nouvelles politiques importantes, notamment la Politique sur le développement durable qui renforce notre engagement à exercer nos activités de manière sécuritaire, éthique et responsable sur le plan environnemental et social, et la Politique en matière d'accessibilité qui souligne notre volonté d'offrir des programmes et des services accessibles à tout le monde.



S. Sanatani

Suromitra Sanatani,
LL. B., IAS.A
Présidente du Conseil
d'administration



Alors que nous continuons à faire avancer nos priorités ESG, il est toujours gratifiant de voir nos efforts reconnus. En 2023, Postes Canada a reçu la certification or de la Fondation Rick Hansen pour les caractéristiques d'accessibilité incluses dans la conception du Centre de traitement Albert-Jackson, qui a officiellement ouvert ses portes l'automne dernier. Notre installation de tri des colis la plus grande, la plus écologique et la plus rapide est notre deuxième immeuble à recevoir cette certification. La Fondation Rick Hansen nous a également reconnus comme un chef de file pour notre engagement à éliminer les obstacles dans nos immeubles et sur nos propriétés.

C'est avec la même fierté que Postes Canada a été nommée l'une des 50 meilleures entreprises responsables par Corporate Knights pour son engagement à l'égard d'un avenir plus vert pour le pays. Nous avons obtenu des résultats dans le premier quartile basés notamment sur des indicateurs clés tels que la productivité du carbone, la diversité au sein de l'équipe de direction et du Conseil d'administration, et les investissements liés au développement durable.

En terminant, ce fut un immense honneur pour moi de siéger au Conseil d'administration, surtout ces quatre dernières années à titre de présidente. Quand je vois tout le chemin parcouru pour devenir une entreprise plus sécuritaire, plus écologique et plus inclusive, je ne peux que ressentir une énorme fierté. Nos réalisations témoignent de la relation très harmonieuse établie entre le Conseil et la haute direction. Cette bonne entente salubre aidera l'entreprise à continuer de s'adapter aux besoins en évolution de la clientèle pour mieux la servir. Je remercie le gouvernement du Canada de m'avoir donné la chance formidable d'occuper cette fonction.





Discussion avec le président-directeur général et la vice-présidente, Critères ESG

Doug Ettinger, président-directeur général de Postes Canada, et Carrie Chisholm, vice-présidente, Critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG), répondent ci-dessous à quelques questions au sujet des réalisations de l'entreprise en 2023 et font le point sur sa transformation.

L'un des piliers de la transformation de Postes Canada est son engagement à faire preuve de leadership en matière d'environnement. Comment avance cette transformation et quels ont été les progrès réalisés en faveur de la lutte contre les changements climatiques en 2023?

Doug : L'avenir de Postes Canada repose sur son plan de transformation. En plus d'importantes initiatives ESG, il comprend des investissements dans le service et la capacité, lesquels aideront l'entreprise à affronter la concurrence dans le marché de la livraison des colis.

En ce qui concerne nos progrès liés au climat, nous avons poursuivi les travaux pour rendre nos installations plus écologiques, en achevant 15 projets de réduction des gaz à effet de serre (GES). Nous travaillons aussi à électrifier notre parc de véhicules. Six de nos emplacements emploient maintenant des véhicules électriques, y compris deux postes de facteurs qui n'utilisent rien d'autre. Nous avons continué d'acheter des véhicules électriques pour les tester dans notre réseau avant de les déployer à plus grande échelle.

Compte tenu des enjeux financiers auxquels l'entreprise est confrontée et du ralentissement du marché du cybercommerce, nous avons décidé de reporter certains de nos investissements. Notre plan de transformation se poursuit, tout comme nos efforts pour réduire nos émissions de gaz à effet de serre, mais à un rythme différent.

Je suis conscient que nous avons encore beaucoup de travail à faire. Nous le savons tous. Mais nous ne perdons pas de vue nos objectifs ESG; nous continuerons à nous en rapprocher cette année. Les critères ESG sont au cœur de notre transformation et nos cibles climatiques pour 2030 et 2050 demeurent les mêmes. Afin d'atteindre la carboneutralité, nous sommes déjà en train de réduire nos émissions; et nous travaillons toujours à électrifier à 100 % notre parc de véhicules de livraison du dernier kilomètre d'ici 2040.

En 2023, nous avons connu encore une fois une bonne année sur le plan de la santé et de la sécurité, notre priorité absolue, et avons amélioré nos principaux résultats. Pour une cinquième année consécutive, nous avons réduit la fréquence totale des blessures et la fréquence des blessures entraînant des pertes de temps. Je suis très fier de nos gens. Nous devons ces résultats à une belle collaboration.

Carrie : Notre transition vers un modèle d'exploitation à faibles émissions de carbone est un aspect important de notre stratégie de développement durable. Nous voulons réduire les émissions de GES, les déchets et notre utilisation des ressources naturelles à l'échelle de l'entreprise.

En 2023, nous avons continué d'avancer sur la voie de la carboneutralité en utilisant des sources d'électricité renouvelables à plus de 90 % en Alberta. La Saskatchewan a suivi de près au début de 2024. Comme Doug l'a mentionné, nous avons aussi réalisé des



Doug Ettinger
Président-directeur général de Postes Canada



Carrie Chisholm
Vice-présidente, Critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG)



travaux dans nos immeubles pour remplacer des systèmes de chauffage, de ventilation et de conditionnement d'air par des systèmes électriques plus efficaces, et installer des panneaux solaires sur les toits à Calgary, à Halifax et à Toronto.

Au début de 2024, moins de 10 entreprises de transport et de logistique dans le monde s'étaient fixé un objectif de carboneutralité officiellement approuvé par l'initiative Science Based Targets. C'est un honneur d'en faire partie et d'être la seule entreprise canadienne du nombre.

De plus, nous avons reçu la cote A- de CDP, un organisme qui évalue les entreprises selon leur divulgation de l'information environnementale et leur rendement environnemental. Nous avons reçu cette cote pour notre utilisation des meilleures pratiques de gestion des problèmes liés au climat.

Le lancement de la livraison carboneutre a été une initiative phare de l'entreprise en 2023. Pouvez-vous nous en dire plus?

Carrie : La population canadienne compte sur nous pour bâtir un avenir plus durable. Nous comprenons qu'il est urgent de réduire les émissions et primordial d'agir plus rapidement. À court terme, nous pouvons aider les gens et les entreprises du pays à faire des choix d'expédition écologiques.

Nous offrons la livraison carboneutre grâce à l'achat de crédits de carbone de haute qualité accrédités en quantités équivalant aux émissions générées par nos services d'expédition par voie de surface. Nous favorisons les projets de compensation axés sur la nature détenus ou dirigés par des Autochtones.

La population canadienne s'attend à ce que nous atteignons nos objectifs climatiques, et cette initiative s'ajoute à nos autres efforts dans ce domaine. Nous travaillons constamment à réaliser nos objectifs fondés sur la science, soit réduire de 50 % les émissions générées par nos opérations d'ici 2030 et atteindre la carboneutralité d'ici 2050.

Nous continuerons à réduire les émissions absolues dans l'ensemble de nos opérations et de notre chaîne de valeur et, parallèlement, à offrir la livraison carboneutre.

Doug : Exactement. Les gens se soucient de l'environnement et veulent comprendre l'empreinte carbone de leurs livraisons. Ils veulent soutenir des entreprises écoresponsables.

Notre clientèle peut maintenant avoir l'esprit tranquille, sachant que toutes les livraisons par voie terrestre qui nous sont confiées sont carboneutres. De mars à la fin de 2023, nous avons effectué plus de 168 millions de livraisons carboneutres.

Votre plan zéro déchet vous engage à détourner 90 % des déchets des sites d'enfouissement. Où en êtes-vous par rapport à cet objectif?

Doug : Il s'agit d'un autre engagement important. En tant qu'entreprise nationale, nous savons que notre empreinte est considérable. Nous devons faire notre part pour réduire le plus possible le gaspillage. C'est la visée de cet engagement.

Carrie : Nous investissons dans nos plus grandes installations afin d'y réduire les déchets. En 2023, nous avons lancé un programme zéro déchet à notre établissement Léo-Blanchette au Québec, et ferons de même dans 10 autres établissements et 70 postes de facteurs en 2024. Le programme comprend de nouveaux bacs pour les déchets et le recyclage, un affichage amélioré, des communications ciblées et un plan de gestion du changement pour appuyer nos efforts de détournement et de réduction des déchets.

Nous nous penchons également sur l'équipement et les emballages écoresponsables, et la revente d'articles usagés utilisés dans nos activités. Nous voulons favoriser la réutilisation et le recyclage autant que possible. En 2023, nous avons fait passer de 23 % à 50 % le pourcentage de matières recyclées qui composent nos enveloppes matelassées.

Doug : Dans l'ensemble, c'est un excellent exemple de notre engagement environnemental. Nous avons à cœur de faire preuve de leadership dans ce domaine, que ce soit en réduisant les déchets ou en rendant nos opérations et notre chaîne d'approvisionnement carboneutres. C'est ce que la population, notre clientèle et notre personnel attendent de nous, et nous devons être à la hauteur.



Comment nous créons une valeur durable

Nous transformons notre entreprise dans une visée de développement durable et investissons dans notre personnel, nos opérations et la planète pour y parvenir.

Intrants de 2023	Notre entreprise	Extrants de 2023
<p>Capital financier</p> <p>743 millions de dollars investis dans notre réseau et nos opérations</p> <p>4,9 milliards de dollars en salaires et avantages sociaux</p> <p>2,9 milliards de dollars en biens et services achetés</p> <hr/> <p>Capital naturel</p> <p>714 millions de kilowattheures consommés</p> <p>Consommation de 50 % d'électricité renouvelable et de 88 % d'électricité provenant de sources non émettrices</p> <p>305 millions de dollars investis dans les énergies renouvelables par l'entremise de la caisse de retraite de Postes Canada</p> <hr/> <p>Capital humain</p> <p>Effectif de 68 318 personnes</p> <p>927 500 heures de formation dispensée au personnel</p> <p>64,6 millions de dollars en cotisations de l'employeur aux régimes de retraite</p> <hr/> <p>Capital social</p> <p>15,0 millions de dollars investis dans l'amélioration de l'accessibilité pour le personnel et la clientèle</p> <p>13,5 millions de dollars versés par l'entremise de notre Fondation communautaire depuis 2012</p> <p>3,2 millions de dollars investis dans l'amélioration et l'élargissement des services postaux offerts aux communautés autochtones et du Nord</p>	<p>Raison d'être</p> <p>Porteurs d'un Canada plus fort</p>  <p>Valeurs</p> <p>Confiance, respect, contribution</p>  <p>Ce que nous faisons</p> <p>Levée, traitement, transport, livraison</p>  <p>Les statistiques du réseau</p> <ul style="list-style-type: none"> • 17,4 millions de points de remise • 5 789 bureaux de poste • 1,7 million de cases postales • 22 411 boîtes aux lettres publiques • 219 579 emplacements de boîtes postales communautaires • Plus de 14 800 véhicules 	<p>Pratiques commerciales responsables</p> <p>6,9 milliards de dollars en revenus</p> <p>Hausse de 22 % sur 12 mois des dépenses auprès de fournisseurs issus de la diversité</p> <p>Cote de maturité de 3,94 attribuée à notre programme de cybersécurité (sur une échelle de 1 à 5)</p> <p>Baisse de 45 % des plaintes liées aux droits de la personne</p> <hr/> <p>Gestion responsable de l'environnement</p> <p>Réduction de 16,6 % des émissions de portées 1 et 2 en 2023 par rapport à 2019</p> <p>27 902 tonnes de déchets détournés des sites d'enfouissement</p> <p>100 fourgonnettes de livraison entièrement électriques ajoutées à notre parc de véhicules</p> <hr/> <p>Personnes et culture</p> <p>9 183 nouvelles embauches</p> <p>7 % d'utilisation du Programme d'aide aux employés et à la famille</p> <p>5 600 factrices et facteurs ruraux et suburbains ayant reçu la formation de prévention des collisions</p> <p>58 910 personnes participant aux régimes de retraite de Postes Canada</p> <hr/> <p>Répercussions socioéconomiques</p> <p>6,5 milliards d'articles de courrier, de colis et de messages livrés</p> <p>16 753 mesures d'adaptation pour la livraison en vigueur</p> <p>82 000 petites entreprises aidées par nos Solutions pour petites entreprises de Postes Canada^{mc}</p>



Points saillants de 2023 en matière de critères ESG

Pratiques responsables

Gouvernance d'entreprise



Conseil d'administration composé à **45 %** de femmes, à **9 %** de membres des minorités visibles et à **9 %** d'Autochtones

Approvisionnement durable

4,0 % des dépenses d'approvisionnement auprès d'entreprises autochtones, soit plus que l'objectif de **3,5 %** pour 2023

Investissement responsable



Investissement de **305 millions** de dollars dans l'énergie renouvelable et le stockage d'énergie par l'entremise de la caisse de retraite de Postes Canada

Programmes de politique publique

671 000 articles livrés à des personnes aveugles ou partiellement voyantes

942 000 envois de matériel expédiés aux tarifs d'affranchissement réduits



189 000 colis livrés aux membres des Forces armées canadiennes en déploiement à l'étranger pendant les Fêtes depuis 2006

Responsabilité environnementale

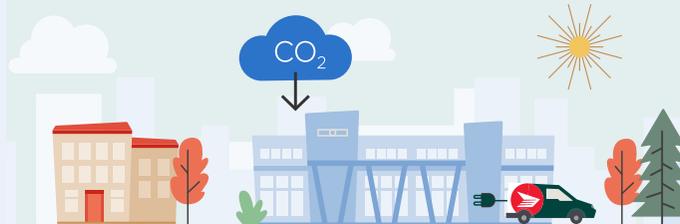
Réduction des émissions et décarbonation

Diminution de **18,9 %** de l'intensité des émissions de portées 1 et 2 (kt d'éq. CO₂ par milliard de dollars en revenus) par rapport à 2019

Diminution de **16,6 %** des émissions de portées 1 et 2 depuis 2019

Diminution de **10,4 %** des émissions de portée 3 depuis 2019

Consommation de **88 %** d'électricité provenant de sources non émettrices



Produits et services durables

168 millions d'envois carboneutres en 2023

80 % de contenu recyclé dans les enveloppes prépayées et **74 %** dans les boîtes d'expédition à tarif fixe

Objectif zéro déchet

67,1 % des déchets détournés des sites d'enfouissement



Personnes et culture

Santé et sécurité

Baisse de **15,3 %** du taux de blessures entraînant des pertes de temps



Équité, diversité et inclusion

Haute direction¹ composée à **41,7 %** de femmes, à **20,8 %** de personnes en situation de handicap et à **13,9 %** de membres des minorités visibles

Gestion des talents

927 500 heures de formation offertes

1. Comprend les directeurs généraux et directrices générales et les échelons supérieurs; selon les taux d'auto-identification.





Points saillants de 2023 en matière de critères ESG (suite)

Répercussions socioéconomiques

Investir dans les petites entreprises

500 000 \$ en prix remis dans le cadre du programme Les belles histoires de petites entreprises

495 000 envois faits dans le cadre du programme d'expédition de colis légers

82 000 petites entreprises ont profité de nos Mardis d'expédition gratuite

Communautés autochtones

3,2 millions de dollars investis dans l'amélioration et l'élargissement des services postaux offerts aux communautés autochtones et du Nord

Retrait d'objets inadmissibles du courrier aux communautés autochtones et du Nord d'une valeur de **4,4 millions** de dollars



Accessibilité

Atteinte d'une accessibilité numérique de **92 %** pour l'ensemble des produits numériques actifs, soit plus que l'objectif de **90,8 %**

Certification or en matière d'accessibilité de la Fondation Rick Hansen décernée au Centre de traitement Albert-Jackson



Fondation communautaire

1,2 million de dollars versés à 84 initiatives au pays en 2023

Marques de reconnaissance



Liste Corporate Knights des 50 meilleures entreprises responsables

Postes Canada a été reconnue pour son leadership en matière de développement durable parmi d'autres entreprises canadiennes.



Médaille d'or d'EcoVadis

Postes Canada a remporté une médaille d'or d'EcoVadis en 2023, se classant ainsi au 97^e rang centile parmi les entreprises évaluées.



Prix de réalisation pour l'équité en emploi

Postes Canada a reçu le prix Champion de l'équité en matière d'emploi, le Prix soulignant l'engagement exceptionnel envers l'équité en matière d'emploi, le Prix soulignant l'innovation et le prix de distinction sectorielle.



Union postale universelle

Le Centre de traitement du Pacifique de Postes Canada a obtenu la certification de sécurité Or + de l'UPU.



Timbres

Postes Canada est fière de raconter l'histoire du pays et de célébrer sa culture grâce à des timbres commémoratifs et des articles de collection qui reflètent notre unicité, ainsi que la faune canadienne et la diversité de nos communautés.

Féministes québécoises

Les militantes pour la justice sociale et Montréalaises Léa Roback (1903-2000), Madeleine Parent (1918-2012) et Simonne Monet-Chartrand (1919-1993) – qui ont lutté toute leur vie pour les droits des travailleurs et travailleuses et des femmes, sans compter bien d'autres causes – ont été célébrées dans cette émission de timbres pour leurs contributions au pays. Le motif des timbres comprend une photo de chacune des femmes au plus fort de son engagement, la bordure blanche évoquant les pancartes brandies lors de marches et de manifestations.



Fêtes

Nous célébrons la riche diversité culturelle du Canada, notamment en lançant des timbres annuels soulignant des fêtes religieuses.



Mères et bébés animaux

Émises avant la fête des Mères et pendant la semaine du Jour de la Terre, ces vignettes célèbrent l'amour maternel, tout en invitant le public à protéger la faune exceptionnelle du Canada.



Pionnières et pionniers canadiens

Chloe Cooley était une jeune femme noire dont les braves protestations contre son esclavage ont donné un élan au mouvement abolitionniste dans le Haut-Canada à la fin des années 1700. Membre d'une unité de résistance durant la Seconde Guerre mondiale, Mona Louise Parsons (1901-1976), qui a été emprisonnée par les nazis, a aussi été honorée sur un timbre émis pour le jour du Souvenir. Une vignette mettant en vedette Willie O'Ree, le premier Noir à disputer un match de la Ligue nationale de hockey^{MD}, célèbre son héritage et ses réalisations, qui ont rendu le hockey plus diversifié et inclusif.





Stratégie ESG

Engagement des parties prenantes

Présente dans des milliers de collectivités, Postes Canada est consciente que sa responsabilité à l'égard de la population et des entreprises canadiennes va au-delà des services qu'elle offre. Les points de vue et les commentaires de diverses parties prenantes nous aident à améliorer continuellement nos produits et services afin de répondre aux besoins en évolution des gens, et nous tenons compte de leurs priorités en matière de développement durable dans notre stratégie ESG. Des exemples d'activités d'engagement que nous menons auprès des parties prenantes et de la collectivité sont présentés ci-dessous.



Nos activités d'engagement auprès des parties prenantes en 2023

Parties prenantes	Nos activités d'engagement en 2023
Personnel	<ul style="list-style-type: none"> • Sondage annuel sur l'engagement des employés • Programme de reconnaissance du personnel • Communications régulières sur des sujets importants, y compris des bulletins sur le développement durable, l'accessibilité, la santé et la sécurité, et la diversité • Groupes-ressources de membres du personnel axés sur la lutte contre le racisme, les peuples autochtones, les personnes en situation de handicap et la fierté 2ELGBTQIA+, entre autres • Formations annuelles obligatoires • Sondage sur l'évaluation de l'importance relative
Clientèle	<ul style="list-style-type: none"> • Mobilisation directe au moyen de réunions avec notre équipe des Ventes • Sondage auprès de la clientèle • Sondage sur l'évaluation de l'importance relative
Fournisseurs	<ul style="list-style-type: none"> • Sondage annuel auprès des fournisseurs • Mobilisation directe au moyen de réunions avec notre équipe chargée de l'approvisionnement sur divers enjeux, y compris les facteurs ESG • Sondage sur l'évaluation de l'importance relative



Parties prenantes	Nos activités d'engagement en 2023
Communautés	<ul style="list-style-type: none">• Fondation communautaire de Postes Canada• Parrainages• Sondage sur l'évaluation de l'importance relative
Communautés autochtones	<ul style="list-style-type: none">• Séances de sensibilisation et avec les leaders des communautés autochtones• Carrefours communautaires offrant une vaste gamme de services aux collectivités rurales et aux communautés autochtones et du Nord mal desservies• Mobilisation directe avec les fournisseurs autochtones pour encourager la participation aux demandes de proposition de Postes Canada
Agents négociateurs	<ul style="list-style-type: none">• Réunions régulières en comités avec les syndicats• Comités mixtes sur des questions essentielles comme la responsabilité environnementale et l'équité, la diversité et l'inclusion• Collaboration sur des initiatives visant à améliorer le service à la clientèle• Sondage sur l'évaluation de l'importance relative
Conseil d'administration	<ul style="list-style-type: none">• Mobilisation directe sur les sujets prioritaires, y compris les critères ESG• Examen et approbation des politiques, stratégies, objectifs et rapports sur les critères ESG• Sondage sur l'évaluation de l'importance relative
Gouvernement	<ul style="list-style-type: none">• Présentation des orientations de Postes Canada aux parlementaires, incluant notamment des renseignements sur les initiatives et les objectifs ESG• Participation à des conférences municipales pour informer les municipalités des activités et des projets de Postes Canada, y compris les initiatives et objectifs ESG• Partenariat avec les ministères fédéraux et provinciaux pour établir des ententes d'achat d'électricité• Collaboration et consultation avec les administrations municipales sur les initiatives ESG
Autres administrations postales	<ul style="list-style-type: none">• Mobilisation en adhérant aux associations de l'industrie• Engagement à adopter et partager les meilleures pratiques du secteur en adhérant à des associations et à des groupes postaux internationaux, comme l'Union postale universelle et l'International Post Corporation
Filiales	<ul style="list-style-type: none">• Mobilisation directe sur les sujets prioritaires, y compris les critères ESG• Sondage sur l'évaluation de l'importance relative

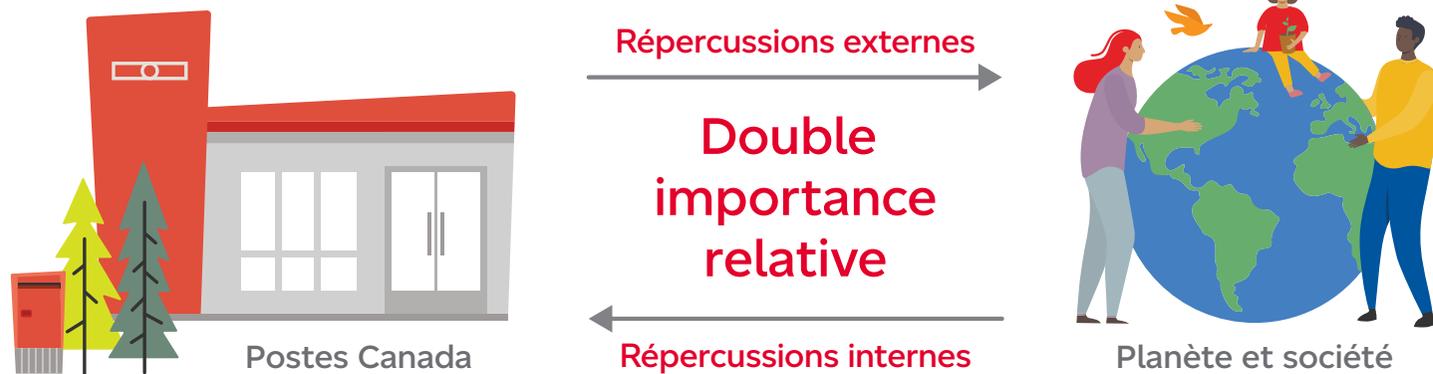


Enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance importants

Dans le cadre de notre processus d'évaluation de l'importance relative, nous faisons appel à nos parties prenantes afin de connaître leurs priorités clés en matière de développement durable. Nous répétons l'exercice aux deux ans pour nous assurer de continuer à tenir compte de leurs principales priorités. Les résultats servent à orienter les grandes lignes de notre stratégie ESG, ainsi que nos rapports et divulgations connexes.

En 2023, nous avons actualisé notre évaluation de l'importance relative en y intégrant pour la première fois le concept de double importance relative, qui se penche sur la portée de deux angles différents :

- **Répercussions externes** : Dans quelle mesure les opérations de Postes Canada pourraient-elles avoir une incidence sur l'environnement et la société?
- **Répercussions internes** : Dans quelle mesure les problèmes liés au développement durable pourraient-ils avoir une incidence sur le rendement financier de Postes Canada?



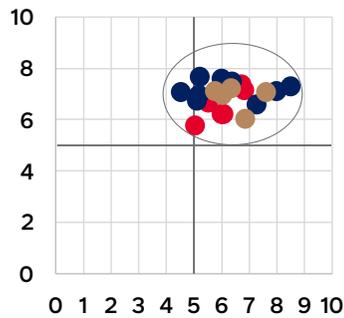
Nous avons dressé une liste des enjeux ESG pertinents pour Postes Canada en examinant des rapports de pairs sur le développement durable, ainsi qu'en tenant compte des normes de production de rapports propres à l'industrie et des enjeux clés de nos évaluations de l'importance relative antérieures. Nous avons ensuite mené un exercice avec les intervenants pour déterminer, en deux temps, l'ordre de priorité de ces enjeux. D'abord, nous avons sondé des parties prenantes internes et externes pour connaître l'ordre d'importance qu'elles accordent aux enjeux ESG avec lesquels Postes Canada pourrait avoir l'impact le plus considérable sur l'environnement et la société (répercussions externes). Puis, nous avons sondé les membres du Conseil d'administration et de la haute direction pour recueillir leurs commentaires quant aux enjeux ESG avec lesquels Postes Canada pourrait avoir le plus grand impact externe (répercussions sur l'environnement et la société) et de possibles répercussions internes (impact financier). Nous avons ensuite organisé un atelier avec la haute direction afin de valider les résultats de l'évaluation de la double importance relative.

Nous avons sollicité la collaboration des intervenants suivants dans le cadre de l'évaluation de l'importance relative : personnel, agents négociateurs, haute direction, Conseil d'administration, clientèle commerciale, public, collectivités, fournisseurs, associations du secteur et filiales. Cela nous a permis de recueillir les commentaires de plus de 4 500 parties prenantes internes et externes.



Grille de la double importance relative

La grille de la double importance de Postes Canada fournit un classement visuel des enjeux présélectionnés et de leur importance selon les résultats de notre exercice d'engagement des parties prenantes. L'axe des X représente l'incidence potentielle de chaque enjeu sur notre rendement financier, tandis que l'axe des Y représente l'incidence potentielle de Postes Canada sur la société et l'environnement du point de vue des membres du Conseil d'administration et de la haute direction. La taille des cercles reflète l'importance accordée à chacun des 21 enjeux par les autres parties prenantes selon une échelle de 1 (pas du tout important) à 10 (extrêmement important). Les cercles les plus grands marquent les enjeux ayant obtenu les notes les plus élevées, les cercles de taille moyenne représentent les notes médianes, et les petits cercles, les notes les plus basses; il faut noter toutefois qu'aucun des enjeux n'a obtenu de note plus basse que 7,9 sur 10. Ainsi, presque tous les enjeux se retrouvent dans le quadrant supérieur droit de la grille, ce qui démontre leur importance dans le cadre de notre stratégie ESG et de nos divulgations sur le développement durable.



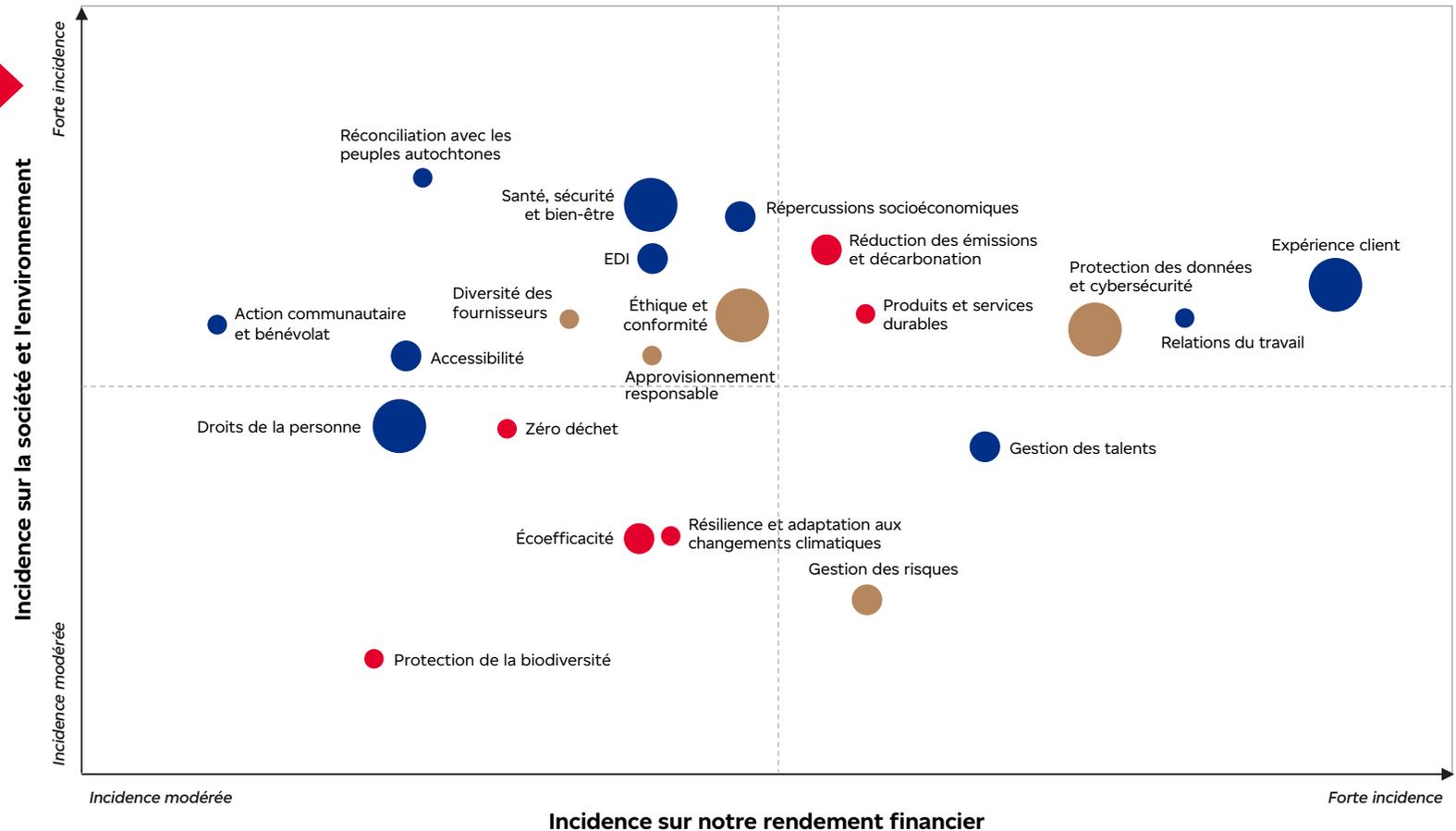
Légende

- Enjeux environnementaux
- Enjeux sociaux
- Enjeux de gouvernance

La taille des cercles indique le degré d'importance que les parties prenantes accordent à l'enjeu.

- Enjeux les plus importants : Note de 9,0 ou plus
- Enjeux médians : Note de 8,5 à 8,9
- Enjeux de moindre importance : Note de 7,5 à 8,4

La position des cercles (dans l'axe vertical ou horizontal) est en fonction des résultats des sondages auprès du Conseil et de la haute direction.



[Consulter les résultats de de la double importance relative sous forme de tableau.](#)



Notre approche à l'égard des principes ESG

Dans le cadre de notre engagement à devenir porteurs d'un Canada plus fort, nous avons à cœur de jouer un rôle de premier plan afin de bâtir un Canada plus fort, plus inclusif et plus vert pour notre clientèle, nos communautés et notre personnel. Notre plan de transformation repose sur trois piliers : offrir un service sur lequel tous les Canadiens peuvent compter, faire preuve de leadership en matière d'environnement et de responsabilité sociale, et faire ce qu'il faut pour nos employés. Notre approche en matière de responsabilité d'entreprise et de principes ESG guide les mesures que nous prenons pour réaliser ces objectifs.

Après avoir analysé les résultats de notre évaluation de l'importance relative, nous avons regroupé les enjeux ESG en quatre catégories prioritaires, décrites ci-dessous. Le présent rapport sur le développement durable explique comment ces enjeux clés orientent notre stratégie ESG et les mesures que nous prenons pour les aborder.

Vous trouverez ci-dessous des liens vers la section du rapport contenant plus de renseignements sur chacun des enjeux.



Pratiques responsables :

Nous menons nos activités de manière ouverte, transparente et éthique, tout en maintenant des normes élevées de gouvernance d'entreprise qui nous permettent de prendre des décisions d'affaires judicieuses et d'apporter une valeur durable à toutes nos parties prenantes.

- [Éthique et conformité](#)
- [Protection des données et cybersécurité](#)
- [Approvisionnement responsable et diversité de l'approvisionnement](#)
- [Gestion du risque](#)
- [Droits de la personne](#)



Responsabilité environnementale :

Nous nous engageons à réduire l'impact environnemental de nos opérations, notamment en réduisant les émissions de gaz à effet de serre, en protégeant la biodiversité, en réduisant les déchets, en faisant la promotion de l'économie circulaire et en rendant nos activités de transport plus écologiques.

- [Réduction des émissions et décarbonation](#)
- [Produits et services durables](#)
- [Écoefficacité](#)
- [Objectif zéro déchet](#)
- [Résilience et adaptation aux changements climatiques](#)
- [Protection de la biodiversité](#)



Personnes et culture :

Nous voulons être un employeur de choix. Nous nous efforçons de bien faire les choses pour notre personnel et de favoriser une culture de collaboration, d'innovation et de souplesse.

- [Santé, sécurité et bien-être](#)
- [Gestion des talents](#)
- [Équité, diversité et inclusion](#)
- [Relations du travail](#)



Répercussions socioéconomiques :

Nous visons à créer une valeur sociale et économique pour l'ensemble de la population grâce à nos pratiques, à nos produits et services, et à notre engagement communautaire.

- [Répercussions socioéconomiques](#)
- [Expérience de la clientèle](#)
- [Réconciliation avec les peuples autochtones](#)
- [Accessibilité](#)
- [Action communautaire et bénévolat](#)



Contribuer aux objectifs mondiaux de développement durable

Notre approche tient compte de la façon dont nous pouvons appuyer directement et indirectement le programme mondial de développement durable jusqu'à 2030, tel qu'il est décrit dans les Objectifs de développement durable (ODD) des Nations Unies. Nous avons identifié cinq ODD auxquels contribuent certains de nos efforts.

Notre ambition et notre progression vers cinq Objectifs de développement durable de l'ONU

Secteur prioritaire	ODD	Cible de l'ODD	Indicateur de l'ODD	Notre ambition	Notre progression
Pratiques responsables		10.3 Assurer l'égalité des chances et réduire l'inégalité des résultats, notamment en éliminant les lois, politiques et pratiques discriminatoires et en promouvant l'adoption de lois, politiques et mesures adéquates en la matière	10.3.1 Proportion de la population ayant déclaré avoir personnellement fait l'objet de discrimination ou de harcèlement au cours des 12 mois précédents pour des motifs interdits par le droit international des droits de l'homme	Postes Canada s'oppose à toute forme de discrimination et de violence et s'engage à créer des espaces de travail sécuritaires et inclusifs.	<u>Droits de la personne</u>
Responsabilité environnementale		7.2 D'ici à 2030, accroître nettement la part de l'énergie renouvelable dans le bouquet énergétique mondial	7.2.1 Part de l'énergie renouvelable dans la consommation finale d'énergie	S'approvisionner à 90 % d'électricité provenant de sources non émettrices d'ici 2030.	<u>Investissements dans l'énergie renouvelable</u>
		12.5 D'ici à 2030, réduire considérablement la production de déchets par la prévention, la réduction, le recyclage et la réutilisation	12.5.1 Taux national de recyclage, en tonnes de matériaux recyclés	Détourner au moins 90 % en poids des déchets non dangereux provenant des opérations, ainsi que 90 % de tous les déchets issus de la construction et de la démolition d'ici à 2030.	<u>Objectif zéro déchet</u>
		12.7 Promouvoir des pratiques durables dans le cadre de la passation des marchés publics, conformément aux politiques et priorités nationales	12.7.1 Nombre de pays mettant en œuvre des politiques et des plans d'action en matière de marchés publics durables	Postes Canada adhère à une stratégie d'approvisionnement équitable qui lui permet de servir sa clientèle de façon responsable et de favoriser une croissance économique inclusive pour tout le monde.	<u>Approvisionnement responsable</u>



Secteur prioritaire	ODD	Cible de l'ODD	Indicateur de l'ODD	Notre ambition	Notre progression
Responsabilité environnementale		13.2 Incorporer des mesures relatives aux changements climatiques dans les politiques, les stratégies et la planification nationales	13.2.2 Total des émissions annuelles de gaz à effet de serre	Réduire de 50 % nos émissions opérationnelles (portées 1 et 2) d'ici 2030 et atteindre la carboneutralité à l'échelle de notre chaîne de valeur d'ici 2050.	<u>Réduction des émissions et décarbonation</u>
Répercussions socioéconomiques		9.4 D'ici à 2030, moderniser l'infrastructure et adapter les industries afin de les rendre durables, par une utilisation plus rationnelle des ressources et un recours accru aux technologies et procédés industriels propres et respectueux de l'environnement, chaque pays agissant dans la mesure de ses moyens	9.4.1 Émissions de CO ₂ par unité de valeur ajoutée	Nous intégrons le développement durable en tant que principe de conception clé dans l'évolution de nos produits et services.	<u>Progrès en matière de réduction des émissions</u> <u>Produits et services durables</u>



Risques et possibilités liés au développement durable

Nous utilisons un cadre exhaustif de gestion des risques de l'entreprise qui tient compte des risques et des possibilités à tous les niveaux de décision et offre une approche structurée nous permettant de comprendre et de gérer les risques les plus importants auxquels l'organisation fait face. Ainsi, nous examinons les principaux risques (y compris ceux liés au développement durable) qui pourraient avoir une incidence importante sur la situation financière, les opérations ou la réputation de l'entreprise. Nous mettons ensuite en place des stratégies pour les atténuer. Des précisions à ce sujet sont fournies dans la section Risques et gestion des risques de notre [Rapport annuel 2023](#).

En 2023, nous avons intégré à notre exercice d'évaluation de l'importance relative le concept de double importance relative, établissant un lien plus direct entre les répercussions financières et les enjeux ESG. Ces résultats nous permettront, au gré de l'évolution de nos processus de gestion des risques, de mieux identifier, évaluer, prioriser et surveiller les risques et les possibilités liés au développement durable. Le tableau qui suit présente quelques exemples de tels risques et possibilités qui pourraient avoir une incidence sur le rendement financier de la Société.



Risques et possibilités liés au développement durable en fonction des principaux enjeux ESG

Secteur de risque	Risques potentiels	Possibilités
Réduction des émissions et décarbonation	L'incapacité à réduire nos émissions de GES pourrait faire augmenter nos coûts d'exploitation, car les cadres de tarification du carbone entraîneraient une hausse des prix du carburant.	Un leadership dans la réduction des émissions pourrait entraîner une baisse de la consommation de carburant et des coûts connexes, ainsi qu'une augmentation potentielle des revenus découlant de la demande accrue pour des options d'expédition à faibles émissions de carbone.
Protection des données et cybersécurité	Une atteinte à la protection des données ou une cyberattaque entraînant la perte de données sur la clientèle ou le personnel pourrait entraîner une surveillance réglementaire accrue, des poursuites judiciaires et une perte de confiance de la clientèle.	L'utilisation de nouvelles technologies pour améliorer les contrôles de sécurité et les plans d'intervention en cas d'incident pourrait permettre d'offrir des services fiables et sûrs, ce qui renforcerait la confiance de la clientèle et se traduirait par des répercussions positives sur la marque et une meilleure fidélisation.
Santé, sécurité et bien-être	Le défaut de fournir à nos gens un environnement de travail qui favorise leur bien-être physique et mental pourrait entraîner des arrêts de travail, une augmentation des frais médicaux et un roulement de personnel accru.	L'établissement d'une culture de sécurité en milieu de travail et la formation continue peuvent accroître la satisfaction et la productivité du personnel, ce qui peut favoriser une meilleure expérience pour la clientèle.



Secteur de risque	Risques potentiels	Possibilités
Expérience client	Un manque d'innovation pour répondre aux nouvelles attentes de la clientèle, des produits et services complexes ou déroutants, des délais de livraison non concurrentiels ou un soutien à la clientèle commerciale inadéquat pourraient entraîner une perte de clientèle et de revenus.	Proposer des produits et services assortis d'une expérience positive adaptée pourrait entraîner une hausse des revenus grâce à une fidélisation accrue et à l'acquisition d'une nouvelle clientèle.
Éthique et conformité	Un comportement contraire à l'éthique ou le non-respect des lois et des règlements pourrait exposer la Société à une intervention réglementaire, à des poursuites en justice et à la perte de la confiance de la clientèle.	De bonnes pratiques et politiques de gouvernance, comme le Code de conduite, peuvent rehausser la marque et la réputation de Postes Canada, favoriser la confiance et la fidélisation de la clientèle, et améliorer l'expérience du personnel.
Accessibilité	Le défaut de fournir à la population un accès aux services de Postes Canada ou le non-respect des lois sur l'accessibilité pourrait entraîner une surveillance réglementaire accrue et nuire à la perception de la marque.	Offrir à notre clientèle et à notre personnel des services et des espaces de travail sécuritaires et accessibles pourrait accroître leur satisfaction et de ce fait avoir une incidence positive sur les revenus et la productivité.

Ce qui précède est un échantillon des risques et des possibilités potentiels associés à certains de nos principaux enjeux ESG qui ont été identifiés dans notre évaluation de l'importance relative. Il ne s'agit donc pas d'une liste complète. Une analyse plus détaillée des **Risques et possibilités liés au climat** est fournie plus loin dans le présent rapport. Nous comptons réaliser une analyse plus approfondie des autres risques et possibilités liés au développement durable au cours de 2024, et possiblement les harmoniser avec les normes de divulgation de la Fondation des Normes internationales d'information financière (IFRS).

Des précisions sur les stratégies de gestion des risques et des possibilités attribuables à nos principaux enjeux ESG sont fournies dans les sections correspondantes du présent rapport.



Engagements, prix et marques de reconnaissance

En 2023, Postes Canada a continué de recevoir des prix et marques de reconnaissance faisant valoir ses mesures sur le plan du développement durable et des critères ESG.

Engagements en faveur du leadership ESG

Initiative Science Based Targets

Postes Canada fait partie d'un petit groupe dans le secteur du transport et de la logistique – actuellement moins de dix sociétés à l'échelle mondiale – qui ont un objectif de carboneutralité approuvé par l'initiative Science Based Targets (SBTi).



Défi carboneutre

Postes Canada est fière de participer officiellement au Défi carboneutre lancé par le gouvernement du Canada le 26 août 2022. Il s'agit d'une initiative volontaire qui invite les entreprises à élaborer et à mettre en œuvre des plans crédibles et efficaces afin que leurs installations et leurs activités deviennent carboneutres d'ici 2050.



Pacte mondial des Nations Unies

En 2023, Postes Canada a soumis sa première Communication sur le progrès après être devenue signataire du Pacte mondial des Nations Unies, réaffirmant ainsi son engagement à respecter et à promouvoir les droits de la personne universels, à adopter des pratiques de travail décentes, à réduire son impact environnemental et à mettre en place de solides mécanismes de lutte contre la corruption.



Prix et marques de reconnaissance pour le leadership en matière d'environnement et de responsabilité sociale

Meilleures entreprises responsables au Canada en 2023

Postes Canada a été nommée l'une des meilleures entreprises responsables par Corporate Knights en 2023. Elle a obtenu des résultats dans le premier quartile pour, entre autres indicateurs clés, sa productivité du carbone, la diversité au sein de son équipe de direction et de son Conseil d'administration et ses investissements liés au développement durable et à la pollution de l'air.



CDP

Postes Canada a reçu pour sa soumission de 2023 sur les changements climatiques une cote A-, qui souligne son leadership concret sur les enjeux climatiques; nous avons reçu une cote B en 2022. Nous avons également obtenu une cote A au chapitre de l'engagement des fournisseurs dans l'action pour le climat, par rapport à une cote de A- en 2022.





Prix et marques de reconnaissance pour le leadership en matière d'environnement et de responsabilité sociale (suite)

EcoVadis

Postes Canada a remporté une médaille d'or d'EcoVadis, se classant ainsi au 97^e rang centile parmi les entreprises évaluées (soit une amélioration par rapport au 84^e rang centile en 2022). EcoVadis évalue le rendement des organisations en matière de développement durable selon quatre thèmes : environnement, travail et droits de la personne, éthique et approvisionnement responsable.



Prix du Meilleurs milieux de travail

Postes Canada a été reconnue comme l'une des meilleures entreprises au Canada au chapitre du bien-être au travail. Les prix Meilleurs milieux de travail 2023 d'Indeed reconnaissent les entreprises qui s'efforcent d'offrir des milieux de travail favorisant les possibilités, la transparence et le bien-être.



Certification or de la Fondation Rick Hansen pour le Centre de traitement Albert-Jackson

En 2023, Postes Canada a reçu la certification or de la Fondation Rick Hansen pour les caractéristiques d'accessibilité incluses dans la conception et la construction du Centre de traitement Albert-Jackson, notre installation de tri des colis la plus grande, la plus écologique et la plus rapide. Il s'agit de notre deuxième immeuble à obtenir cette certification.



Championne de l'approvisionnement autochtone du Conseil canadien pour l'entreprise autochtone

Postes Canada a été nommée championne de l'approvisionnement autochtone par le Conseil canadien pour l'entreprise autochtone.



Prix de réalisation pour l'équité en emploi

En 2023, Postes Canada a été récompensée quatre fois dans le cadre des Prix de réalisation pour l'équité en emploi. Nous avons reçu le prix Champion de l'équité en matière d'emploi, le Prix soulignant l'engagement exceptionnel envers l'équité en matière d'emploi, le Prix soulignant l'innovation et le prix de distinction sectorielle.



Union postale universelle

Postes Canada a obtenu la certification de sécurité Or + de l'Union postale universelle pour son Centre de traitement du Pacifique. Nous détenons maintenant cette certification pour nos trois bureaux d'échange international (nos deux autres bureaux l'ont obtenue en 2022).

Le concours Les belles histoires de petites entreprises de Postes Canada a reçu le prix TradePost de l'Union postale universelle en reconnaissance de son apport aux petites entreprises.



Pratiques responsables

Gouvernance d'entreprise

Éthique et conformité

Protection des données et cybersécurité

Sécurité du courrier

Approvisionnement responsable

Investissement responsable





Nos objectifs

Favoriser une culture qui reflète les valeurs communes du pays : confiance, respect et contribution

Intégrer les meilleures pratiques ESG dans nos procédés et nos stratégies d'affaires

D'ici 2025, acheter 5 % de nos biens et services auprès de personnes ou d'entreprises autochtones et augmenter de 10 % par année nos dépenses auprès de fournisseurs diversifiés et de PME



Principales mesures en 2023



Mise en place d'un forum sur le développement durable destiné à la haute direction afin d'assurer une **surveillance accrue de notre stratégie ESG et de favoriser l'innovation**



Approbation des libellés des **nouvelles politiques sur le développement durable et en matière d'accessibilité** par le Conseil d'administration

Mise à jour de notre Code de conduite des fournisseurs, qui précise maintenant que **tous les fournisseurs doivent respecter les droits de la personne et n'avoir aucun recours au travail forcé ni au travail des enfants**



Gouvernance d'entreprise

Postes Canada en tant que société d'État

Postes Canada est une société d'État réglementée par le gouvernement fédéral. Ainsi, elle est tenue de suivre les *Principes directeurs qui sous-tendent la gestion des sociétés d'État* du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, selon lesquels elle doit servir la population dans un contexte commercial, jouir de l'autonomie de gestion, et mener ses activités en régime commercial et en étant assujettie aux mêmes règles que les entreprises privées. Alors que nous poursuivons notre transformation afin de mieux servir la population canadienne dans un marché de livraison des colis concurrentiel, nous nous efforçons continuellement d'équilibrer ces importants principes directeurs.

La *Loi sur la Société canadienne des postes* oblige Postes Canada à offrir un service postal de haute qualité qui répond aux besoins de toutes les personnes au pays, à exercer ses activités de manière sécuritaire et en veillant à l'autofinancement de son exploitation. Nos services font l'objet de vérifications régulières qui nous permettent de nous assurer que nous respectons nos obligations légales et notre engagement envers la population.

Programmes de politique publique

Nous appuyons fièrement les Canadiens et Canadiennes grâce à nos programmes de politique publique. Au nom du gouvernement fédéral, Postes Canada gère le programme de courrier gouvernemental, qui offre le privilège de la franchise postale pour le courrier expédié entre la population et le Parlement, y compris les parlementaires, les membres du Sénat et la gouverneure générale. Cet important service aide les gens à communiquer avec leurs députés ou députées.

Nous continuons à offrir l'affranchissement gratuit pour toute la documentation à l'usage des personnes aveugles ou partiellement voyantes. En 2023, nous avons livré près de 671 000 articles utilisés par des personnes ayant une déficience visuelle.



Nous offrons également la livraison gratuite de lettres aux familles des militaires et, pendant la période des Fêtes, la livraison gratuite des colis standard expédiés aux membres des Forces armées canadiennes en mission à l'étranger. Depuis 2006, nous avons livré plus de 189 000 colis dans le cadre de ce programme.

Nous nous faisons un point d'honneur d'aider les collectivités, et cela est au cœur de notre engagement à faire preuve de leadership en matière de responsabilité sociale et environnementale. Nous offrons des tarifs d'affranchissement réduits pour les documents de bibliothèque admissibles échangés entre une bibliothèque et sa clientèle. En 2023, plus de 942 000 envois de matériel de bibliothèque ont été expédiés aux tarifs d'affranchissement réduits. Postes Canada ne reçoit ni crédit ni indemnisation de la part du gouvernement pour compenser ces tarifs réduits.



À propos du Conseil d'administration

Postes Canada est une société d'État fédérale qui rend compte au Parlement par l'intermédiaire du ministre des Services publics et de l'Approvisionnement. Son unique actionnaire est le gouvernement du Canada. En tant que fournisseur d'un service public essentiel, nous nous engageons à maintenir des normes de gouvernance d'entreprise élevées et à remplir notre mandat tout en créant une valeur durable pour la population et nos parties prenantes.

Le Conseil d'administration

Le Conseil d'administration assure la surveillance et fournit des conseils au nom de l'actionnaire de la Société en ce qui a trait aux stratégies, aux plans d'affaires et aux activités connexes de Postes Canada. Il observe des règles et des règlements énoncés dans la *Loi sur la Société canadienne des postes* et le *Protocole du service postal canadien*. Le Conseil est également régi par notre **Code de conduite**, les **Normes de conduite du Conseil d'administration**, l'**énoncé des valeurs et de la charte du Conseil d'administration**, les règlements internes **n° 1** et **n° 2** de sorte que ses membres incarnent les valeurs et les comportements de la Société.

En plus de devoir respecter la *Loi sur les conflits d'intérêts*, les membres du Conseil ont l'obligation de mettre à jour leur Communication générale des intérêts dès qu'un changement est apporté et de confirmer son contenu chaque année. Ils et elles doivent se récuser de toute discussion qui pourrait les mettre en situation de conflit d'intérêts ou mener à une apparence de conflit d'intérêts.

Nomination

La gouverneure en conseil, c'est-à-dire la gouverneure générale agissant selon l'avis du Conseil privé du Roi pour le Canada, représenté par le Cabinet, est la personne responsable de nommer les membres du Conseil d'administration. Le processus de sélection est ouvert, transparent et fondé sur le mérite, et vise à attirer les candidatures de personnes qualifiées qui reflètent la population canadienne en ce qui a trait à la capacité linguistique, à la représentation régionale et à la diversité.

Composition du Conseil au 31 décembre 2023

Groupe représenté ¹	Nombre de membres du Conseil	Proportion (sur 11 membres du Conseil au total)
Personnes indépendantes	10	91 %
Femmes	5	45 %
Minorités visibles	1	9 %
Autochtones	1	9 %

1. Selon les taux d'auto-identification.





Comités

La nomination des membres du Conseil à des comités se fait en fonction de plusieurs facteurs, y compris les titres professionnels et l'expérience, les intérêts personnels et le nombre actuel de membres. La présidente du Conseil et les membres déterminent ensemble la composition des comités. Des réaffectations des membres des comités peuvent également être effectuées.

Nombre de membres et responsabilités des comités du Conseil au 31 décembre 2023¹

Comité	Nombre de membres	Fonctions et responsabilités
Conseil d'administration	11 10 personnes sur 11 sont indépendantes ²	<ul style="list-style-type: none"> Assure la surveillance et fournit des conseils au nom de l'actionnaire de la Société en ce qui a trait aux stratégies, aux plans d'affaires et aux activités connexes de Postes Canada. Tient la direction responsable du rendement de l'entreprise et de la réalisation de ses objectifs stratégiques. Fait preuve d'une diligence raisonnable à l'égard des initiatives stratégiques en matière de développement durable. Consulte régulièrement les parties prenantes. Examine les rapports de gestion sur les questions liées à la santé et à la sécurité, à l'accessibilité, au développement durable, et à l'équité, la diversité et l'inclusion (EDI).
Comité des pensions	5	<ul style="list-style-type: none"> Supervise et oriente les stratégies relatives au Régime de retraite de Postes Canada, y compris la stratégie de placement responsable. S'acquitte des responsabilités de la Société en tant que répondante du régime de retraite. S'acquitte des responsabilités de fiduciaire de la Société en tant qu'administratrice du régime de retraite. Supervise les décisions de placement et les gestionnaires de placements externes.
Comité des ressources humaines et de la rémunération³	6	<ul style="list-style-type: none"> Examine, produit des rapports et approuve ou fournit des recommandations au Conseil concernant les ressources humaines et la rémunération. Assure la surveillance de ce qui suit, sans toutefois s'y limiter : les questions de santé et de sécurité, la relève de la direction, le recrutement, la rémunération, le perfectionnement, le maintien en poste, les propositions de rémunération du président-directeur général, ainsi que d'autres politiques importantes en matière de ressources humaines. Fournit une supervision et une orientation supplémentaires au Conseil en ce qui a trait aux aspects pertinents des facteurs ESG, comme l'équité, la diversité et l'inclusion, ainsi que la culture. Fournit une surveillance et une orientation supplémentaires en ce qui a trait aux négociations des conventions collectives et aux questions connexes.

1. Pour en savoir davantage sur la structure et la composition du Conseil, veuillez consulter notre page Web [Gouvernance d'entreprise](#) et les [biographies des membres du Conseil d'administration](#).

2. Toutes les personnes qui siègent aux comités sont indépendantes. Doug Ettinger, président-directeur général, n'est pas un membre indépendant du Conseil d'administration, mais il peut assister aux réunions de tous les comités.

3. Le Comité des relations du travail a été dissous en 2023, et toutes les tâches et responsabilités pertinentes ont été prises en charge par le Comité des ressources humaines et de la rémunération.



Comité	Nombre de membres	Fonctions et responsabilités
Comité sur les principes environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG)	6	<ul style="list-style-type: none">• Examine les enjeux ESG, les plans et les stratégies, et fait des recommandations au Conseil sur des sujets ESG précis et sur leur intégration globale à l'échelle de la Société.• Se concentre sur la gouvernance d'entreprise et favorise l'efficacité du Conseil.• Supervise les politiques, les programmes, les pratiques, les procédures et le rendement en ce qui a trait au développement durable de la Société.• Approuve le Rapport sur le développement durable et les objectifs ESG, au besoin, y compris l'objectif de réduction des émissions de la Société fondé sur la science.
Comité de vérification	6 (au moins une personne experte en finances y siège)	<ul style="list-style-type: none">• Supervise les renseignements financiers et la production de rapports connexes, les systèmes de contrôle d'entreprise et le processus de vérification.• Examine le cadre de gestion du risque de la Société, ainsi que les contrôles en matière de protection de la vie privée et de cybersécurité.• Surveille le rendement financier de la Société par rapport à son plan d'entreprise.• Supervise l'harmonisation des investissements et des approvisionnements proposés avec la stratégie ESG.





Gouvernance selon les critères ESG

À Postes Canada, nous reconnaissons qu'une gouvernance rigoureuse selon les critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) est essentielle au succès de notre entreprise. Le Conseil d'administration de Postes Canada supervise la stratégie à ce chapitre par l'entremise de son Comité sur les principes environnementaux, sociaux et de gouvernance. Ce dernier joue un rôle clé dans la supervision de la stratégie ESG de la Société, l'intégration des facteurs ESG et l'arrimage des efforts de développement durable avec l'objectif et le plan de transformation de Postes Canada.

Principales activités liées aux facteurs ESG du Conseil en 2023

- ✓ Approbation des énoncés des nouvelles politiques sur le développement durable et en matière d'accessibilité de Postes Canada
- ✓ Approbation du premier rapport d'étape annuel du Plan d'accessibilité
- ✓ Approbation du Rapport sur le développement durable de 2022 et du Rapport relatif au GTIFCC
- ✓ Examen de la stratégie provisoire de la Société pour la portée 3
- ✓ Examen de l'évaluation trimestrielle des critères ESG et des enjeux liés aux Autochtones
- ✓ Participation à l'exercice d'évaluation de la double importance relative de 2023 de Postes Canada
- ✓ Participation à un exercice de simulation sur la cybersécurité et à des séances de formation tout au long de l'année, y compris une séance sur les relations du travail à Postes Canada

À l'échelle de la Société, les questions ayant trait aux enjeux ESG et au développement durable relèvent de la première vice-présidente, avocate-conseil générale et développement durable, qui relève directement du président-directeur général. La première vice-présidence, avocate-conseil générale et développement durable est responsable de la stratégie et des initiatives ESG, ainsi que de l'évaluation et de la gestion des risques et des possibilités liés au développement durable. La Société a mis en place des processus pour évaluer et gérer les risques, les possibilités, les programmes et les investissements liés au développement durable.

L'équipe du développement durable et des critères ESG relève de la vice-présidente, Critères environnementaux, sociaux et de gouvernance, qui, à son tour, relève de la première vice-présidente, avocate-conseil générale et développement durable. La vice-présidente, Critères ESG, supervise l'élaboration, l'intégration et la mise en œuvre de la stratégie ESG de l'entreprise. L'équipe du développement durable et des critères ESG agit à titre de groupe de spécialistes de confiance qui conseillent divers groupes d'intérêt internes afin de faciliter la gestion des questions ESG à l'échelle de l'entreprise. L'équipe présente régulièrement des rapports sur le rendement à la haute direction de Postes Canada et au Comité sur les principes ESG du Conseil d'administration.

Pour obtenir des précisions sur la gouvernance des questions liées au climat à Postes Canada, veuillez consulter la section [Risques et possibilités liés au climat](#) du présent rapport.





En 2023, Postes Canada a créé deux nouvelles politiques pour intégrer davantage les meilleures pratiques ESG dans ses activités.

Forum sur le développement durable

En 2023, nous avons mis en place un forum sur le développement durable destiné à la haute direction afin d'assurer une surveillance accrue de notre stratégie ESG et de favoriser l'innovation continue. Il est présidé par la vice-présidente, Critères ESG, et composé de membres de la haute direction des principales fonctions de l'entreprise, y compris les Opérations, les Ressources humaines, la Technologie de l'information, l'Expérience client, les Finances, les Communications, et la Santé et sécurité. Ces personnes se réunissent chaque trimestre afin de cerner les occasions et les innovations en ce qui a trait aux facteurs ESG, d'examiner les progrès et le rendement des initiatives ESG, et de trouver des solutions pour relever les plus grands défis liés aux facteurs ESG.

Nouvelles politiques relatives aux critères ESG

En 2023, nous avons créé deux nouvelles politiques afin d'intégrer davantage les meilleures pratiques ESG dans nos activités. Les deux énoncés de politique ont été approuvés par le Conseil d'administration en novembre et s'adressent à tout le personnel. Les deux politiques ont été publiées à la fin du premier trimestre de 2024.

- La **Politique sur le développement durable** nous engage à intégrer de bonnes pratiques ESG à notre modèle d'affaires et complémente nos nombreuses politiques ESG déjà en place.
- La **Politique en matière d'accessibilité** renforce notre engagement à repérer, à éliminer et à prévenir de façon proactive les obstacles à l'accessibilité grâce à une approche uniforme à l'échelle de la Société.



Surveillance des sujets clés liés au développement durable

Le tableau ci-dessous fournit un résumé de la surveillance des sujets clés liés au développement durable de Postes Canada, regroupés par catégorie. Pour inclure encore davantage les principes ESG dans nos pratiques d'affaires, nous avons intégré les mesures connexes aux fiches de pointage et à la rémunération des cadres. En 2023, ces mesures comprenaient ce qui suit : objectif de réduction des émissions de GES fondé sur la science; objectifs d'embauche liés à l'équité, la diversité et l'inclusion; mesures de santé et de sécurité; engagement du personnel; objectif annuel visant à ce que Postes Canada soit reconnue comme une entreprise écoresponsable par notre personnel. Ces mesures représentent 20 % de la fiche de pointage de notre PDG et des personnes qui occupent des postes de vice-présidence et de première vice-présidence.

Résumé de la surveillance des sujets clés liés au développement durable de Postes Canada, par catégorie

Catégorie	Sous-catégorie	Surveillance du sujet par le Conseil	Fréquence de l'examen par le Conseil	Plus haut niveau de responsabilité de gestion	Sujet lié à la rémunération des cadres	Politiques et documents pertinents
Gestion responsable de l'environnement	S.O.	✓	Chaque trimestre à la réunion du Conseil; chaque réunion du Comité sur les principes ESG (trois fois par année)	PDG (rapport du président au Conseil); première vice-présidente, avocate-conseil générale et développement durable (mises à jour au Comité sur les principes ESG)	✓	<ul style="list-style-type: none"> Rapport sur le développement durable 2023 Politique sur le développement durable
Répercussions socioéconomiques	Réconciliation avec les Autochtones; accessibilité	✓	Chaque trimestre à la réunion du Conseil; chaque réunion du Comité sur les principes ESG (trois fois par année)	PDG (rapport du président au Conseil)	✓	<ul style="list-style-type: none"> Stratégie de réconciliation avec les communautés autochtones et du Nord Plan d'accessibilité Politique en matière d'accessibilité
	Expérience client	✓	Chaque trimestre	PDG (rapport du président au Conseil); chef de l'expérience client et du marketing	✓	<ul style="list-style-type: none"> Politique de service à la clientèle

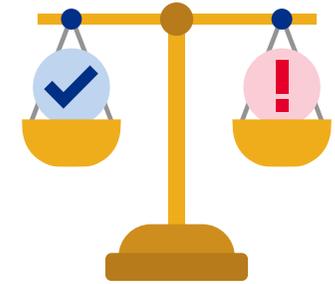


Catégorie	Sous-catégorie	Surveillance du sujet par le Conseil	Fréquence de l'examen par le Conseil	Plus haut niveau de responsabilité de gestion	Sujet lié à la rémunération des cadres	Politiques et documents pertinents
Personnes et culture	S.O.	✓	Chaque trimestre à la réunion du Conseil; chaque réunion du Comité des ressources humaines et de la rémunération (trois fois par année)	PDG (rapport du président au Conseil); chef du personnel et de la sécurité (au Comité des ressources humaines et de la rémunération)	✓	<ul style="list-style-type: none"> Charte contre le racisme et la discrimination Plan d'accessibilité Politique en matière d'accessibilité Politique sur l'égalité en matière d'emploi Politique sur l'obligation de prendre des mesures d'adaptation Politique sur la santé et la sécurité Politique sur la prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail Politique sur la protection des renseignements personnels des employés
Pratiques d'affaires responsables	Éthique et conformité	✓	Chaque trimestre	Première vice-présidente, avocate-conseil générale et développement durable		<ul style="list-style-type: none"> Code de conduite Politique antifraude Politique sur les conflits d'intérêts Politique de divulgation des actes répréhensibles Politique de concurrence loyale
	Approvisionnement durable	✓	Chaque année au Comité de vérification	Chef des finances		<ul style="list-style-type: none"> Politique d'approvisionnement Code de conduite des fournisseurs
	Protection des données et cybersécurité	✓	Chaque trimestre au Comité de vérification	PDG; première vice-présidente, avocate-conseil générale et développement durable		<ul style="list-style-type: none"> Politique sur la protection des renseignements personnels des clients Politique sur la protection des renseignements personnels des employés Politique sur la sécurité de l'information Politique sur la protection du courrier



Éthique et conformité

Dans le cadre de la transformation de Postes Canada, nous continuons de mieux harmoniser nos politiques, nos pratiques et nos comportements avec notre raison d'être, soit celle d'être porteurs d'un Canada plus fort. Ce travail consiste notamment à renforcer nos pratiques commerciales responsables et à communiquer nos attentes à notre personnel en ce qui a trait à nos obligations éthiques, juridiques et commerciales. Nous nous efforçons de favoriser une culture qui reflète les valeurs communes de la population canadienne, soit la confiance, le respect et la contribution.



Éthique

En avril 2023, nous avons lancé notre nouveau **Code de conduite**. Mis en œuvre alors que Postes Canada poursuit sa transformation, il intègre nos nouvelles valeurs (confiance, respect et contribution) et nos comportements distinctifs (prendre des décisions, connaître la destination, contribuer pour les autres et contribuer au sentiment de fierté). Il présente aussi des exemples afin d'aider notre personnel à traduire nos valeurs en comportements clairs et à les démontrer dans ses décisions. De plus, le nouveau Code s'appuie sur notre engagement à l'égard des pratiques d'affaires éthiques et met à la disposition de nos gens un nouveau modèle de prise de décision éthique qu'ils peuvent consulter lorsqu'ils sont dans le doute ou confrontés à une décision complexe.

Pour favoriser la sensibilisation au nouveau Code de conduite, nous avons créé en 2023 un module de cyberformation qui est assigné à toutes nos nouvelles embauches depuis février 2024. Nous avons également élaboré et mis à l'essai un atelier sur l'éthique pour faciliter l'intégration des principes du Code dans notre culture. Nous avons tenu des réunions d'information avec diverses fonctions à l'échelle de l'entreprise afin de souligner les avantages des ateliers.

Des ateliers sur l'éthique sont prévus en 2024. Ils visent à familiariser le personnel et les chefs d'équipe avec le Code et notre obligation d'agir de façon éthique et en faveur du développement durable alors que nous travaillons à répondre aux attentes de la clientèle. Nous continuerons à sensibiliser notre grande équipe à l'importance de prendre des décisions éthiques.

Divulgence d'actes répréhensibles

Notre Code de conduite est appuyé par la Politique sur la divulgation d'actes répréhensibles et les procédures connexes, qui décrivent ce qui constitue une conduite à signaler et les mécanismes de signalement des actions contraires à l'éthique. Nous nous attendons à ce que les membres du personnel qui sont témoins de manquements graves au Code de conduite ou qui en suspectent les signalent immédiatement. La Politique encourage toute personne à signaler les actes répréhensibles graves conformément au processus de divulgation confidentielle de Postes Canada. Les signalements sont examinés et catégorisés en fonction de la conduite définie dans la Politique. Ceux qui ne répondent pas à la définition d'actes répréhensibles sont redirigés vers les fonctions internes appropriées.

Depuis mai 2023, notre personnel peut signaler des actes répréhensibles en utilisant un portail en ligne mis à jour, en appelant un nouveau numéro sans frais ou par la poste. Peu importe l'approche adoptée, les signalements peuvent être soumis de façon confidentielle et anonyme. Notre processus assure à toute personne qui signale un acte répréhensible qu'elle n'a pas à craindre de représailles, et celles qui signalent des actes répréhensibles graves sont également protégées par la *Loi sur la protection des fonctionnaires divulgateurs d'actes répréhensibles*. En 2023, nous avons examiné et traité au total 130 cas de divulgation d'actes répréhensibles.



Conflits d'intérêts

Tout le monde à Postes Canada doit respecter la Politique sur les conflits d'intérêts de la Société. La Politique exige que les membres du personnel divulguent tout intérêt personnel, financier ou commercial qui pourrait porter atteinte ou sembler porter atteinte à leurs tâches à Postes Canada. La Politique leur interdit d'embaucher ou de superviser directement ou indirectement selon l'échelle hiérarchique des membres de leur famille immédiate ou toute personne avec qui ils ou elles entretiennent d'étroites relations. Il leur incombe de repérer, de signaler et de déclarer tout conflit d'intérêts potentiel ou réel les impliquant ou concernant d'autres membres du personnel, entrepreneurs et fournisseurs.

Respect des lois et des règlements

Postes Canada s'engage à respecter des normes d'éthique élevées, et à se conformer aux lois et aux règlements. Nous nous efforçons de mener nos activités de manière responsable et intègre, ce qui reflète notre position unique en tant que société d'État dans un marché concurrentiel. En 2023, Postes Canada n'a reçu aucune décision de la cour ou du tribunal relativement à un comportement anticoncurrentiel, et aucune amende relative au non-respect des lois et des règlements.



Accès à l'information

Nous avons à cœur de remplir nos obligations en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*, et adoptons les principes de transparence, d'ouverture et de responsabilité qui sont attendus des institutions gouvernementales. Ce faisant, nous veillons à respecter les relations avec la clientèle et à maintenir la confiance qu'elle nous accorde. Nous trouvons le juste équilibre entre le droit d'accès des personnes qui présentent une demande et la protection de renseignements commercialement sensibles de la Société ou ceux d'une tierce partie.

En 2023, des changements ont été apportés aux instruments législatifs à l'appui de la Loi, notamment la *Politique sur l'accès à l'information* et la *Directive sur les demandes d'accès à l'information* du gouvernement du Canada. C'est dans cette optique que nous avons analysé notre programme d'accès à l'information afin d'identifier des occasions d'amélioration. Pour sensibiliser davantage notre personnel au sujet de notre programme d'accès à l'information, la direction de l'accès à l'information poursuit ses rencontres avec le personnel de tous les secteurs d'activité de l'entreprise pour discuter de leurs rôles et responsabilités et du processus, et pour répondre à toute question ou préoccupation.

Personne au pays ne devrait se heurter à des obstacles au moment de soumettre une demande d'accès à l'information. En 2023, nous avons effectué une vérification interne afin de repérer tout problème potentiel dans notre processus. Dans une visée plus large de connaissance accrue du programme et de ses exigences dans l'entreprise, nous continuons d'améliorer nos outils et nos documents d'orientation internes afin que la population canadienne ait accès à des renseignements en temps opportun.

Résultats – Nombre de demandes d'accès à l'information et de plaintes de 2020 à 2023

Mesure	2020	2021	2022	2023	Écart entre 2022 et 2023
Nombre total de demandes d'accès à l'information	79	97	71	83	+17 %
Nombre total de plaintes reçues concernant les demandes d'accès à l'information	12	16	12	7	-42 %
Nombre total de plaintes fondées reçues concernant les demandes d'accès à l'information	2	4	0	0	–



Langues officielles

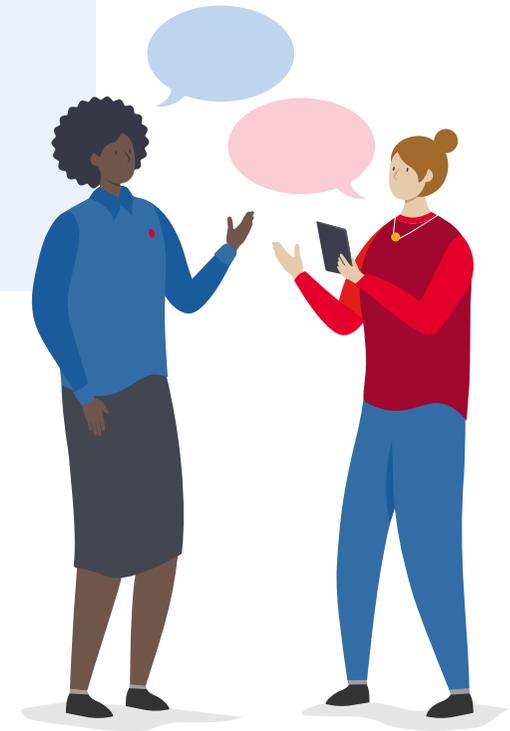
Postes Canada est fière de servir toute la population canadienne. Le respect des lois et des principes du pays en matière de langues officielles est essentiel pour offrir un service sur lequel tout le monde peut compter. Nous sommes donc déterminés à remplir nos obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles* afin d'offrir des services et de diffuser des communications de grande qualité dans les deux langues officielles.

Nous travaillons continuellement à améliorer et à normaliser nos politiques, nos processus et nos lignes directrices afin d'assurer l'intégration des deux langues officielles dans l'ensemble de la Société et de favoriser la diversité linguistique parmi notre personnel. Notre objectif est de réduire le nombre de plaintes et d'améliorer le service dans les deux langues officielles.

Principales initiatives en 2023

- ✓ Nous avons amélioré notre outil « Trouver un bureau de poste » afin d'offrir une visibilité accrue de la désignation linguistique de nos bureaux de poste.
- ✓ Nous avons révisé notre processus de sélection des sujets de timbres en y incluant des critères supplémentaires relatifs aux langues officielles. Notre programme national des timbres poste reflète la riche diversité de notre pays. En effet, lors de la sélection des sujets et des motifs, nous veillons à maintenir un équilibre entre les régions, les langues, les genres et les cultures.
- ✓ Nous avons inclus une question sur les langues officielles dans notre Sondage sur l'engagement des employés de 2023 pour recueillir les commentaires du personnel. Nous continuons également d'accroître la sensibilisation sur ce sujet et de mieux intégrer les deux langues officielles dans nos activités.
- ✓ Nous avons poursuivi notre préparation en vue du prochain exercice de révision de l'application du *Règlement sur les langues officielles*. Cet examen réalisé tous les 10 ans permet de garder à jour la désignation linguistique des bureaux fédéraux.

Parmi les gens qui ont répondu au Sondage sur l'engagement des employés, **92 % ont dit pouvoir communiquer avec les autres à Postes Canada dans la langue officielle de leur choix.**



Résultats – Nombre de plaintes liées aux langues officielles de 2020 à 2023

Année	Nombre de plaintes
2020	22
2021	44
2022	41
2023	28
Écart entre 2022 et 2023	-32 %



Droits de la personne

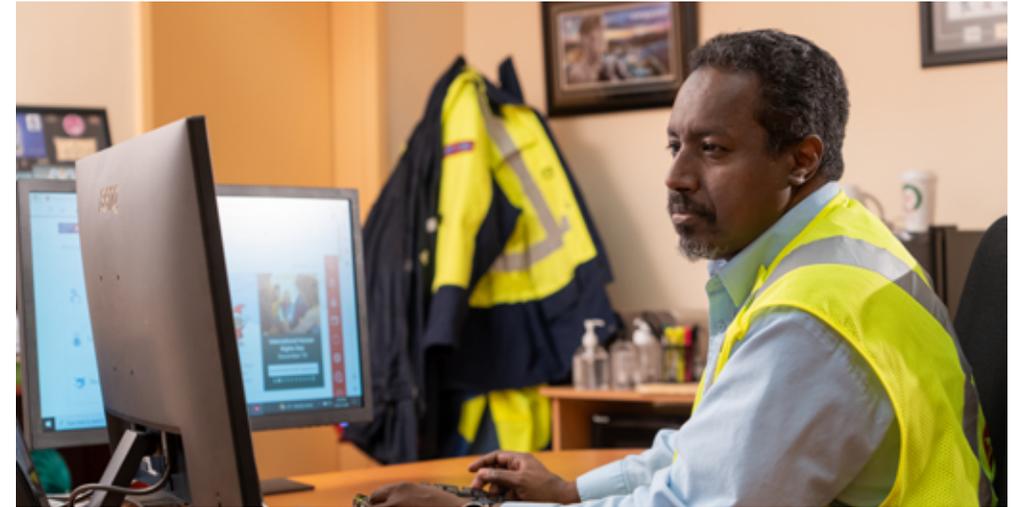
Postes Canada s'oppose à toute forme de discrimination et de violence et s'engage à créer des espaces de travail sécuritaires et inclusifs. Nous surveillons les plaintes liées à la discrimination et au harcèlement et nous y répondons conformément aux normes établies dans la *Loi canadienne sur les droits de la personne*, qui couvre les plaintes fondées sur le sexe, la race, l'origine nationale ou ethnique et le handicap.

L'équipe des Droits de la personne à Postes Canada veille à ce que des mesures appropriées soient prises pour prévenir la discrimination et le harcèlement. Cela comprend la formation, le coaching, la médiation pour les membres du personnel et les chefs d'équipe, et l'examen des demandes de mesures d'adaptation complexes. Postes Canada mène des enquêtes et règle les plaintes liées à la discrimination et au harcèlement de façon rigoureuse, rapide et confidentielle.

Le personnel peut déposer une plainte liée aux droits de la personne auprès de l'autorité interne de Postes Canada ou de la Commission canadienne des droits de la personne. Les membres d'une unité de négociation peuvent également déposer un grief. Les plaintes liées aux droits de la personne et les demandes de mesures d'adaptation complexes sont consignées et font l'objet d'un suivi au moyen d'un système de gestion des cas.

En vertu de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* et de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*, Postes Canada s'assure d'offrir des chances égales à tout le monde. La Société doit mettre en place des mesures d'adaptation pour le personnel (dans la mesure où cela n'impose aucune contrainte excessive) afin de proposer des programmes, des pratiques et des services sans discrimination fondée sur la race, l'origine nationale ou ethnique, la religion, l'âge, le sexe, l'orientation sexuelle, l'identité ou l'expression de genre, l'état matrimonial, la situation familiale, les caractéristiques génétiques, la déficience ou l'état de personne graciée.

L'équipe des Droits de la personne de Postes Canada collabore régulièrement avec les unités de négociation (conformément aux dispositions des conventions collectives) pour échanger les meilleures pratiques et discuter des plaintes liées aux droits de la personne, des sujets de formation, des rapports sur les droits de la personne, de l'obligation de prendre des mesures d'adaptation, des pratiques en matière de mesures d'adaptation, des rapports sur l'équité en matière d'emploi et des processus à améliorer. Postes Canada a mis en place plusieurs politiques et pratiques pour que le personnel puisse demander des mesures d'adaptation et que l'environnement de travail soit exempt de discrimination et de harcèlement.



Résultats : nombre de plaintes liées aux droits de la personne de 2020 à 2023

Type de plaintes	2020	2021	2022	2023	Écart entre 2022 et 2023
Plaintes officielles liées aux droits de la personne	23	26	34	24	-29 %
Plaintes internes liées aux droits de la personne	155	85	47	29	-38 %
Plaintes préventives liées aux droits de la personne	40	82	269 ¹	138	-49 %
Total	218	193	350	191	-45 %

1. Le nombre de plaintes préventives liées aux droits de la personne a augmenté en 2022 en raison de la Pratique de vaccination obligatoire contre la COVID-19.



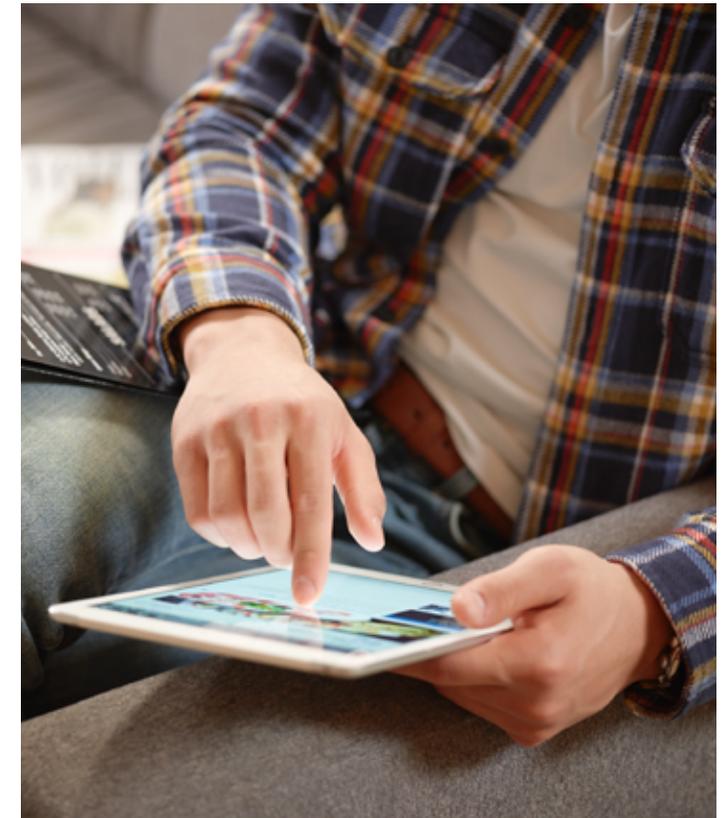
Protection des données et cybersécurité

Protection de la vie privée

Postes Canada adopte une approche proactive pour protéger la vie privée de sa clientèle et de son personnel. La population canadienne nous fait confiance pour traiter quotidiennement ses renseignements personnels, et rien n'est plus important pour nous que de maintenir cette confiance.

Conformément aux exigences de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* du Canada, nous intégrons les principes sur lesquels repose cette Loi, comme la minimisation des données, le respect des droits à la vie privée des particuliers, la responsabilisation et la saine gouvernance des données, ainsi que l'identification proactive des risques liés à la protection des renseignements personnels lors de l'élaboration de produits, de services et de programmes. Notre engagement à l'égard de la protection de la vie privée joue un rôle essentiel dans notre capacité à atteindre nos objectifs et à maintenir le niveau de confiance élevé du public quant à la protection de ses renseignements personnels.

Pour renforcer notre approche de la protection de la vie privée, nous avons créé le Bureau de la protection de la vie privée de Postes Canada, qui supervise les questions de protection de la vie privée, de protection des données et de lutte contre les pourriels. De plus, nous continuons à former et à mobiliser l'ensemble de notre personnel pour qu'il comprenne que tout le monde a un rôle à jouer dans la protection de la vie privée de la population et de ses collègues.



Résultats – Nombre de plaintes et d'incidents liés à la protection des renseignements personnels de 2020 à 2023

Type de plainte ou d'incident	2020	2021	2022	2023	Écart entre 2022 et 2023
Nombre total de plaintes fondées concernant des atteintes à la vie privée de la clientèle par des tiers	11	6	0	7	–
Nombre total de plaintes fondées concernant des atteintes à la vie privée de la clientèle de la part d'organismes de réglementation	1	0	0	1	–
Nombre total d'incidents connus de fuites, de vols ou de pertes de données sur la clientèle	10	5	6	3	-50 %



Initiatives clés en 2023

- ✓ Nous avons presque terminé la première phase d'un processus d'évaluation exhaustive des répercussions sur la protection de la vie privée. Cet exercice ponctuel important nous permet de gérer et de réduire au minimum les risques liés à la protection des renseignements personnels. Cette première phase consistait à examiner les renseignements personnels visés par les divers procédés administratifs et programmes de la Société, et à les comparer avec la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et ses politiques et règlements. Cette première étape clé nous aidera à faire une analyse de la protection de la vie privée, à relever les aspects qui requièrent une attention supplémentaire et à déterminer les mesures d'atténuation.
- ✓ Le Bureau de la protection de la vie privée de Postes Canada et d'autres groupes d'intérêt internes ont participé aux travaux du comité d'évaluation éthique, qui est chargé d'examiner les principales initiatives de la Société concernant les données, y compris les renseignements personnels de la clientèle et du personnel. En 2023, le comité a examiné des initiatives conçues pour : 1) renforcer les meilleures pratiques et nos efforts visant à repérer et à prévenir la fraude; et 2) améliorer nos méthodes de livraison afin de rendre plus agréable l'expérience de notre personnel de livraison et de la clientèle.
- ✓ Nous avons continué de collaborer avec les secteurs pertinents de l'entreprise pour élaborer et mettre en œuvre des composantes de projet afin d'améliorer l'expérience de la clientèle et de permettre aux gens d'exprimer leurs préférences quant au traitement de leurs renseignements personnels. En 2023, nous avons axé notre travail sur la mise à jour de notre politique sur les témoins, accessible depuis notre centre de protection de la vie privée en ligne, ainsi que sur le lancement d'une solution qui permet aux personnes qui visitent le site postescanada.ca d'établir leurs préférences concernant les témoins et les autres technologies de suivi.
- ✓ En 2023, nous avons mis en œuvre une formation obligatoire récurrente sur la protection des renseignements personnels à l'intention de la direction, des gestionnaires et d'autres agents et agentes de la Société. Nous avons également offert des séances de sensibilisation et de formation sur le sujet aux groupes à risque élevé, y compris le personnel des Ressources humaines et des bureaux de poste.
- ✓ Nous avons actualisé nos exigences contractuelles standard pour les fournisseurs qui gèrent les données de Postes Canada, y compris les renseignements personnels de notre personnel et du public. Les nouvelles dispositions renforcent les pratiques de gestion des données responsables et sécuritaires, ainsi que les obligations strictes en matière de confidentialité et de sécurité des données auxquelles sont assujettis nos fournisseurs.





Cybersécurité

Postes Canada est responsable de la sécurité du courrier et des données qui sont en sa possession. De plus en plus courantes à l'échelle mondiale, les cyberattaques et les atteintes à la protection des données sont un problème que nous prenons très au sérieux. En protégeant nos systèmes et les renseignements personnels dont nous disposons, nous maintenons la confiance de notre clientèle, de notre personnel, de nos fournisseurs et de nos partenaires.

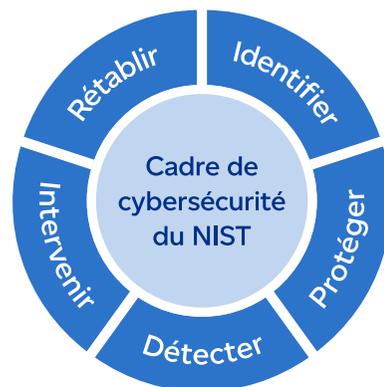
Notre approche

Conformément au cadre de gestion des risques du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, la haute direction de Postes Canada, les titulaires de procédés et les équipes chargées de la technologie de l'information, de la sécurité et de la protection des renseignements personnels veillent à l'application d'une approche uniforme et intégrée pour gérer les risques liés à la sécurité de l'information. Pour ce faire, nous utilisons des contrôles de sécurité techniques, des procédés opérationnels et des principes de gestion des risques liés à la sécurité.



Notre programme de cybersécurité a obtenu une cote de maturité de **3,94 sur une échelle de 1 à 5**.

Afin de réduire la menace de cyberattaques et de prendre des mesures correctives face aux menaces connues et inconnues, nous avons mis en place des contrôles de sécurité et des plans d'intervention en cas d'incident qui respectent les meilleures normes de l'industrie. Notre approche est conforme au cadre de cybersécurité du National Institute of Standards and Technology (NIST), qui s'articule autour de cinq piliers : identifier, protéger, détecter, intervenir et rétablir.



Des mesures de sécurité physique et électronique sont en place pour protéger le courrier, l'information et les données. Nous utilisons aussi des protocoles de gestion en cas d'atteintes ou d'incidents liés à la protection des données. Et pour nous assurer que seules les personnes autorisées accèdent à nos données, nous effectuons une surveillance et produisons des rapports régulièrement. Finalement, notre approche inclut la protection avancée des terminaux et la segmentation du réseau ainsi que des niveaux de protection du réseau et du système.

Pour réduire les risques liés à la cybersécurité dans notre chaîne d'approvisionnement et nous assurer que nos fournisseurs et nos entrepreneurs sont dotés de contrôles de sécurité adéquats, nous faisons appel à un service de gestion des relations avec les fournisseurs et de surveillance continue.

Pour accroître la sensibilisation aux menaces à la cybersécurité et responsabiliser nos gens en matière de protection des données, notre personnel doit suivre une formation sur la cybersécurité et une autre sur la gestion des données et des renseignements personnels. Nous menons aussi une campagne durant le Mois de la sensibilisation à la cybersécurité. Les membres du personnel doivent suivre une formation sur la sécurité des TI tous les deux ans; en 2023, le taux d'achèvement a été de 99,5 %. Nous disposons également d'un système de sécurité des courriels conçu pour protéger l'entreprise contre les pourriels et le contenu malveillant. Il permet de filtrer les courriels néfastes, comme ceux qui contiennent des mécanismes d'hameçonnage et des logiciels malveillants, et les met en quarantaine aux fins d'analyse avant qu'ils soient acheminés aux boîtes de réception. Pour accroître la sensibilisation de notre personnel à l'égard de l'hameçonnage et l'aider à en reconnaître les signes, nous effectuons régulièrement des simulations d'hameçonnage. En 2023, nous avons envoyé près de 80 000 courriels d'hameçonnage simulés et avons enregistré un taux moyen de clics de 4,7 %.

Résultats – Tests d'hameçonnage : taux moyen de clics sur les courriels d'hameçonnage simulés de 2020 à 2023

Catégorie	2020	2021	2022	2023	Écart entre 2022 et 2023 (en points de pourcentage)
Taux moyen de clics	12,72 %	9,26 %	1,45 %	4,68 %	+3,23



Sécurité du courrier

La population accorde sa confiance au système postal et Postes Canada travaille sans relâche pour maintenir ce lien de confiance. Nous comprenons les préoccupations des gens et nous prenons la sécurité du courrier très au sérieux.

Notre équipe responsable de l'inspection travaille en collaboration constante avec les services de police partout au pays pour assurer la sécurité du courrier, et nous cherchons toujours des façons d'améliorer nos mesures. Nous sommes déterminés à mettre en œuvre des politiques et des pratiques rigoureuses pour assurer la sécurité du courrier et respecter nos obligations prescrites par la loi.

En 2023, Postes Canada a obtenu la certification de sécurité Or + de l'Union postale universelle pour son Centre de traitement du Pacifique et ses trois bureaux d'échange international. Les deux autres bureaux d'échange international de l'entreprise ont obtenu cette certification en 2022. Postes Canada a été la première administration postale au monde à obtenir cette reconnaissance, qui est la norme la plus élevée d'excellence en matière de sécurité quant aux aspects du courrier international.

De plus, l'International Association of Financial Crimes Investigators (IAFCI) a reconnu le leadership et l'engagement de nos inspectrices et inspecteurs des postes en Ontario, ainsi que leur soutien dans un certain nombre d'enquêtes importantes sur le vol de courrier, en proposant leur candidature pour le prix Enquête en partenariat de l'année 2023 de l'IAFCI pour le Centre du Canada.



Résultats – Interventions liées à la sécurité du courrier (nombre d'inspections, de séances de sensibilisation et d'articles interceptés) de 2020 à 2023

Type d'intervention	2020	2021	2022	2023	Objectif 2023
Nombre d'inspections d'installations postales	270	165	277	153	150
Nombre de séances de sensibilisation sur la sécurité du courrier pour le personnel de première ligne, les entrepreneurs et le grand public	888	900	1 118	1 070	900
Nombre de séances de sensibilisation sur la sécurité du courrier avec les chefs des communautés autochtones, les forces de l'ordre et les agentes et agents des postes locaux	S.O.	100	120	125	120
Nombre d'articles d'arrivée (soupçonnés de contenir des produits illicites) détectés, inspectés et retirés du système postal, en collaboration avec les communautés autochtones et du Nord qui se sont identifiées comme des communautés où la vente d'alcool est interdite	S.O.	2 218	3 574	3 191	3 050



Initiatives clés en 2023

- ✓ Mise en œuvre de changements procéduraux pour se conformer aux modifications apportées au paragraphe 41 (1) de la *Loi sur la Société canadienne des postes* afin de mieux refléter la *Charte canadienne des droits et libertés*. Ces changements permettent à Postes Canada de poursuivre ses efforts pour assurer la sécurité de la population et du système postal grâce à la détection et au retrait des objets inadmissibles.
- ✓ Retrait d'objets inadmissibles du flot du courrier d'une valeur marchande de 4,4 millions de dollars destinés à la livraison dans les communautés autochtones et du Nord. Pour en savoir davantage, consultez la section **Renouveler les relations avec les peuples autochtones**.
- ✓ Aide apportée à plus de 7 800 victimes de fraude au Canada en interceptant des colis, en prévenant les demandes frauduleuses de réacheminement du courrier et en récupérant les retours frauduleux.
- ✓ Tenue de plus de 130 exercices de simulation pour l'équipe des Services de sécurité et d'enquête, et dans l'ensemble de l'organisation, qui portaient sur l'intervention, la récupération et la reprise des services à la suite d'incidents de sécurité. Ces exercices permettent d'améliorer les connaissances en matière de sécurité et la résilience à l'échelle de la Société.
- ✓ Inspection de 153 installations postales pour confirmer la compréhension par le personnel des protocoles de sécurité du courrier.
- ✓ Collaboration avec nos entrepreneurs tiers pour veiller à ce qu'ils disposent de contrôles de sécurité adéquats pour leurs systèmes et leurs procédés.
- ✓ Évaluations régulières des risques et utilisation de cartes de densité pour s'assurer que les contrôles de sécurité appropriés sont en place.
- ✓ Présentation conjointe avec l'Agence des services frontaliers du Canada lors de l'événement POSTAL6 organisé par l'Organe international de contrôle des stupéfiants des Nations Unies.
- ✓ Élaboration de stratégies de conception et de mise en œuvre pour protéger l'équipement de livraison de première ligne, comme les boîtes aux lettres publiques, les boîtes postales communautaires et les batteries de boîtes aux lettres. Les projets comprennent des trousseaux d'amélioration des boîtes aux lettres publiques et une stratégie décennale pour le remplacement des modules.
- ✓ Tenue régulière de séances de sensibilisation à la sécurité (1 070 en 2023) afin d'examiner les protocoles de sécurité du courrier avec notre personnel de première ligne, les entrepreneurs et le public.
- ✓ Création d'un comité directeur interfonctionnel pour améliorer la surveillance des contrôles de sécurité intégrés à l'échelle de l'organisation. Cette surveillance importante permet à la Société de mieux repérer et réduire les vulnérabilités qui ont une incidence sur la sécurité du personnel, du courrier, des renseignements ou des biens.
- ✓ Utilisation de serrures haute sécurité, de caméras, de contrôles électroniques de l'accès, de systèmes de détection d'intrusion et de technologie radar pour protéger la sécurité du courrier, de nos établissements, de nos postes de facteurs et de nos comptoirs postaux.



Approvisionnement responsable

Nos fournisseurs sont essentiels à nos activités. Faisant chaque année l'achat d'environ 3 milliards de dollars en biens et services auprès d'eux, Postes Canada adhère à une stratégie d'approvisionnement équitable qui nous permet de servir notre clientèle de façon responsable et d'offrir des chances égales aux personnes marginalisées.



Notre approche

Notre approche d'approvisionnement vise à maximiser la durabilité de nos achats dans trois domaines : les spécifications des biens et services (ce que nous achetons); les répercussions environnementales et sociales des activités de nos fournisseurs, y compris au chapitre de la diversité (de qui nous achetons); et l'incidence de nos processus d'approvisionnement sur l'accessibilité et les facteurs ESG (comment nous achetons).

Nous tenons compte de critères environnementaux et sociaux lors de la sélection de nouveaux fournisseurs, notamment :

Critères sociaux

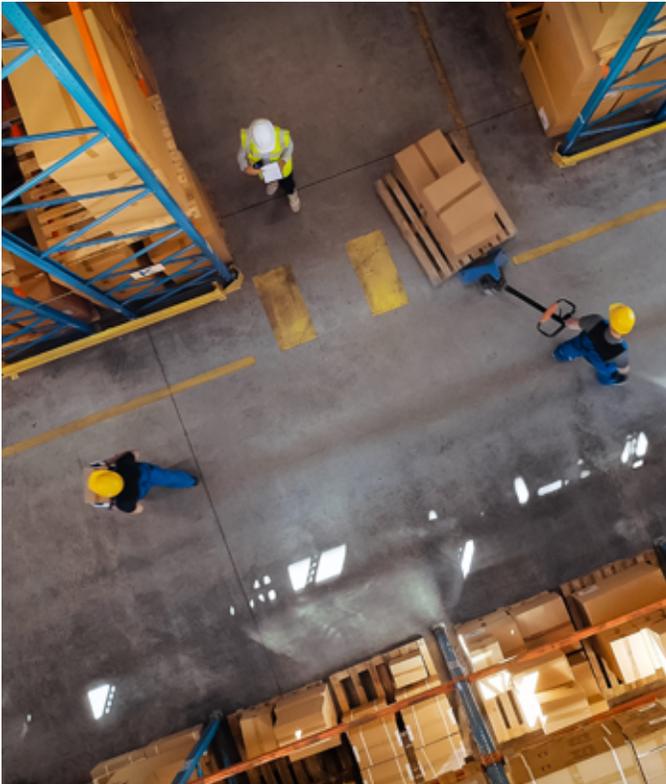
- L'entreprise du fournisseur est-elle majoritairement détenue par des Autochtones (au moins 51 %) ? Dans la négative, est-elle prête à s'engager à dépenser un pourcentage de la valeur du contrat auprès de fournisseurs ou de sous-traitants autochtones (de préférence au moins 5 %) ?
- L'entreprise favorise-t-elle l'inclusion des Autochtones dans son effectif et sa chaîne d'approvisionnement, et s'est-elle fixé des objectifs assortis de délais précis liés à la réconciliation avec les Autochtones ?
- Comment les femmes, les personnes autochtones, les personnes en situation de handicap et les minorités visibles sont-elles représentées au sein du conseil d'administration, de la haute direction et du personnel canadien de l'entreprise, et celle-ci s'est-elle fixé des objectifs assortis de délais précis en matière d'inclusion et de diversité ?

Critères environnementaux

- L'entreprise poursuit-elle un objectif de réduction des émissions de gaz à effet de serre approuvé par l'initiative Science Based Targets ? Dans la négative, est-elle prête à s'engager à adopter un tel objectif dans les 18 mois suivant le début du contrat ?
- Une description des autres objectifs assortis de délais précis visant à réduire les émissions de gaz à effet de serre.
- La politique du fournisseur en matière de changements climatiques, de gestion des déchets et d'approvisionnement en produits forestiers.
- Tous les efforts déployés par le fournisseur pour promouvoir l'amélioration des résultats environnementaux de sa chaîne d'approvisionnement, y compris les politiques de sélection des fournisseurs et les exigences obligatoires pour ses propres fournisseurs.
- Une copie du plus récent rapport public sur l'évaluation de l'incidence environnementale du fournisseur, y compris les rapports conformes aux recommandations du Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques (GTIFCC).



Nous continuons d'améliorer notre stratégie d'approvisionnement afin de réduire les risques liés à la chaîne d'approvisionnement. En 2023, nous avons mis à jour notre **Code de conduite des fournisseurs**, qui précise maintenant que tous les fournisseurs doivent respecter les droits de la personne et n'avoit aucun recours au travail forcé ni au travail des enfants. De plus, nous avons révisé nos contrats afin que les fournisseurs soient tenus de confirmer chaque année leur conformité au Code de conduite. Nous examinons également de nouvelles approches pour évaluer le rendement de nos fournisseurs en matière de développement durable et avons lancé un projet pilote afin de mieux comprendre les risques liés à la chaîne d'approvisionnement selon les modalités de notre Code de conduite des fournisseurs.



Secteurs prioritaires

Nos objectifs :

Acheter **5 % de nos biens et services admissibles** directement ou indirectement auprès de fournisseurs autochtones d'ici le 31 décembre 2025

Nous assurer qu'au moins **67 % de nos fournisseurs, en fonction des dépenses, se dotent d'un objectif fondé sur la science** ou l'équivalent d'ici le 31 décembre 2025

Atteindre une **croissance annuelle de 10 % des dépenses auprès de fournisseurs diversifiés** et de petites et moyennes entreprises de 2022 à 2025

Augmenter de **10 % par année les dépenses auprès de fournisseurs dont les entreprises appartiennent à des personnes en situation de handicap** de 2022 à 2025

Approvisionnement auprès des Autochtones

Pour appuyer les communautés autochtones, nous cherchons notamment à accroître la représentation des entreprises appartenant à des Autochtones dans notre chaîne d'approvisionnement. Pour atteindre notre objectif de 5 % de dépenses d'approvisionnement auprès de personnes ou d'entreprises autochtones, nous continuons d'accorder des points supplémentaires aux entreprises appartenant à des Autochtones dans nos demandes de proposition et invitons nos fournisseurs non autochtones à faire appel à des entreprises de sous-traitance et à des fournisseurs autochtones.

En 2023, nous avons dépassé notre objectif de consacrer 3,5 % de nos dépenses d'approvisionnement à des personnes ou des entreprises autochtones, et nous sommes en bonne voie d'atteindre notre objectif de 5 % d'ici 2025.

Résultats – Pourcentage des dépenses d'approvisionnement admissibles auprès de fournisseurs autochtones de 2020 à 2023, et objectifs pour 2023 et 2025

Catégorie	2020	2021	2022	2023	Objectif pour 2023	Objectif pour 2025
% des dépenses admissibles auprès de fournisseurs autochtones	1,9 %	2,1 %	3,1 %	4,0 %	3,5 %	5,0 %



Diversité des fournisseurs et soutien aux petites et moyennes entreprises¹

Afin d'accroître le pourcentage de nos dépenses d'approvisionnement auprès de fournisseurs issus de la diversité et de petites et moyennes entreprises (PME), nous avons adopté un nouvel objectif visant à augmenter de 10 % par année ces dépenses. Au cours de la première année de cette initiative, nous avons accru nos dépenses d'approvisionnement auprès de fournisseurs issus de la diversité et de PME de 22,2 % et de 10,2 %, respectivement, par rapport à l'année précédente. En 2023, nous avons également demandé aux entreprises qui répondent à nos demandes de proposition de divulguer leurs politiques en matière d'équité, de diversité et d'inclusion.

Réduction des émissions dans notre chaîne d'approvisionnement

Nous nous sommes fixé un objectif climatique ambitieux fondé sur la science qui consiste à réduire de 50 % les émissions provenant de nos activités (portées 1 et 2) d'ici 2030 et à atteindre la carboneutralité d'ici 2050. Afin de gérer le risque climatique au sein de notre chaîne d'approvisionnement, nous nous engageons à ce qu'au moins 67 % de nos fournisseurs, en fonction des dépenses, se dotent d'un objectif approuvé fondé sur la science d'ici 2025. Nous continuons d'intégrer des critères climatiques dans notre processus d'approvisionnement et nous encourageons nos fournisseurs à se fixer des objectifs fondés sur la science, s'ils ne l'ont pas déjà fait.

Résultats – Pourcentage des dépenses d'approvisionnement admissibles auprès de PME et de fournisseurs issus de la diversité¹ de 2021 à 2023, et objectifs pour 2023 et 2025

Type de dépenses d'approvisionnement	Base de référence (2021)	2022	2023	Objectif pour 2023	Objectif pour 2025
% des dépenses admissibles auprès de PME et d'entreprises certifiées B Corp	30,4 %	33,5 %	35,5 %	36,7 %	40,0 %
% des dépenses admissibles auprès de fournisseurs issus de la diversité¹	6,3 %	7,7 %	14,2 %	8,5 %	10,3 %

Résultats – Proportion de nos fournisseurs (en fonction des dépenses) ayant un objectif approuvé fondé sur la science ou un engagement à l'égard d'un objectif de 2020 à 2023 et notre objectif pour 2023

Engagement à l'égard d'un objectif ou objectif approuvé	2020	2021	2022	2023	Objectif pour 2023
Fournisseurs ayant un objectif approuvé fondé sur la science (% en fonction des dépenses)	8,7 %	10,9 %	13,0 %	21,3 %	37,0 %
Fournisseurs ayant un objectif fondé sur la science (% en fonction des dépenses)	20,7 %	20,4 %	45,1 %	44,9 %	30,0 %
Total	29,4 %	31,3 %	58,1 %	66,2 %	67,0 %

1. Fournisseurs détenus et dirigés majoritairement par des femmes, des membres de minorités visibles, des personnes en situation de handicap, des membres de la communauté 2ELGBTQIA+ ou des anciens combattants, à l'exception des fournisseurs appartenant majoritairement à des Autochtones.



Accessibilité

Conformément à notre objectif de contribuer à bâtir un Canada exempt d'obstacles d'ici 2040, nous avons commencé à examiner toutes nos demandes de proposition pour nous assurer qu'elles tiennent compte des normes d'accessibilité. Nos modèles de demande de proposition et notre sondage annuel auprès des fournisseurs comprennent maintenant des questions sur les politiques en matière d'équité, de diversité et d'inclusion, ainsi que sur le recours à des entreprises (y compris la sous-traitance) détenues ou exploitées par des personnes en situation de handicap.

En 2023, nous avons commandité une étude menée par l'Inclusive Workplace and Supply Council of Canada (IWSCC) et Adaptability Canada, pour laquelle nous avons servi de site. L'étude visait à trouver des façons de rendre l'approvisionnement plus accessible aux personnes en situation de handicap. Reconnaisant que les mesures d'accessibilité prises à cet égard sont généralement axées sur les incapacités physiques et sensorielles, nous avons élargi notre champ d'action afin de mieux comprendre comment également inclure les personnes présentant des troubles de santé mentale et des déficiences intellectuelles.

En fonction des constats tirés, nous revoyons nos processus d'approvisionnement, nos modèles et nos documents afin d'en améliorer l'accessibilité.

Résultats – Pourcentage d'augmentation des dépenses auprès de fournisseurs dont l'entreprise appartient à des personnes en situation de handicap en 2022 et 2023, et objectif pour la période de 2022 à 2025

Catégorie	2022	2023	Objectif
% d'augmentation des dépenses auprès de fournisseurs dont l'entreprise appartient à des personnes en situation de handicap	14,4 %	29,9 %	Augmentation de 10 % par année de 2022 à 2025

Pour en savoir plus sur notre approche en matière d'accessibilité, consultez la section [Accessibilité](#) du présent rapport.



Investissement responsable

Le Régime de pension agréé de la Société canadienne des postes intègre les facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) à sa stratégie de placement, tout en continuant à mettre l'accent sur le rendement pour le personnel actif et à la retraite. Nous sommes d'avis que la création de valeur à long terme nécessite une gestion efficace des possibilités et des risques environnementaux et sociaux, et qu'une bonne gouvernance permet d'obtenir de meilleurs rendements.



Notre position et nos attentes en ce qui a trait aux grandes priorités stratégiques ESG du régime de retraite

Action pour le climat

Postes Canada est consciente de l'incertitude associée aux changements climatiques et du risque important qu'ils représentent pour l'économie mondiale et notre entreprise. Nous prenons en compte les considérations climatiques relatives aux risques physiques et aux risques de transition dans notre stratégie de placement, nos activités de mobilisation et nos pratiques de vote.

En 2023, le Régime a comparé à la base de référence établie en 2019 son empreinte carbone pour la majorité des actifs qu'il gère. L'examen a porté sur les actions de sociétés ouvertes, les titres à revenu fixe de société, les actions de sociétés à capital fermé, les infrastructures et les biens immobiliers. Nous continuerons d'élargir la portée de nos données afin d'établir des objectifs de réduction des émissions provisoires propres aux catégories d'actifs, conformément à notre engagement à atteindre la carboneutralité d'ici 2050. Nous comptons publier notre Plan d'action pour le climat officiel en 2024.

Nos efforts visent à encourager toutes les entreprises à avoir cette même ambition et à définir clairement des stratégies relatives au climat et à la transition qui permettront d'atteindre la carboneutralité d'ici 2050. Nous estimons que les objectifs climatiques doivent être établis selon des méthodes rigoureuses, comme le cadre de l'initiative Science Based Targets.

Équité, diversité et inclusion

L'équité, la diversité et l'inclusion font partie des priorités de notre plan de transformation. Nous croyons que de les favoriser à l'échelle de l'entreprise et dans l'ensemble de notre portefeuille de placements est non seulement la bonne chose à faire, mais aussi que cela peut contribuer à améliorer les rendements pour nos parties prenantes et à créer une valeur à long terme.

Nous nous attendons à ce que les sociétés publiques dans lesquelles nous investissons comptent au moins 40 % de femmes au sein de leur conseil d'administration. En ce qui concerne les sociétés publiques canadiennes et américaines, nous nous attendons à ce qu'au moins 20 % des membres de leur conseil d'administration répondent au critère de la diversité raciale ou ethnique. Nous comptons sur nos gestionnaires de placements externes pour faire la promotion de l'équité, de la diversité et de l'inclusion dans leurs activités et pour divulguer leurs politiques, stratégies et objectifs en matière de diversité, ainsi que les progrès réalisés dans ce domaine.

Nous siégeons au Comité de la diversité, de l'équité et de l'inclusion de la Real Property Association of Canada et nous faisons partie du groupe d'investisseurs du 30 % Club, une campagne mondiale visant à accroître la diversité des genres au sein des conseils d'administration et des comités de direction. En 2023, Postes Canada s'est jointe à l'initiative Diversity in Action de l'Institutional Limited Partners Association, laquelle rassemble des associés commanditaires et commandités qui ont à cœur de promouvoir la diversité, l'équité et l'inclusion dans le secteur du placement privé.



Les quatre piliers de notre stratégie de placement responsable

Intégration

Nous nous efforçons d'intégrer les principes ESG à notre stratégie de placement, à notre analyse et à notre processus décisionnel.

Initiatives clés en 2023

- Nous avons exercé une diligence raisonnable en matière de principes ESG pour chaque nouvelle allocation de fonds effectuée en 2023, et les résultats ont été inclus dans la note de recommandation sur les placements au Comité consultatif de placement ou au Comité des pensions.
- Nous avons mis à jour nos dispositions relatives aux critères ESG dans les lettres d'accompagnement pour tous les nouveaux mandats de fonds d'investissement privés et d'infrastructures.
- Nous avons évalué le rendement ESG de 22 de nos gestionnaires des fonds d'investissement privés et d'infrastructures, y compris en ce qui a trait à nos domaines clés, soit les changements climatiques et l'équité, la diversité et l'inclusion.

Engagement

Nous communiquons avec les entreprises au sujet des principes ESG et nous nous attendons à ce que nos gestionnaires d'actifs le fassent aussi.

Initiatives clés en 2023

- Nous avons échangé avec des sociétés de portefeuille pour élaborer des stratégies plus ambitieuses en matière de climat par le truchement d'initiatives de collaboration (notamment Climate Action 100+ et Engagement climatique Canada).
- Nous avons communiqué avec l'ensemble des gestionnaires de nos placements immobiliers au sujet du rendement ESG.

Sensibilisation

Nous défendons les politiques et les pratiques qui favorisent un avenir plus durable et inclusif.

Initiatives clés en 2023

- Nous avons continué de participer activement aux groupes de travail de l'industrie, y compris le Comité ESG de la Real Property Association of Canada, le groupe de travail ESG de l'Association pour l'investissement responsable du Canada et les groupes de travail sur les fonds d'investissement privés et d'infrastructures de Ceres.

Investissement

Nous cherchons des occasions d'investir dans des solutions qui contribuent à l'amélioration des résultats à long terme en matière de développement durable.

Initiatives clés en 2023

À la fin de 2023, dans le cadre du volet à prestations déterminées du régime de retraite, nous avons réalisé ce qui suit :

- Investissement de 1,1 milliard de dollars dans des immeubles ayant des programmes d'évaluation environnementale ou de certification de bâtiments durables pour les biens immobiliers (par ex., la certification Leadership in Energy and Environmental Design [LEED]).
- Investissement de 305 millions de dollars dans les énergies renouvelables et le stockage d'énergie.
- Investissement de 318 millions de dollars dans des obligations liées au développement durable.

Le régime de retraite est signataire des Principes pour l'investissement responsable et membre de l'Association pour l'investissement responsable du Canada.

Responsabilité environnementale

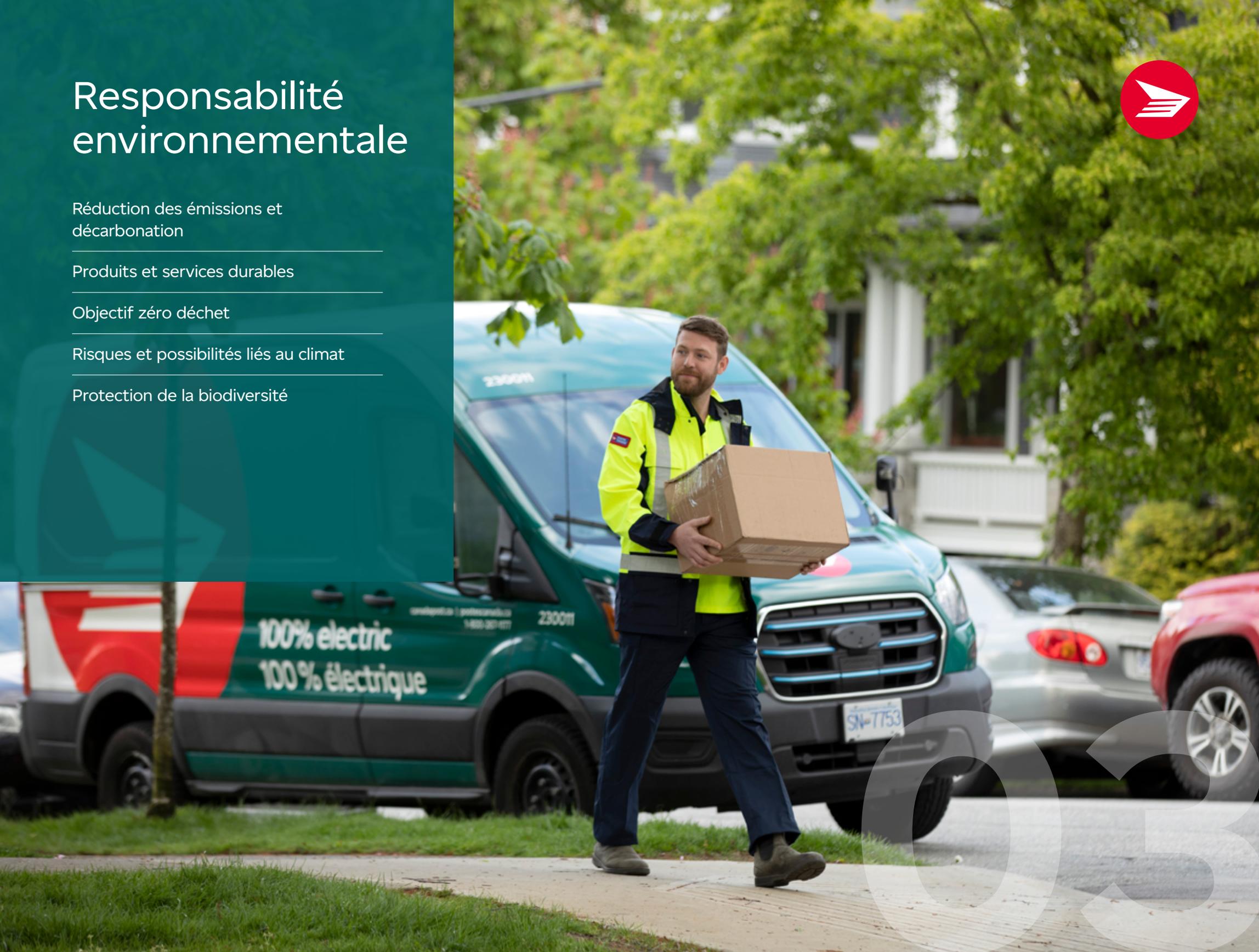
Réduction des émissions et
décarbonation

Produits et services durables

Objectif zéro déchet

Risques et possibilités liés au climat

Protection de la biodiversité





Nos objectifs

Réduire de moitié nos émissions opérationnelles d'ici 2030 et atteindre la carboneutralité à l'échelle de notre chaîne de valeur d'ici 2050

S'approvisionner à 90 % d'électricité provenant de sources non émettrices d'ici 2030

Électrifier l'ensemble de notre parc de véhicule du dernier kilomètre de livraison d'ici 2040

Détourner 90 % des déchets opérationnels non dangereux et des déchets de construction d'ici 2030



Principales mesures en 2023



Établissement d'un nouvel accord d'achat d'énergie en Alberta permettant de convertir à l'électricité renouvelable plus de 95 % de notre consommation d'électricité dans cette province

Réalisation de sept projets de renoncement aux hydrocarbures, incluant le remplacement des systèmes de chauffage à combustible fossile par des systèmes électriques efficaces



Annonce du refus d'articles Courier de quartier^{MC} emballés dans du plastique à partir du milieu de 2025

Mise en service de deux systèmes de panneaux solaires de toiture en Ontario et en Alberta et d'un système de panneaux solaires au sol en Nouvelle-Écosse



Ajout d'une infrastructure de recharge de véhicules électriques à six installations à l'échelle du Canada



Réduction des émissions et décarbonation

Les données scientifiques sur le climat sont claires. Collectivement, nous devons nous efforcer de limiter l'augmentation de la température mondiale à moins de 1,5 degré Celsius par rapport aux niveaux préindustriels si nous voulons éviter les effets de plus en plus graves et néfastes du changement climatique. Postes Canada prend des mesures pour s'assurer de faire sa part tout en continuant à servir la population canadienne.

Action pour le climat

Atteindre la carboneutralité signifie une réduction absolue de 90 % de nos émissions de portées 1, 2 et 3 d'ici 2050 (par rapport au niveau de référence de 2019). Pour réaliser cet objectif d'ici 2050, nous avons établi des objectifs provisoires. Ceux-ci comprennent la réduction de 50 % de nos émissions opérationnelles (portées 1 et 2) d'ici 2030 et la collaboration avec nos fournisseurs et nos filiales pour établir des objectifs de réduction des émissions fondés sur la science d'ici 2025. Nos objectifs sont fondés sur la science et validés par l'initiative Science Based Targets (SBTi).

Postes Canada est l'une des 10 premières entreprises de transport et de logistique au monde à avoir un objectif de carboneutralité approuvé par la SBTi.

Stratégie et plan d'action

À court terme, notre stratégie pour réduire nos émissions opérationnelles comprend les initiatives suivantes :

- Investissements dans l'énergie renouvelable
- Décarbonation de nos immeubles
- Décarbonation de notre parc de véhicules du dernier kilomètre

Nous continuons d'élaborer notre stratégie à long terme afin de déterminer les leviers et les initiatives que nous devons mettre en œuvre pour réduire nos émissions de portée 3 et atteindre la carboneutralité d'ici 2050. En 2023, nous avons examiné en détail les initiatives en cours pour réduire nos émissions de portée 3. Nous avons identifié les lacunes et les secteurs nécessitant une analyse plus approfondie, et nous continuons de travailler avec des experts externes en vue d'élaborer une stratégie qui permettra de réduire ces émissions et de fournir des options pour atteindre notre objectif de carboneutralité.



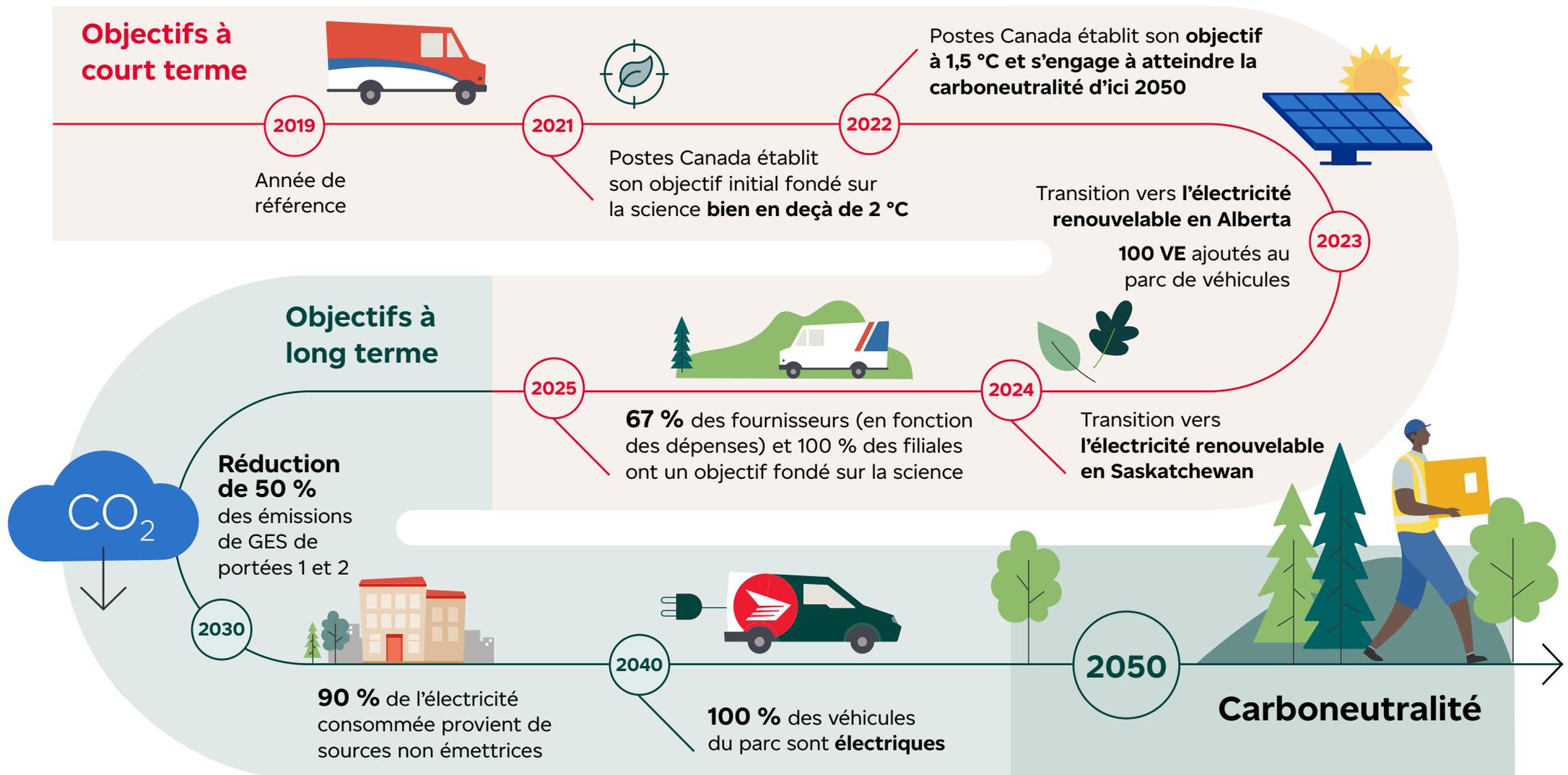
Notre objectif :

Atteindre la **carboneutralité** à l'échelle de notre chaîne de valeur d'ici 2050





Le parcours de Postes Canada vers la carboneutralité





Résultats relatifs aux émissions de GES en 2023

Les principales sources de consommation d'énergie et d'émissions opérationnelles de Postes Canada (portées 1 et 2) sont le carburant consommé par notre parc de véhicules, le carburant utilisé dans nos installations (comme le gaz naturel et le mazout pour le chauffage) et l'électricité pour alimenter nos immeubles. Les principales sources d'émissions dans notre chaîne de valeur indirecte (portée 3) comprennent le transport et la distribution en amont, les investissements (participation dans les filiales) et les biens et services achetés. En 2023, Postes Canada a généré 1 089,9 kt d'éq. CO₂ au total, dont 90 % étaient des émissions de portée 3.

Mises à jour apportées à la méthodologie

En 2023, dans le but de continuer d'améliorer nos rapports sur les émissions de gaz à effet de serre (GES), nous avons apporté les mises à jour suivantes à nos calculs :

- Révision des facteurs d'émissions utilisés pour estimer les émissions en amont provenant des activités liées au carburant et à l'énergie.
- Amélioration de l'exactitude des calculs des émissions liées au navettage du personnel en utilisant les données des systèmes d'information géographique (SIG) sur la distance parcourue jusqu'au lieu de travail.
- Amélioration de l'exactitude de nos calculs des émissions liées aux biens et services achetés et aux biens d'équipement en intégrant les données réelles sur les émissions de 85 fournisseurs représentant 63 % de nos dépenses d'approvisionnement. Ces données ont été obtenues dans le cadre de notre participation au programme de chaîne d'approvisionnement de CDP.



Résultats – Émissions de GES de portée 1 en 2023 (en kt d'éq. CO₂)

Sources d'émissions de portée 1	2023
Installations	32,6
Parc de véhicules	66,4
Total portée 1	98,9

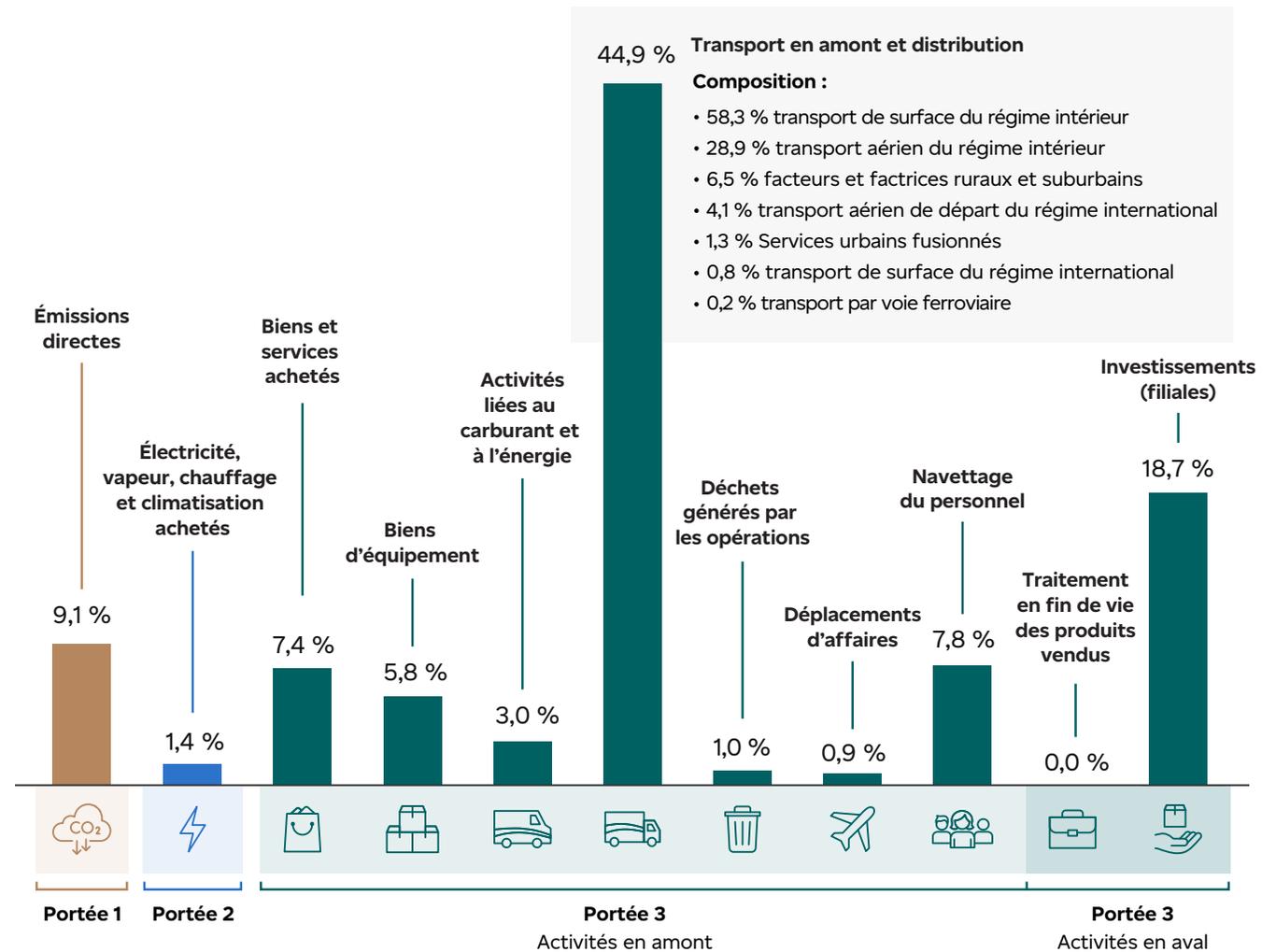
Résultats – Émissions de GES de portée 2 en 2023 (en kt d'éq. CO₂)

Sources d'émissions de portée 2 (en fonction du marché)	2023
Électricité	15,3
Total portées 1 et 2 (en fonction du marché)	114,2
Intensité des portées 1 et 2 (kt d'éq. CO₂ par milliard de dollars de revenus)	16,5

Résultats – Émissions de GES de portée 3 en 2023 (en kt d'éq. CO₂)

Sources d'émissions de portée 3	2023
Biens et services achetés	81,1
Biens d'équipement	62,8
Activités liées au carburant et à l'énergie	32,7
Transport et distribution en amont	488,9
Déchets générés par les opérations	10,7
Voyages d'affaires	10,2
Navettage du personnel	84,7
Traitement en fin de vie des produits vendus	0,5
Investissements	204,2
Total portée 3	975,7
Total portées 1, 2 et 3	1 089,9

Résultats – Émissions de GES par source en 2023

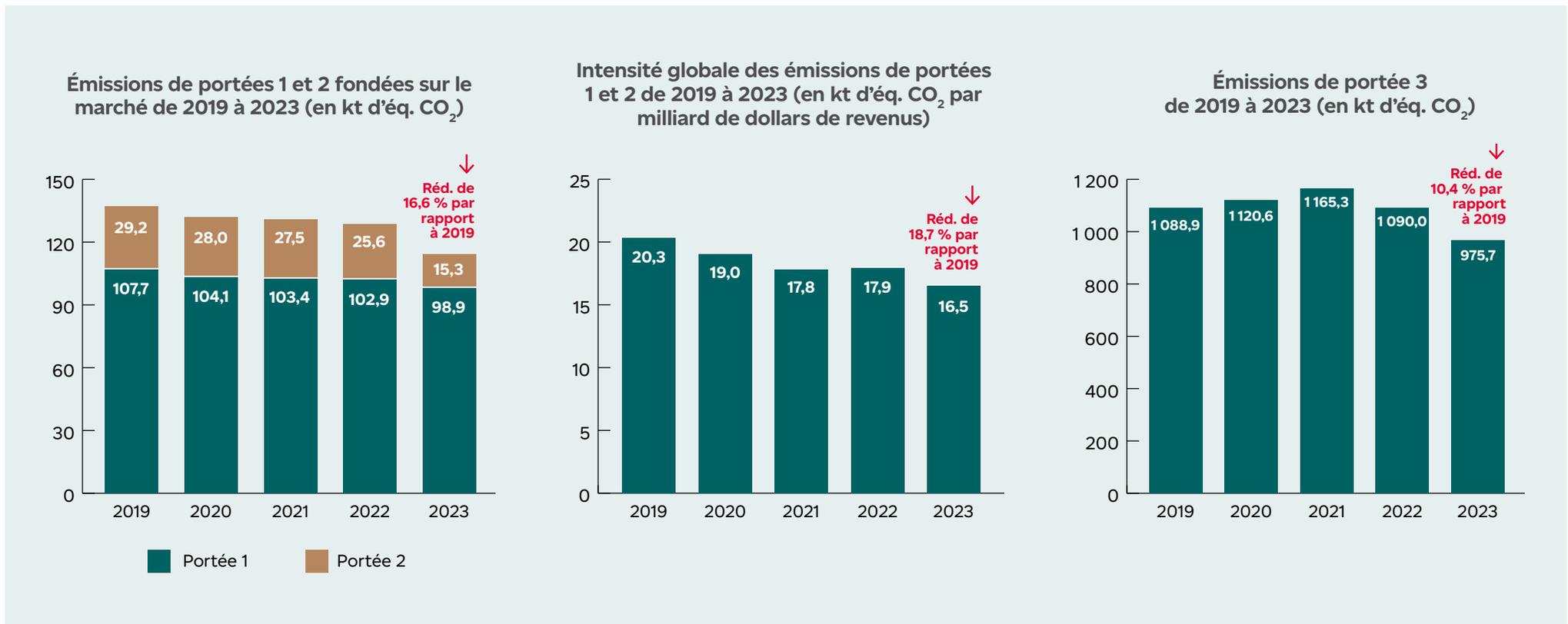




Progrès en matière de réduction des émissions

En 2023, nous avons réduit de 11 % les émissions de portées 1 et 2 par rapport aux niveaux d'émissions de 2022, et de 16,6 % par rapport aux niveaux d'émissions de 2019 (notre année de référence). Cette réduction est principalement attribuable au passage à l'électricité renouvelable en Alberta et à une consommation moins importante que prévue de gaz naturel et de mazout de chauffage en raison de l'hiver plus doux. En 2023, l'intensité des émissions de portées 1 et 2 (en kt d'éq. CO₂ par milliard de dollars de revenus) a baissé de 7,8 % par rapport à 2022 et de 18,7 % par rapport à 2019.

En 2023, nos émissions de portée 3 ont diminué de 10,5 % par rapport à 2022 et de 10,4 % par rapport à 2019. Cette amélioration est principalement attribuable à l'utilisation de données sur les émissions propres aux fournisseurs pour les biens et services achetés et les biens d'équipement, le cas échéant, ce qui a mené à une déclaration plus exacte des émissions dans ces catégories en 2023.





Investissements dans l'énergie renouvelable

En 2023, nous avons établi un nouvel objectif pour la consommation d'électricité non émettrice. « Non émettrice » signifie que la production d'électricité ne génère aucune émission directe de GES. Cela comprend la production d'électricité à partir de sources d'énergie renouvelables ainsi que de sources carboneutres, comme le nucléaire. Pour atteindre cet objectif, nous travaillons en étroite collaboration avec le gouvernement du Canada et les fournisseurs de services publics provinciaux pour négocier des accords d'achat d'électricité renouvelable appuyant la production d'énergie renouvelable dans les provinces dotées de réseaux électriques à fortes émissions. Postes Canada investit également dans sa propre production d'énergie renouvelable, par exemple en installant des panneaux solaires dans ses installations. Cet objectif important en faveur d'une consommation d'électricité non émettrice appuie nos objectifs fondés sur la science en matière de réduction des émissions.

En 2023, notre consommation d'électricité non émettrice a augmenté de 12,6 % par rapport à 2022 et de 15,1 % par rapport à 2019, principalement en raison du passage à l'électricité renouvelable en Alberta (plus de 95 % de notre consommation) grâce à un nouvel accord d'achat d'énergie. En 2023, nous avons également mis en service deux systèmes de panneaux solaires de toiture dans des installations de Postes Canada en Ontario et en Alberta, et un système de panneaux solaires au sol en Nouvelle-Écosse. Nous avons mené trois études de faisabilité pour d'autres projets de panneaux solaires de toiture en Ontario que nous prévoyons mettre en œuvre au cours des prochaines années. Depuis le début de l'année 2024, nos installations en Saskatchewan sont alimentées à plus de 90 % en électricité renouvelable grâce à un accord de service par abonnement renouvelable convenu avec SaskPower.

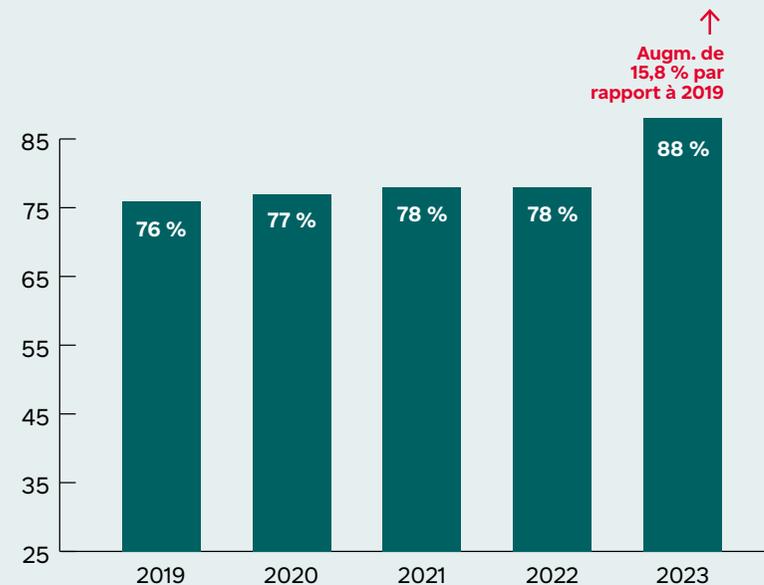


Notre objectif :

90 % de l'électricité consommée issue de sources non émettrices d'ici 2030.



Pourcentage de notre consommation d'électricité provenant de sources non émettrices de 2019 à 2023





Décarbonation de nos immeubles

Avec un portefeuille d'immeubles vaste et diversifié à l'échelle du pays, Postes Canada s'est engagée à réduire les émissions provenant de ses installations. Nous avons établi un plan de réduction des émissions de GES à phases multiples qui met à profit diverses mesures pour rendre nos installations moins polluantes et plus écoénergétiques, et qui améliore l'environnement de travail de notre personnel. Voici les mesures :

- Remplacement des hydrocarbures (p. ex., conversion des systèmes de combustibles fossiles à l'électricité)
- Optimisation des systèmes électromécaniques (analyse des immeubles et prise de mesures précises pour réduire leur consommation d'énergie)
- Mise à niveau de l'éclairage avec des ampoules à DEL
- Panneaux solaires (systèmes de toiture et de sol)
- Mises à niveau des systèmes de contrôle automatique des immeubles (commande centralisée automatisée du chauffage, de la climatisation et de l'éclairage)

La mise en œuvre de ce plan s'est poursuivie en 2023 et a été marquée par l'achèvement de plusieurs vastes projets de réduction des émissions et le lancement d'une nouvelle phase. Voici quelques-unes des principales initiatives menées en 2023 :

- Nous avons terminé sept projets de remplacement des hydrocarbures à Terre-Neuve-et-Labrador, au Québec, en Nouvelle-Écosse et en Saskatchewan. Quatre autres seront terminés au début de 2024. Ces projets devraient permettre de réduire les émissions annuelles de GES d'environ 370 tonnes. La plupart des projets devraient entraîner une réduction de 90 % des émissions de portée 1 dans les installations grâce au remplacement des systèmes de chauffage à combustible fossile actuels par des systèmes électriques efficaces comme les thermopompes. Deux projets ont suivi une approche hybride, utilisant des systèmes de chauffage électriques comme source principale et un système de chauffage à combustible fossile comme système auxiliaire. Ils devraient permettre de réduire l'utilisation de combustibles fossiles de 60 % à 70 % dans les installations concernées.
- Nous avons réalisé différents projets d'optimisation dans trois immeubles à haute consommation d'énergie en Ontario, au Manitoba et en Nouvelle-Écosse. Les mesures mises en œuvre comprennent notamment la mise à niveau des commandes, le réglage des positions des amortisseurs, l'harmonisation des horaires en fonction de l'occupation, le déplacement des thermostats et le calfeutrage. Des études ont été effectuées dans sept autres immeubles qui feront l'objet de mesures d'optimisation en 2024. Ces projets devraient permettre de réduire les GES de 245 tonnes.
- Nous avons achevé 25 mises à niveau de l'éclairage avec des ampoules à DEL en 2023 et 15 autres projets sont sur le point d'être terminés au début de 2024. Ces projets devraient permettre de réduire les GES de 300 tonnes.



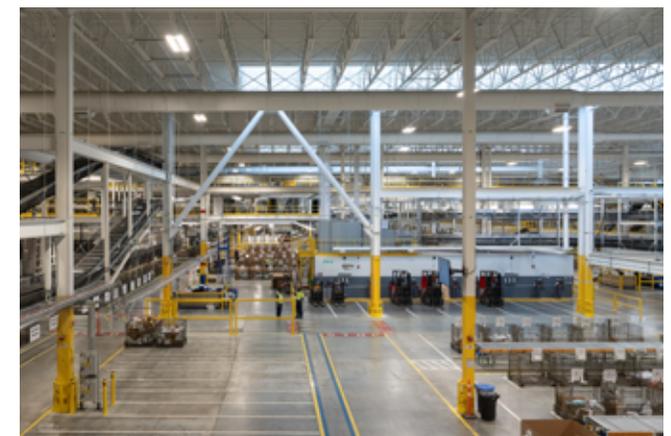


Centre de traitement Albert-Jackson

En 2023, Postes Canada a inauguré le nouveau Centre de traitement Albert-Jackson, notre premier immeuble carboneutre et le plus grand projet industriel au pays conçu selon la Norme du bâtiment à carbone zéro du Conseil du bâtiment durable du Canada. Ce nouveau centre, qui renforce le plus vaste réseau de livraison au Canada, constitue la plus grande, la plus rapide et la plus écologique des installations de tri de colis de Postes Canada. Voici certaines des caractéristiques durables de l'installation :

- Des panneaux solaires de toiture qui génèrent de l'énergie propre et renouvelable sur place
- Un système de chauffage, de ventilation et de conditionnement d'air efficace et un éclairage contrôlé par capteurs en fonction de l'occupation et de la lumière naturelle
- Dix bornes de recharge des véhicules électriques pour le personnel
- Une infrastructure appuyant l'électrification future de notre parc de véhicules de cinq tonnes

Une cérémonie d'inauguration a eu lieu en septembre 2023.





Décarbonation de notre parc de véhicules du dernier kilomètre

Dans le cadre de nos objectifs climatiques, nous devons décarboner notre parc de véhicules. Nous nous engageons à rendre carboneutre notre parc de plus de 14 000 véhicules de livraison.

En 2023, nous avons lancé une initiative accélérée pour l'ajout de 100 véhicules électriques (VE) à notre parc de véhicules de livraison avant la fin de l'année. Dans le cadre de cette initiative, six installations à l'échelle du Canada ont été équipées d'une infrastructure de recharge pour appuyer la mise en service des 100 VE, et une autre installation est en train d'être équipée en Ontario. La mise en service de ces véhicules électriques nous permet de mettre à l'essai l'infrastructure nécessaire et l'utilisation de véhicules entièrement électriques en situation réelle, dans le cadre de nos opérations.

En 2024, nous recueillerons des données sur les 100 premiers VE mis en circulation afin de tirer les leçons qui s'imposent et de peaufiner nos plans de mise en service futurs. Le premier hiver d'utilisation des VE nous permettra de mieux comprendre les défis liés au temps froid et tout autre facteur qui pourrait avoir une incidence sur les mises en service futures. Lors de la sélection des emplacements, nous avons accordé la priorité à ceux qui étaient dotés de réseaux d'électricité propre et desservaient des itinéraires de moins de 70 kilomètres.



Notre objectif :

Électrifier **100 %**
de notre parc de
véhicules du dernier
kilomètre d'ici 2040



Nous sommes l'un des premiers parcs de véhicules au Canada à avoir **100 VE en service.**



Produits et services durables

Notre engagement à faire preuve de leadership en matière d'environnement constitue un élément clé de notre plan de transformation. Pour réaliser nos ambitions, nous continuons d'intégrer la dimension du développement durable dans nos produits et services, et dans la façon dont nous livrons le courrier et les colis à la population canadienne.



Courrier

Postes Canada a l'obligation de livrer le courrier à l'ensemble de la population et des entreprises du pays, une responsabilité qu'elle est fière d'assumer. Nous nous acquittons de nos obligations législatives et répondons aux besoins de notre clientèle tout en tenant compte des considérations commerciales, sociales et environnementales. Bien que la population compte sur nous pour lui livrer son courrier, elle s'attend aussi à ce que nous contribuions à un avenir plus durable.

Réduction du plastique dans le flot du courrier

Nous faisons la promotion de solutions de courrier écoresponsables et collaborons avec les acteurs de l'industrie pour réduire les déchets dans le courrier. Cela signifie être à l'affût d'innovations sur le marché, réduire les plastiques à usage unique et communiquer les meilleures pratiques. Le service Courrier de quartier de Postes Canada^{mc} permet aux entreprises d'envoyer du contenu publicitaire dans des secteurs précis à l'échelle du pays. L'emballage en plastique de ce type d'envoi constitue une part importante du plastique que l'on trouve dans le flot du courrier. Dans le cadre de nos efforts pour réduire l'utilisation du plastique en 2023, nous avons annoncé qu'en milieu d'année 2025, nous n'accepterons plus les articles Courrier de quartier^{mc} emballés dans du plastique. Nous estimons que ce changement important permettra d'éliminer 744 tonnes métriques de déchets de plastique par année.

Orientation et soutien de l'industrie

Postes Canada travaille également avec le **Groupe de courrier écoresponsable**, dont l'objectif est de créer des produits postaux et des chaînes de valeur plus durables. En 2023, nous avons collaboré avec ce groupe et la Toronto Metropolitan University afin de publier une nouvelle ressource intitulée *Lignes directrices sur le publipostage durable*. Cette publication vise à renseigner les gros expéditeurs de courrier et les entreprises de marketing direct sur les principales considérations environnementales et les solutions de rechange en matière de papier, d'encre et de plastique. Elle fournit également de l'information sur l'épuration des données, une pratique qui appuie la surveillance et la production de rapports exacts.



Colis

Chaque année, nous livrons près de 300 millions de colis d'un océan à l'autre. Nous cherchons continuellement des façons de rendre nos services plus durables, particulièrement en ce qui a trait à la livraison des colis et aux emballages. Par exemple, nous avons publié des conseils et des ressources à l'intention de la clientèle afin de l'aider à protéger la marchandise qu'elle expédie tout en réduisant les répercussions environnementales des emballages. Nous fournissons également des rapports sur les émissions de carbone à notre clientèle pour l'aider à comprendre l'incidence climatique de ses envois de colis et l'informer des options d'expédition carboneutre que nous offrons.

Livraison carboneutre

Alors que nous continuons de réduire nos émissions en vue d'atteindre la carboneutralité d'ici 2050, nous prenons des mesures pour aider les gens et les entreprises du Canada à faire des choix d'expédition durables à court terme. En mars 2023, nous avons commencé à offrir la livraison carboneutre. Pour chaque tonne d'émissions de gaz à effet de serre (équivalent CO₂) générée par la livraison des envois Colis standard^{MC} et Colis accélérés^{MC} du régime intérieur, nous contribuons au retrait d'une tonne d'équivalent CO₂ de l'atmosphère en achetant des crédits de carbone de haute qualité, vérifiés et accrédités.

Les crédits de carbone sont issus de projets qui réduisent ou stockent les émissions de l'atmosphère. Postes Canada accorde la priorité aux projets de compensation liés à la nature initiés ou dirigés par des Autochtones. Nos achats de crédits de carbone ne sont pas pris en compte dans le calcul de notre rendement en matière de réduction des émissions.



Depuis mars 2023, **tous les envois nationaux** des services Colis standard et Colis accélérés, ainsi que ceux faits au moyen des boîtes à tarif fixe, **sont carboneutres.**

Résultats – Livraison carboneutre en 2023

Mesure	2023
Nombre total de colis livrés par nos services carboneutres	168 millions
Total des émissions compensées (tonnes métriques)	42 372

En 2023, les achats de crédits de carbone de Postes Canada ont appuyé le Great Bear Forest Carbon Project, qui appartient exclusivement à une alliance unique de Premières Nations. Cette initiative protège des forêts qui pouvaient auparavant faire l'objet d'exploitation forestière. Elle favorise la conservation et la croissance des stocks de carbone et réduit les émissions causées par la récolte, la construction routière et d'autres activités forestières.

Renseignez-vous sur notre programme d'expédition carboneutre en visitant la page [Livraison écoresponsable](#) de notre site Web.

Soutien à la clientèle commerciale

Si la majorité de notre clientèle commerciale se procure ses propres fournitures d'emballage et d'expédition, nous visons à l'aider à faire des choix responsables en lui fournissant des conseils sur les solutions les plus durables. Une partie de notre clientèle commerciale utilise nos différentes solutions d'emballage, y compris nos pochettes Flexifort^{MC}, nos enveloppes prépayées et nos étiquettes. Nous privilégions le contenu recyclé et la recyclabilité des produits au moment de formuler nos recommandations. La pochette Flexifort, à la disposition des entreprises, est fabriquée au Canada à partir d'au moins 75 % de matières recyclées.

Grâce à notre solide méthode de calcul des émissions, nous avons amélioré la qualité des rapports que nous fournissons à notre clientèle commerciale au chapitre des émissions générées par ses envois. En 2023, nous avons transmis à nos partenaires plus de 100 rapports sur les émissions de GES, lesquels appuient leurs propres objectifs de production de rapports sur les émissions et de lutte contre le changement climatique.



Vente au détail

Nous axons nos efforts sur trois aspects afin de rendre plus durables les produits que nous vendons dans nos comptoirs postaux :

Élimination du plastique dans l'emballage des produits de détail

Nous avons travaillé avec nos fournisseurs pour éliminer le plastique, comme la pellicule rétrécissable qui est couramment utilisée en guise d'emballage extérieur. Cette approche collaborative a permis de retirer le plastique des produits d'emballage, comme le ruban d'emballage, les boîtes d'expédition et les enveloppes prépayées Xpresspost^{MC}. Ces initiatives ont contribué à éliminer environ 98 tonnes de plastique de nos opérations depuis 2020.



Près de **90 %** des produits d'emballage et d'expédition vendus dans nos bureaux de poste contiennent des matières recyclées.

Approvisionnement en solutions de rechange au plastique

Bien des gens et des petites entreprises cherchent à réduire leur utilisation de plastique. Nous proposons maintenant deux solutions de rechange en papier à notre enveloppe matelassée en plastique. Faites de matières recyclées, ces enveloppes sont recyclables et protègent bien leur contenu.

Utilisation accrue du contenu recyclé dans nos fournitures d'expédition

Nous continuons d'augmenter le pourcentage de matières recyclées dans nos emballages.

Voici quelques points saillants :

- Enveloppes prépayées : 80 % de matières recyclées
- Boîtes à tarif fixe et boîtes d'expédition : 74 % de matières recyclées au total
- Enveloppes matelassées en plastique : la proportion de matières recyclées est passée de 23 % à 50 % en 2023

Pour rendre la conception intérieure de nos bureaux de poste plus durable, nous adoptons des comptoirs modulaires, des tablettes et d'autres accessoires plus faciles à réparer. Nous pourrions ainsi en remplacer certaines parties plutôt que de les changer au complet. En plus de limiter le gaspillage, cette initiative importante réduit les coûts de remplacement et d'élimination des accessoires lorsqu'ils sont endommagés ou qu'ils atteignent la fin de leur cycle de vie.



Objectif zéro déchet

Postes Canada est déterminée à réduire les déchets générés par ses activités et à en détourner encore davantage en favorisant la réutilisation et le recyclage. Nous prenons des mesures pour quantifier et localiser précisément les déchets, et testons dans nos installations des solutions novatrices de détournement des déchets des sites d'enfouissement.



Notre objectif :

Détourner des sites d'enfouissement au moins 90 % en poids des déchets non dangereux provenant de nos opérations et 90 % de tous les déchets issus de la construction et de la démolition d'ici 2030.



Stratégie zéro gaspillage

Notre stratégie zéro gaspillage est composée de cinq principaux piliers :



Prévention des déchets



Détournement des déchets



Analyse du rendement



Mobilisation du personnel



Leadership d'entreprise et communautaire

Pour appuyer l'élaboration de notre stratégie zéro gaspillage, nous avons effectué des rondes d'audits sur les déchets dans 16 installations de notre portefeuille immobilier. Nous avons ainsi évalué la composition et les méthodes d'élimination des déchets générés dans différents types d'installations afin de mieux comprendre les variations dans les établissements, les postes de facteurs et les bureaux de poste. Les résultats des audits ont confirmé que plus de 97 % de nos déchets sont liés à nos activités opérationnelles, et que ceux produits par notre personnel et nos activités administratives représentent moins de 3 % de l'ensemble des déchets générés dans nos installations. Ces résultats nous permettent d'intervenir dans les secteurs prioritaires et d'élaborer des solutions adaptées à chaque type d'installation.

En 2023, nous avons généré 2,8 % plus de déchets qu'en 2022 et la proportion des nos déchets qui ont été recyclés a augmenté de 3,6 %.

Résultats – Déchets générés selon la méthode d'élimination (en tonnes) en 2022 et 2023

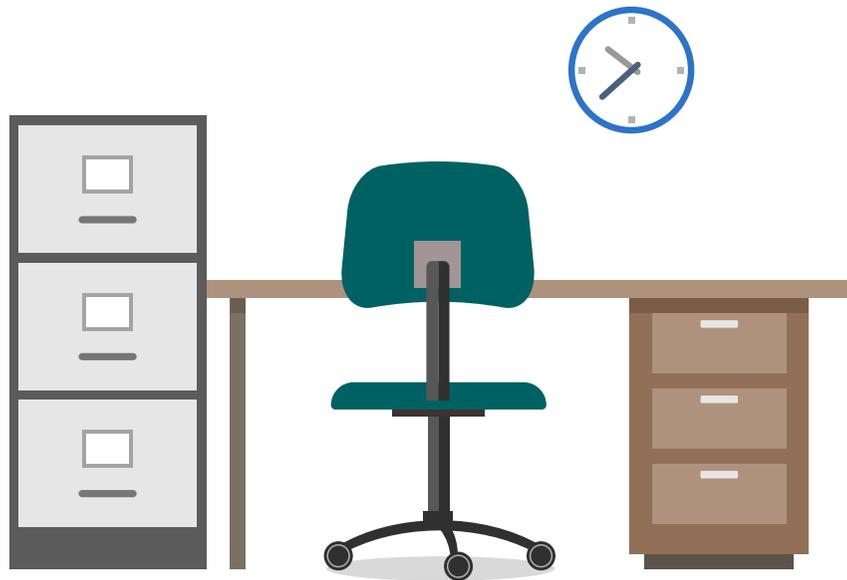
Méthode d'élimination	2022	2023	Écart entre les résultats de 2022 et 2023
Recyclage	26 925	27 902	+3,6 %
Enfouissement	13 530	13 682	+1,1 %
Total	40 454	41 584	+2,8 %



Programme GCSurplus du gouvernement du Canada

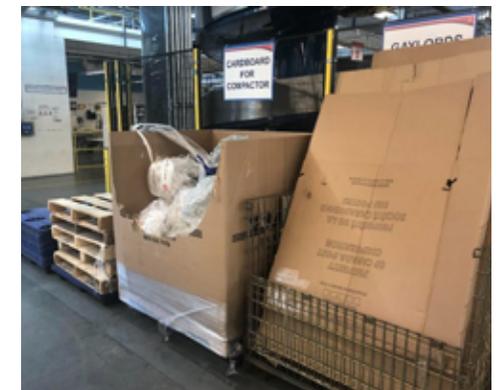
En 2023, nous avons commencé à participer au programme GCSurplus, une initiative du gouvernement fédéral qui vise à prolonger le cycle de vie des biens excédentaires et confisqués au profit de l'environnement, de la population canadienne et de nos communautés. Ce programme nous permet de transférer, de vendre ou de donner des articles et des accessoires usagés que nous n'utilisons plus, mais qui sont en bon état. Le tout est vendu aux enchères au Canada et contribue à l'économie circulaire.

Grâce à GCSurplus, nous avons donné une nouvelle vie à des articles comme des classeurs, du mobilier et des accessoires de bureau, et même des élastiques. Au total, notre participation a permis de détourner près de 3,2 tonnes métriques de déchets des sites d'enfouissement en 2023.



Autres initiatives zéro déchet réalisées en 2023

- ✓ Grâce au Fonds d'action pour le développement durable, nous avons appuyé plus de 15 projets de réduction des déchets, de recyclage et de réutilisation dirigés par des membres de notre personnel. Nous avons notamment installé de nouveaux bacs de recyclage, récupéré les piles usagées, fait l'achat de vaisselle et de couverts réutilisables, et lancé des initiatives zéro plastique.
- ✓ Nous avons testé les mousquetons métalliques comme solution de rechange aux attaches en plastique à usage unique que nous utilisons pour fixer les cartes d'acheminement aux conteneurs d'expédition.
- ✓ Pour la première fois, nous avons inclus des exigences relatives aux déchets de construction dans nos spécifications de projet standard.





Risques et possibilités liés au climat

Postes Canada reconnaît l'importance de lutter activement contre les changements climatiques.

C'est pourquoi nous tenons compte des enjeux climatiques lorsque nous élaborons des stratégies et des plans de résilience à long terme pour notre entreprise. Nous veillons donc à gérer les principaux risques et possibilités liés au climat en prenant les mesures suivantes :

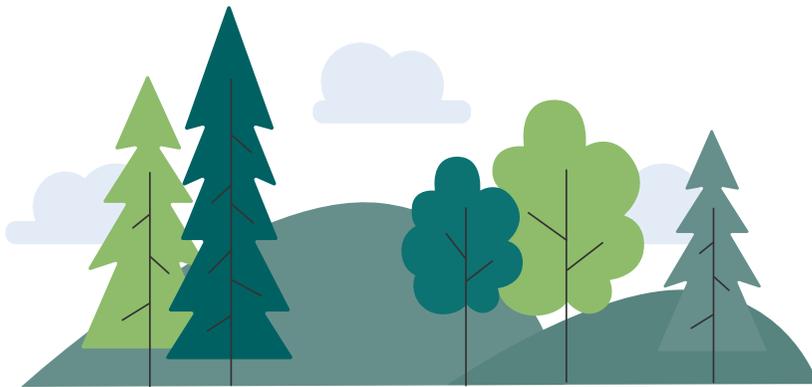
- Mise en œuvre de structures de gouvernance solides
- Prise en compte de l'impact climatique et de l'exposition aux risques climatiques dans la stratégie d'affaires et la planification financière, et recours à l'analyse de scénarios climatiques
- Application de méthodes de gestion des risques rigoureuses
- Évaluation quantitative des répercussions financières potentielles des risques et des possibilités liés au climat
- Établissement d'objectifs de réduction des émissions ambitieux, et surveillance du rendement grâce à un suivi régulier et à des rapports sur les mesures liées au climat

Gouvernance

À Postes Canada, la gouvernance des risques et des possibilités liés au climat s'inscrit dans le cadre de la gouvernance selon les critères ESG de la Société, le Conseil d'administration assurant le plus haut niveau de surveillance. Des précisions sur notre structure de gouvernance sont fournies dans la section **Gouvernance selon les critères ESG** du présent rapport. Le Conseil reçoit chaque trimestre des comptes-rendus sur les principaux enjeux ESG et le rendement par rapport aux objectifs, y compris ceux liés au climat.

Stratégie

Nous tenons compte des risques et des possibilités liés au climat dans notre planification stratégique et nos processus de prise de décision, y compris leur incidence sur nos opérations et notre chaîne de valeur. Nous avons adapté notre modèle d'affaires afin d'appuyer la transition à une économie à faibles émissions de carbone, notamment en amorçant l'électrification de notre parc de véhicules et en investissant dans l'énergie renouvelable. Nous collaborons également avec nos fournisseurs afin de les inciter à se doter d'objectifs de réduction des émissions fondés sur la science et à adopter des pratiques commerciales qui contribuent à réduire leur empreinte écologique. D'autres renseignements sur nos stratégies visant à décarboner nos opérations et à influencer nos fournisseurs sont fournis dans les sections **Réduction des émissions et décarbonation** et **Approvisionnement responsable** du présent rapport. De plus, notre planification financière prévoit l'allocation de fonds pour appuyer notre transition vers un modèle d'exploitation à faibles émissions de carbone, et nous travaillons à mettre en place une tarification du carbone à l'interne afin de mieux tenir compte des enjeux climatiques dans nos décisions d'investissement.





Nous avons conscience que les changements climatiques exposent notre entreprise à des risques tant physiques que de transition, mais ils apportent aussi de nouvelles perspectives. En 2023 et au début de 2024, nous avons approfondi notre analyse des risques et des possibilités liés au climat en nous basant sur la première analyse des scénarios climatiques réalisée en 2022. Ce type d'étude nous permet d'explorer des futurs possibles selon différentes trajectoires de développement socioéconomique, et ainsi d'orienter notre stratégie commerciale. Nous avons effectué une analyse quantitative selon trois scénarios :

- Le **scénario de référence** (RCP8.5 – SSP2 ou SSP5), selon lequel il n'y a aucun changement du côté des politiques nationales et des émissions mondiales; il n'y a aucune nouvelle intervention en matière de politique climatique et les combustibles fossiles sont utilisés dans une même ou une plus grande mesure.
- Le **scénario de faible réchauffement** (RCP2.6 – SSP1 ou SSP2), selon lequel les politiques nationales et les émissions mondiales limitent le réchauffement planétaire à 2 °C.
- Le **scénario de réchauffement modéré** (RCP4.5 – SSP2), selon lequel la trajectoire de décarbonation mondiale mène à un réchauffement planétaire entre 2 °C et 3 °C.

Nous avons réalisé une analyse détaillée propre à l'emplacement afin d'évaluer les risques physiques potentiels pour la Société, y compris les feux de forêt, la chaleur extrême, les vents, les inondations causées par des précipitations extrêmes, les inondations fluviales et les inondations côtières. Nous avons déterminé quels biens et activités sont exposés au risque physique le plus élevé en raison des changements climatiques et estimé l'incidence financière potentielle de ces risques. Nous avons ensuite effectué un examen exhaustif des risques de transition potentiels liés à la réglementation, au droit, à la technologie, au marché et à la réputation.

En collaboration avec les principales parties prenantes de l'entreprise, nous avons évalué l'exposition de Postes Canada à ces risques et estimé leur incidence financière potentielle. Enfin, nous avons examiné et évalué les nouvelles possibilités qui pourraient se présenter en lien avec le climat, notamment en ce qui concerne l'efficacité, les produits et services, le marché et la résilience. Notre estimation de l'incidence financière des risques et des possibilités comprend une évaluation à court, moyen et long terme.

Les résumés de nos principaux risques et possibilités liés au climat sont présentés à la page suivante.



Risques liés au climat pour Postes Canada¹

Feux de forêt



Augmentation du risque de feux de forêt en raison des changements de température et de précipitations

Type de risque : physique élevé

Incidence financière potentielle : coûts accrus pour réparer ou reconstruire des biens endommagés; pertes de revenus en raison de perturbations opérationnelles

Précipitations extrêmes



Précipitations extrêmes entraînant une accumulation rapide d'eau de surface et des inondations

Type de risque : physique élevé

Incidence financière potentielle : coûts accrus pour réparer ou reconstruire des biens endommagés; pertes de revenus en raison de perturbations opérationnelles

Mécanismes de tarification du carbone



Imposition de nouveaux frais réglementaires pour l'utilisation de sources d'énergie à forte teneur en carbone

Type de risque : de transition

Incidence financière potentielle : augmentation des coûts des carburants et de l'énergie

Possibilités liées au climat pour Postes Canada¹

Produits et services à faibles émissions de carbone



Offre d'options d'expédition à faibles émissions de carbone en réponse à la demande accrue de la clientèle

Type de possibilité : produits et services

Incidence financière potentielle : augmentation des revenus

Leadership en matière de climat



Augmentation des parts de marché par l'adoption d'une position de leadership sur le changement climatique, laquelle aurait un effet favorable sur la réputation de Postes Canada auprès de la clientèle

Type de possibilité : marché

Incidence financière potentielle : augmentation des revenus

Décarbonation du parc de véhicules



Adoption de sources d'énergie faibles en carbone pour l'alimentation du parc de véhicules

Type de possibilité : écoefficacité

Incidence financière potentielle : réduction des coûts opérationnels du parc de véhicules

1. L'estimation des incidences financières découlant des risques et possibilités liés au climat est en cours de traitement et les données seront dévoilées plus tard au cours de l'année.



Gestion des risques et des possibilités

La gestion des risques et des possibilités liés au climat est intégrée à notre cadre global de gestion des risques de l'entreprise (GRE), tel qu'indiqué dans la section Risques et gestion des risques de notre **Rapport annuel 2023**. De fait, les risques et les possibilités liés au climat sont gérés par plusieurs secteurs de l'entreprise, qui recourent à divers outils, procédés et pratiques pour prévoir ces risques et y faire face à court, moyen et long terme. Le tableau ci-dessous donne un aperçu des rôles et responsabilités de certaines de ces fonctions clés.

Mesures et cibles

Nous nous engageons à faire preuve de transparence sur les enjeux ESG, y compris les mesures de lutte contre les changements climatiques. Nous rendons compte publiquement des mesures et des objectifs clés liés au climat dans notre Rapport sur le développement durable annuel et dans notre **Supplément sur la transparence ESG**.

Rôles et responsabilités dans la gestion des risques et des possibilités

Centre national de contrôle

Surveiller les événements qui pourraient perturber les opérations, y compris les feux de forêt et les inondations, et mobiliser au besoin l'équipe d'intervention en cas d'incident critique. Trouver et mettre en œuvre des stratégies pour atténuer les risques, tirer parti des occasions et intégrer encore davantage les considérations climatiques dans l'entreprise.

Continuité des opérations

Gérer et animer les sessions de gestion de scénarios et de formation pour les gestionnaires des risques opérationnels et stratégiques. Prévoir tout scénario qui pourrait entraîner la perte du siège social, la perte d'un effectif important ou une défaillance des données ou technologique afin d'assurer le maintien des fonctions essentielles de Postes Canada.

Assurance

Gérer l'assurance de biens principale de Postes Canada et négocier les sous-limites imposées en raison des risques climatiques accrus au Canada. Communiquer les pratiques de développement durable de la Société en vue de la négociation des primes d'assurance.

Biens immobiliers

Gérer la réparation et l'amélioration des immeubles touchés par les événements météorologiques. Apporter des améliorations préventives aux installations afin d'accroître la résilience aux événements météorologiques. Définir et mettre en œuvre des projets d'efficacité énergétique et de remplacement des hydrocarbures pour réduire les émissions de GES de la Société.

Finances

Créer des catégories budgétaires distinctes en cas d'événement climatique majeur pour faire le suivi des dépenses de rétablissement. Suivre l'incidence de la tarification du carbone et en tenir compte dans la planification budgétaire.

Ventes et Marketing

Soutenir le développement de produits pour offrir à la clientèle les options de livraison écoresponsable qu'elle recherche. Collaborer avec l'équipe Développement durable et critères ESG pour mieux faire connaître les engagements de Postes Canada en matière de lutte contre les changements climatiques.

Développement durable

Évaluer les risques et les possibilités liés au climat à Postes Canada et l'état actuel de la gestion des risques. Sensibiliser et mobiliser les parties prenantes. Trouver et mettre en œuvre des stratégies pour atténuer les risques, maximiser les occasions et intégrer encore davantage les considérations climatiques dans l'entreprise.



Protection de la biodiversité

Selon la Taskforce on Nature-related Financial Disclosures (TNFD), « la prospérité et la résilience de nos sociétés et de nos économies dépendent de la santé et de la résilience de la nature et de sa biodiversité ».

À titre de fournisseur de services postaux du Canada assurant la livraison à près de 17,4 millions d'adresses d'un océan à l'autre, nous avons un vaste réseau et une empreinte considérable. Nous savons qu'il est important de veiller à la préservation des espèces vivantes où nous exerçons nos activités, et avons à cœur de mieux intégrer la protection et la promotion de la biodiversité dans notre stratégie environnementale.

Afin de réduire le plus possible et d'atténuer notre impact sur la nature, nous réalisons des évaluations environnementales à nos emplacements existants et à ceux proposés pour de nouvelles constructions en territoire fédéral. Celles-ci tiennent compte de diverses répercussions potentielles, y compris l'évaluation des contaminants dans le sol et les eaux souterraines, ainsi que la surveillance de l'incidence sur les oiseaux migrateurs, les espèces en péril et les habitats. Si nous découvrons une espèce en péril à l'un de nos emplacements, notre équipe de gestion des installations documente la présence de cette espèce, puis nous consultons des spécialistes et prenons les mesures de protection nécessaires en prévision de travaux futurs.

Au cours de la prochaine année, nous examinerons nos procédés administratifs et nos activités pour déterminer les secteurs où il pourrait y avoir des dépendances et des répercussions importantes liées à la nature. Cet examen constituera la première étape de l'élaboration d'une stratégie plus solide qui nous permettra d'évaluer et de gérer les risques connexes.



Petites chauves-souris brunes à Balcarres, en Saskatchewan

La petite chauve-souris brune est en voie de disparition au Canada, en grande partie en raison d'un champignon envahissant qui cause le syndrome du museau blanc. Ce champignon infecte la peau exposée de son museau et de ses ailes lorsqu'elle hiberne. La perte d'habitat, la pollution, les changements climatiques et les pesticides sont autant d'autres menaces pour cette espèce.

Les petites chauves-souris brunes se perchent habituellement dans les immeubles, les arbres et les grottes. Cependant, l'été, les femelles élèvent souvent leurs petits dans les greniers, les bâtiments abandonnés, les granges et les cavités d'arbres. Nous avons découvert une colonie de petites chauves-souris brunes dans le grenier de l'immeuble abritant notre bureau de poste rural de Balcarres, en Saskatchewan, qui a dû être démoli et reconstruit pour des raisons de santé et de sécurité. Dans le cadre de ces travaux, nous avons installé des abris sur des poteaux à l'extérieur du bureau pour offrir aux chauves-souris un lieu de rechange pour leur période de nidification.

Personnes et culture

Vue d'ensemble des effectifs

Santé, sécurité et bien-être

Culture et engagement du personnel

Équité, diversité et inclusion

Relations du travail





Nos objectifs

Obtenir les meilleurs résultats en matière de sécurité

Créer un environnement de travail inclusif où tout le monde est bienvenu, est écouté et profite de chances égales

Atteindre au moins 80 % des niveaux de représentation de la disponibilité sur le marché du travail canadien pour les femmes, les Autochtones, les personnes en situation de handicap et les minorités visibles



Principales mesures en 2023

Augmentation de la représentation des Autochtones, des personnes en situation de handicap et des minorités visibles parmi nos **9 183 nouvelles embauches**



Diminution de **plus de 15 %** de notre taux de fréquence des blessures entraînant des pertes de temps par rapport à 2022



Total de **927 500 heures de formation** dispensées à notre personnel



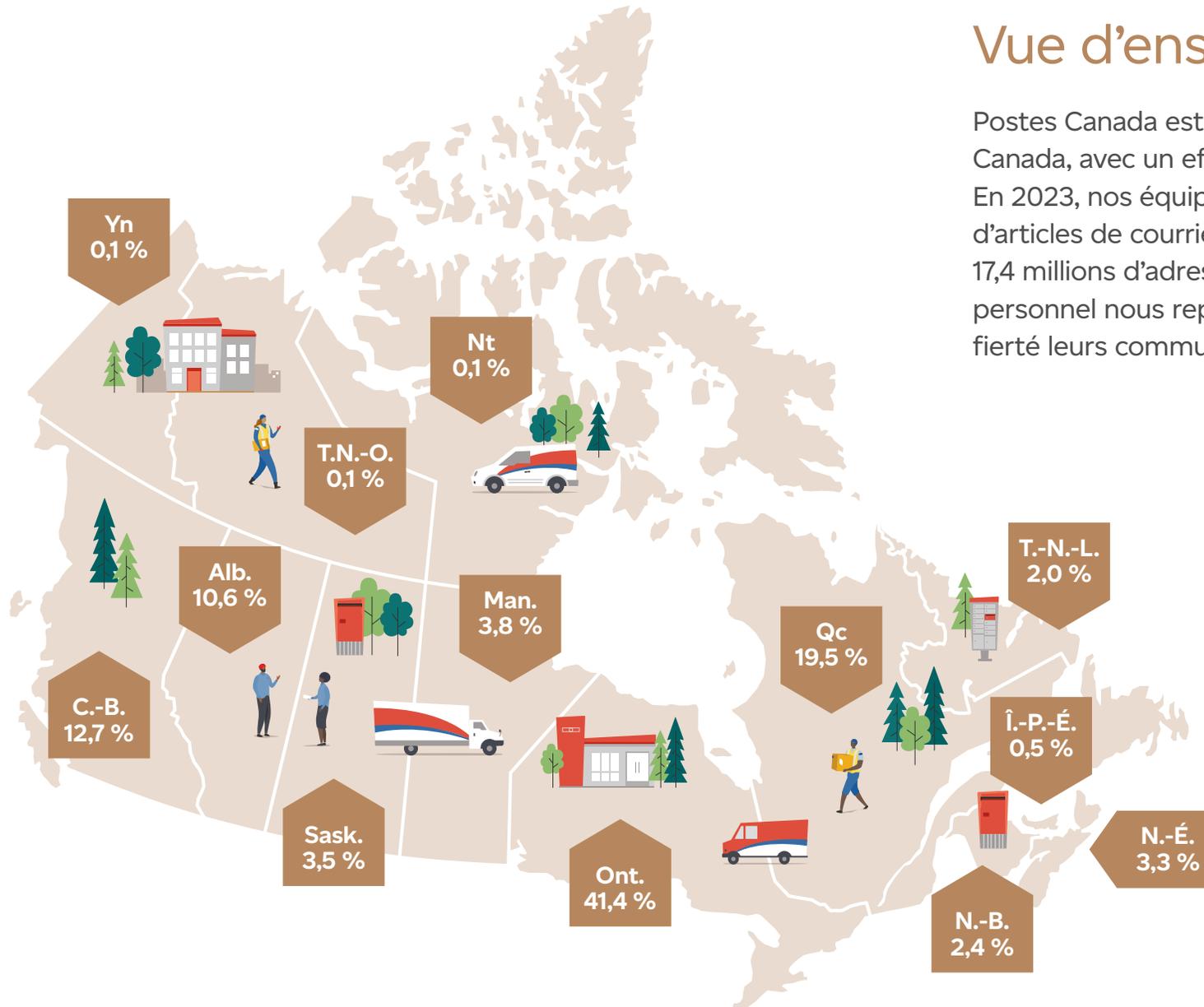
Lancement d'une **nouvelle plateforme** pour la gestion et le suivi de toutes les activités en lien avec les incidents de santé et sécurité

Amélioration de notre cote par rapport aux indices de référence mondiaux en matière de diversité, d'équité et d'inclusion, qui est passée de **3,67 à 3,78**



Vue d'ensemble des effectifs

Postes Canada est l'un des plus grands employeurs du Canada, avec un effectif d'environ 68 300 personnes¹. En 2023, nos équipes ont livré près de 6,5 milliards d'articles de courrier, de colis et de messages à près de 17,4 millions d'adresses au pays. Les membres de notre personnel nous représentent au mieux et servent avec fierté leurs communautés respectives.



Vue d'ensemble du personnel

76,2 % permanent²

66,3 % à temps plein²

Femmes³ : **47,4 %**

Personnes en situation de handicap³ : **8,6 %**

Minorités visibles³ : **26,4 %**

Autochtones³ : **3,4 %**

Pourcentage du personnel visé par les conventions collectives⁴ : **96 %**

1. Comprend le personnel à temps plein et à temps partiel, y compris le personnel temporaire, occasionnel et nommé pour une période déterminée.
2. Y compris le personnel permanent et temporaire ainsi que les personnes en congé non payé.
3. Fondé sur les taux d'auto-identification du recensement sur l'équité de Postes Canada.
4. Y compris les personnes en congé non payé.



Santé, sécurité et bien-être

Nous visons l'objectif « zéro blessure » et nous sommes déterminés à repérer, à prévenir et à contrôler de manière proactive les dangers et les risques auxquels font face notre personnel, nos entrepreneurs, les gens qui visitent nos établissements, notre clientèle et les membres du public. Notre approche est axée sur le changement d'état d'esprit, une collaboration accrue avec nos agents négociateurs, la réduction des blessures et des maladies professionnelles, la réduction des incidents de harcèlement et de violence en milieu de travail, le remaniement du programme de sécurité routière et la priorisation de la santé mentale de notre personnel.



Stratégie de santé et de sécurité

Nous avons lancé notre Stratégie décennale de santé et de sécurité en 2021. Cette stratégie en est à sa troisième année, et nous avons analysé les progrès réalisés jusqu'à présent. Ainsi, nous avons consulté les présidents et présidentes des différents syndicats, les membres des syndicats qui coprésident le Comité national mixte sur la santé et la sécurité, l'équipe Santé et sécurité, les chefs d'équipe, les cadres et le personnel de nos installations à Ottawa et à Montréal. Selon leurs recommandations, nous avons renforcé la gouvernance en matière de santé et de sécurité et créé trois conseils afin d'accélérer la mise en œuvre de notre stratégie : le Conseil de psychologie, le Conseil de sécurité vitale et le Conseil exécutif de sécurité.



Pensez **sécurité.**
Rentrez **sain et sauf.**



Le **bien-être**
en **tête**

Santé mentale

Dans le cadre de notre Stratégie quinquennale en matière de santé mentale, nous avons lancé un tableau de bord de la santé mentale pour nous aider à cerner les points à améliorer. L'un de ces points est le taux d'utilisation de notre Programme d'aide aux employés et à la famille, qui permet à notre personnel et aux membres de leur famille d'obtenir gratuitement et de manière confidentielle des services de counselling et des ressources sur le bien-être. Nous tâcherons donc de mieux le faire connaître et d'éliminer les obstacles qui en limitent l'accès. À la fin de 2023, Postes Canada avait enregistré un taux d'utilisation de 7 % des outils et services du Programme. Notre intention en 2024 est de doubler ce taux et de l'accroître progressivement au moyen de campagnes de sensibilisation.

Après avoir mis l'accent sur le soutien psychologique, nous avons lancé sept nouvelles vidéos de microapprentissage sur l'équilibre travail-vie personnelle en 2023. Nous avons également mis à l'essai une nouvelle formation pour les membres des comités locaux mixtes sur la santé et la sécurité qui ont participé à notre projet pilote d'évaluation des risques psychologiques lancé en 2022. Au total, 317 membres des comités mixtes de divers groupes syndicaux ont suivi 23 séances de formation sur leur rôle important pour la promotion et le soutien de la sécurité psychologique.



Interactions positives en matière de sécurité

Les interactions positives en matière de sécurité sont de courtes conversations qui portent sur des comportements potentiellement dangereux en milieu de travail. En encourageant les gens à prendre moins de raccourcis et à éviter les comportements non sécuritaires, elles font partie intégrante de nos efforts pour multiplier les comportements sécuritaires. En 2023, notre objectif était de former 50 % des chefs d'équipe des Opérations (environ 1 600 personnes) et 50 % des directeurs et directrices des Opérations hors régions. À la fin de l'année, nous avons organisé plus de 155 séances de formation sur les interactions positives en matière de sécurité à l'échelle du pays à leur intention. Plus de 1 600 chefs d'équipe ont suivi une formation, ce qui nous a permis d'atteindre notre objectif national de 2023. Par ailleurs, les directeurs et directrices des Opérations organisent des appels mensuels afin de sensibiliser les gens à l'importance des interactions positives en matière de sécurité et de fournir des conseils pour avoir ce type de conversation.



Sécurité au volant

À Postes Canada, la conduite de véhicules demeure l'activité quotidienne la plus dangereuse. Il faut impérativement réduire le nombre de collisions, en particulier celles qui entraînent des blessures, et veiller à ce que nos gens fassent preuve du plus grand professionnalisme possible au volant. En mai 2023, nous avons lancé la formation de prévention des collisions SMITH à l'intention de nos 10 600 factrices et facteurs ruraux et suburbains. Cette formation en ligne est axée sur la prévention des collisions et sur les comportements sécuritaires au volant. Depuis, elle a été suivie par plus de 5 600 personnes. De plus, nous avons continué à offrir des séances de formation préventive et d'appoint d'une journée en salle, lesquelles ont permis de former 370 autres membres du personnel.

Forts du succès du mois de la conduite sécuritaire, nous avons fourni aux chefs d'équipe des trousseaux d'outils contenant des jeux-questionnaires et des présentations destinés à leur personnel et portant sur les règles et les comportements de conduite sécuritaire (intersections, distractions et fatigue) ainsi que sur la conduite hivernale. L'équipe nationale a également présenté des capsules Info-sécurité et fait des démonstrations sur place à l'occasion des semaines de la conduite sécuritaire dans le nord de l'Ontario et les Prairies. Les présentations, qui portaient sur des sujets comme les angles morts et les vérifications avant le départ, visaient à accroître la sensibilisation et à réduire le nombre de collisions.

Systèmes de gestion de la santé et de la sécurité

En 2023, nous avons lancé une nouvelle plateforme de gestion des incidents permettant de consigner et de suivre toutes les activités entourant les incidents de santé et sécurité. Plus de 3 000 chefs d'équipe ont suivi une formation sur ce nouveau système par diverses méthodes de formation dynamiques, y compris plus de 50 séances d'orientation qui avaient pour objectif de les aider à adopter la plateforme dans une visée de sécurité.

Nous avons également mis à jour nos plans et modèles de gestion des urgences en fonction des risques liés au climat, y compris les feux de forêt et les inondations. Plus particulièrement, nous avons travaillé en étroite collaboration avec l'équipe Accessibilité de Postes Canada pour définir les mesures normalisées à suivre en cas d'évacuation de personnes nécessitant une assistance.

Dans le cadre du suivi régulier de nos systèmes de gestion de la santé et de la sécurité, et de notre démarche de prévention des blessures, nous avons organisé plus de 90 séances de formation sur la réduction des lésions musculo-squelettiques pour fournir aux chefs d'équipe des conseils de coaching, des connaissances et des pratiques de soulèvement sécuritaire. Dans nos régions les plus éloignées, où les chefs d'équipe ne se trouvent pas toujours dans l'aire de travail, trois vidéos de microapprentissage ont été présentées aux factrices et facteurs ruraux et suburbains, en collaboration avec les syndicats.

**Résultats – Santé, sécurité et bien-être : taux de blessures et nombre d'incidents de 2021 à 2023 et objectif de 2023**

Type de taux de blessure ou d'incident	2021	2022	2023	Écart entre 2022 et 2023	Objectif de 2023
Taux de fréquence totale des blessures	6,58	5,89	5,42	-8,0 %	5,25
Taux de fréquence des blessures entraînant des pertes de temps	3,15	2,68	2,27	-15,3 %	2,35
Taux de gravité globale des blessures	309	287	260	-9,4 %	262
Taux de collisions de véhicules	11,1 %	10,9 %	9,6 %	-11,9 %	10,3 %
Chutes et glissades	1 223	1 166	925	-20,7 %	S.O.
Incidents liés à la manutention du matériel	1 141	949	659	-30,6 %	S.O.
Incidents liés à la violence et au harcèlement en milieu de travail	886	553	886	+60,2 %	S.O.





Culture et engagement du personnel

Notre culture, qui nous rend plus forts ensemble, est essentielle à la réalisation de notre raison d'être, soit celle d'être porteurs d'un Canada plus fort. Elle repose sur nos valeurs communes et nos comportements distinctifs, qui nous guident en plus de susciter de l'engagement et un sentiment d'appartenance.

Nous savons qu'une culture d'entreprise solide est vectrice de collaboration, d'innovation et de souplesse. C'est ce qui nous aide à attirer et à retenir les meilleurs talents, à favoriser un environnement de travail positif, à accroître la résilience de l'organisation et à créer les conditions propices à notre réussite.



Nos valeurs

Confiance

Respect

Contribution

Nos comportements distinctifs



Prendre des décisions

Nous avons le pouvoir de prendre des décisions, de remettre respectueusement en question le statu quo et d'encourager les autres à faire de même.



Connaître la destination

Nous comprenons la stratégie et les objectifs de Postes Canada et comment y contribuer, et nous avançons en explorant de nouvelles approches avec ouverture d'esprit.



Contribuer pour les autres

Nous sommes fiers de faire de notre mieux, d'aider les autres et de les encourager à réaliser leur plein potentiel.



Contribuer au sentiment de fierté

Nous contribuons à rendre le Canada plus fort en célébrant notre identité, les communautés que nous servons et les enjeux importants.



Sondage sur l'engagement des employés

Faire ce qu'il faut pour notre personnel et devenir un employeur de choix font partie de nos priorités stratégiques. Depuis 2019, nous menons un sondage annuel sur l'engagement des employés afin de recueillir leurs commentaires sur ce qui fonctionne bien et moins bien, et sur la façon dont nous pouvons améliorer leur expérience.

Pour les inciter à s'ouvrir et à fournir des commentaires honnêtes, les réponses sont anonymes et le sondage est mené par un tiers indépendant. En 2023, nous avons enregistré un taux de participation de 46 %, ce qui représente une légère baisse par rapport à 2022. Notre indice d'engagement demeure relativement stable, avec une baisse d'un point de pourcentage depuis notre dernier sondage. Les commentaires fournis par le personnel sont précieux et nous prenons le temps de tous les lire. Nous en avons reçu 43 500 en 2023.

L'une des priorités de notre pilier « Faire ce qu'il faut pour nos employés » est de créer un milieu de travail équitable, respectueux et inclusif où chaque personne est bienvenue et entendue et a des chances égales. En 2023, nous avons constaté avec fierté des résultats particulièrement favorables quant aux énoncés indiquant que le personnel peut communiquer dans la langue officielle qui lui convient (92 %) et que Postes Canada a créé un environnement de travail où les gens provenant de milieux différents peuvent réussir (80 %).

Nous savons l'importance que les membres de notre personnel accordent à l'environnement. C'est pourquoi nous voulons mieux faire connaître notre engagement à faire preuve de leadership en matière de développement durable. En 2023, 52 % des personnes qui ont participé au sondage ont affirmé être d'accord avec l'énoncé « Postes Canada est une entreprise

écoresponsable », ce qui représente une amélioration de 3 % par rapport à 2022. Nous continuons de mobiliser nos employées et nos employés pour réduire notre empreinte écologique et améliorer encore davantage ce résultat.

Depuis le lancement du sondage en 2019, les résultats sont stables. Nous disposons maintenant d'une quantité importante de données qui reflètent nos bons coups et les points à améliorer. Alors que nous nous tournons vers l'avenir, nous évaluons comment continuer à solliciter régulièrement les commentaires de nos gens, tout en évitant la lassitude liée aux sondages et en nous donnant suffisamment de temps pour transformer cette rétroaction en progrès significatifs.

Résultats – Sondage sur l'engagement des employés de 2020 à 2023

Mesure	2020	2021	2022	2023	Écart entre 2022 et 2023 (points de pourcentage)
Taux de participation	25 %	51 %	53 %	46 %	-7
Indice d'engagement	72	73	71	70	-1





Gestion des talents

Acquisition de talents

Pour attirer et retenir les talents dans un marché du travail concurrentiel, nous devons continuer d'innover et de placer l'expérience du personnel au cœur de tout ce que nous faisons, du recrutement à la retraite. Nous voulons que Postes Canada soit un endroit où les gens peuvent s'épanouir, perfectionner leurs compétences et être fiers du travail qu'ils accomplissent pour la population du pays.

L'acquisition et la rétention des talents font partie de nos grandes priorités. Nous mettons donc à jour nos processus afin de refléter notre nouvelle culture et nos nouvelles valeurs, et nous investissons dans la technologie afin de simplifier le processus d'embauche et d'intégration. Nous fournissons également aux responsables du recrutement de nouveaux outils afin de les aider à relever les défis du marché du travail. Ces ressources aident à trouver d'autres sources de candidatures et à automatiser la publication des offres d'emploi, en plus d'offrir une expérience de recrutement équitable et uniforme à l'échelle nationale.

Résultats – Nombre de nouvelles embauches par année et proportion de membres des groupes désignés¹ de 2020 à 2023

Catégorie	2020	2021	2022	2023	Écart entre 2022 et 2023 (points de pourcentage excluant le nombre total de nouvelles embauches)
Total de nouvelles embauches	11 994	11 633	12 678	9 183	-3 495
% de femmes	44,7 %	46,4 %	47,5 %	46,1 %	-1,4
% d'Autochtones	3,0 %	3,6 %	4,5 %	4,9 %	+0,4
% de personnes en situation de handicap	5,6 %	7,8 %	9,3 %	10,5 %	+1,2
% de minorités visibles	31,0 %	31,9 %	33,5 %	33,6 %	+0,1

1. Selon les taux d'auto-identification.



Nous avons embauché en 2023
111 étudiant(e)s d'été

Pour attirer les talents de demain, il faut investir dans les talents de demain. En 2023, nous avons élargi notre programme d'emploi d'été pour offrir aux étudiants et étudiantes plus d'occasions d'acquérir une expérience pratique au sein de l'une des plus grandes organisations du Canada. Nous avons établi un partenariat avec l'Association nationale des étudiant(e)s handicapé(e)s au niveau postsecondaire afin d'éliminer les obstacles à l'emploi pour les personnes en situation de handicap et de faire la promotion du programme d'emplois d'été dans leur réseau. Cela nous a permis d'embaucher davantage d'étudiantes et d'étudiants en situation de handicap, et plus de 10 % de nos jeunes embauches déclarent vivre avec un handicap.



Rétention des talents

Nous utilisons l'analyse de données pour aider nos chefs d'équipe à identifier les risques et les occasions au sein de nos effectifs, à améliorer l'expérience du personnel, à favoriser le maintien en poste et à gagner en agilité pour relever les défis quotidiens liés à la main-d'œuvre.

Nous sommes d'avis qu'il est important de maintenir un dialogue avec nos gens pour comprendre leurs besoins. Pour ce faire, nous réalisons des séances de discussion, des sondages et des évaluations du rendement. Nous menons également des entrevues d'embauche et de départ pour recueillir plus de commentaires sur les façons d'améliorer notre approche de gestion des talents et de mieux harmoniser nos offres avec les priorités de notre personnel actuel et futur.

Résultats – Taux de roulement du personnel de 2020 à 2023

Catégorie	2020	2021	2022	2023	Écart entre 2022 et 2023 (points de pourcentage)
Taux de roulement du personnel	5,1 %	6,5 %	7,4 %	6,2 %	-1,2



Pour retenir les meilleurs talents, nous devons leur témoigner de la reconnaissance. Nous nous efforçons donc de souligner les réalisations de nos employés et employés pour créer une culture de valorisation. C'est bien sûr la bonne chose à faire, et témoigner de la reconnaissance au personnel est un facteur de motivation éprouvé tant pour les personnes dont les efforts sont soulignés que pour leurs collègues qui participent à la célébration.

Notre programme de reconnaissance du personnel vise à ce qui suit :

- Promouvoir notre culture en évolution dans le cadre de notre transformation et renforcer nos nouvelles valeurs et nos nouveaux comportements.
- Contribuer à l'expérience du personnel en offrant du choix et de la flexibilité, différentes façons d'exprimer sa reconnaissance et une procédure de commande simplifiée.
- Montrer aux membres du personnel qu'on les apprécie en soulignant leurs contributions, en célébrant les moments marquants de leur vie et en les encourageant à s'engager activement. C'est l'une de nos façons de faire ce qu'il faut pour nos employés, l'un des piliers de notre raison d'être : devenir porteurs d'un Canada plus fort.



Notre plateforme de reconnaissance propose des produits écologiques, autochtones et canadiens. Depuis son lancement :

- **5 117 articles écologiques** ont été achetés;
- **733 arbres ont été plantés** en collaboration avec Arbres Canada en la mémoire d'êtres chers;
- **74 employés et employés ont décidé de faire un don à la Fondation communautaire** au lieu de choisir une récompense.



Rémunération et avantages sociaux

Faire ce qu'il faut pour nos employés est un pilier stratégique de notre plan de transformation. Le travail de notre personnel au quotidien est essentiel à la réalisation de notre raison d'être et nous permet de répondre aux besoins des millions de personnes au pays qui comptent sur nous pour assurer des livraisons sécuritaires et à temps.

Notre régime de rémunération totale comprend la couverture des soins médicaux et des soins dentaires, des programmes de retraite et d'autres programmes et services importants offerts par l'employeur. L'admissibilité à ces avantages sociaux varie selon le groupe de membres du personnel. **De plus, l'ensemble du personnel est admissible au congé parental.**

Régime de retraite

Postes Canada offre un régime de retraite aux membres du personnel admissibles. Le Régime de pension agréé de Postes Canada (le « Régime ») est composé de deux volets : à prestations déterminées et à cotisations déterminées. La participation est obligatoire pour les personnes admissibles et l'adhésion est automatique si les critères d'admissibilité sont remplis. Pour obtenir plus de renseignements sur le Régime et les critères d'admissibilité, visitez le site retraitescp.com.

Résultats – Nombre de personnes en congé parental de 2020 à 2023

Catégorie	2020	2021	2022	2023	Écart entre 2022 et 2023
Nombre d'employé(e)s en congé parental	1 553	1 761	1 853	1 530	-17,4 %

Résultats – Régimes de retraite

Volet à cotisations déterminées : Nombre de personnes participantes et répartition des cotisations totales de 2020 à 2023

Mesure	2020	2021	2022	2023
Participant(e)s	4 180	5 103	6 060	6 839
Cotisations de Postes Canada	15,5 M\$	17,1 M\$	22,7 M\$	27,6 M\$
Cotisations des participant(e)s	9,2 M\$	10,2 M\$	13,6 M\$	16,5 M\$

Volet à prestations déterminées : Nombre de personnes participantes, obligation prévue au titre des prestations, valeur estimée des actifs, et répartition des cotisations totales de 2020 à 2023

Mesure	2020	2021	2022	2023
Participant(e)s	53 132	53 397	52 584	52 071
Obligation prévue au titre des prestations	34 741 M\$	34 905 M\$	27 167 M\$	28 773 M\$
Valeur estimée des actifs	29 616 M\$	32 357 M\$	29 520 M\$	30 837 M\$
Cotisations pour service courant de Postes Canada	301 M\$	326 M\$	318 M\$	37 M\$
Cotisations des participant(e)s	281 M\$	279 M\$	296 M\$	251 M\$



Gestion du rendement et perfectionnement professionnel

Pour appuyer la réussite de notre personnel, nous avons mis au point un solide processus de gestion du rendement. Celui-ci est conçu pour favoriser des conversations justes et ouvertes, et pour amener nos gens à comprendre le but, l'orientation et les objectifs de leur travail par rapport aux objectifs de l'organisation.

Dans le cadre de rencontres trimestrielles et de discussions régulières, les chefs d'équipe réalisent une évaluation du rendement des membres de leur personnel et fournissent de la rétroaction. Ces échanges permettent de discuter des progrès réalisés, de souligner les réussites, d'aborder les défis, et d'offrir du coaching et du perfectionnement. Au début de l'année, nous invitons nos gens à établir un ou plusieurs objectifs de perfectionnement pour aligner leurs aspirations aux priorités de la Société et favoriser leur croissance et leur perfectionnement professionnel.

Nous encourageons aussi les chefs d'équipe et leur personnel à avoir chaque trimestre une discussion afin d'identifier des occasions de perfectionnement et de faire le point sur les objectifs. La discussion semestrielle sur la croissance est une étape importante pour les chefs d'équipe dans leur préparation à la segmentation des talents, qui a lieu une fois par année. En collaboration avec les partenaires d'affaires des Ressources humaines, on y aborde le potentiel des employées et employés par rapport aux aspirations exprimées et aux plans de relève.

Notre processus de gestion du rendement vise les cadres de tous les niveaux et les membres du personnel représentés par l'Alliance de la Fonction publique du Canada/Syndicat des employés des postes et communications (AFPC/SEPC) et l'Association des officiers des postes du Canada (AOPC). Depuis mars 2023, les chefs qui font partie de l'AOPC ont accès au profil de talent de leurs subalternes faisant aussi partie de l'AOPC. Cette nouvelle visibilité contribue à enrichir leurs discussions sur la croissance, et aide à perfectionner davantage les compétences en leadership des chefs.

En 2023, nous avons continué à renforcer notre nouvelle culture et à mettre à jour nos documents sur la gestion du rendement afin de refléter nos nouvelles valeurs et nos comportements distinctifs. Également, en passant du temps avec les chefs d'équipe, nos partenaires d'affaires des Ressources humaines ont pu veiller à ce que le rendement soit évalué en fonction des résultats et de la façon dont ils ont été atteints.

Avoir des conversations difficiles avec les membres du personnel est l'une des tâches les plus délicates des chefs d'équipe. Pour les orienter davantage, nous avons élaboré un nouveau guide pour les aider à se préparer aux rencontres, à cerner la cause des problèmes et à trouver la meilleure solution possible pour y remédier.



Résultats – Évaluations du rendement et du perfectionnement professionnel en 2023

Niveau	Nombre d'employé(e)s
AOPC et AFPC/SEPC	5 800
Cadres supérieur(e)s	400
Cadres intermédiaires	1 400
Cadres de premier échelon	800



Formation et perfectionnement

Nous avons à cœur d'offrir à l'ensemble des membres de notre personnel des occasions de développer et de perfectionner leurs compétences à différents moments de leur carrière. Notre objectif est de nous assurer que les bonnes personnes occupent les bons postes, et qu'elles ont les aptitudes et les connaissances nécessaires pour effectuer leur travail correctement et en toute sécurité. En plus de la formation obligatoire, nous offrons divers cours pour appuyer le perfectionnement de nos gens. Nous remboursons également les frais de scolarité des certifications et des cours externes, à condition qu'ils soient approuvés, qui répondent aux objectifs de perfectionnement visés.



Appuyer la croissance et le perfectionnement de notre main-d'œuvre diversifiée

En collaboration avec l'équipe Équité, diversité et inclusion, nous avons organisé en mai et en septembre 2023 deux salons de l'emploi virtuels destinés aux personnes de l'entreprise qui s'identifient comme des Autochtones, des membres de minorités visibles, des personnes en situation de handicap, des membres de la communauté 2ELGBTQIA+ ou des femmes. Ces activités leur ont permis d'obtenir des renseignements sur les différents services de Postes Canada. En plus d'y entendre les parcours professionnels et des expériences de leaders de l'organisation, elles ont appris comment rédiger un curriculum vitae et se préparer pour une entrevue. Entre 400 et 800 personnes (du niveau non cadre jusqu'au niveau cadre intermédiaire) ont assisté à chacun des salons virtuels.

Pratiques de gestion des talents de la Société

Les personnes nouvellement embauchées comme chefs d'équipe ou promues à ce poste doivent se familiariser avec les pratiques de gestion des talents de la Société, les responsabilités connexes et les ressources à leur disposition. Nous faisons de la sensibilisation dans nos ateliers Principes de base utiles aux gestionnaires, lors du volet Stimuler votre croissance. Ce dernier est aussi présenté de manière ponctuelle à différentes équipes afin de sensibiliser le personnel ou de rafraîchir ses connaissances sur le perfectionnement professionnel.

Résultats – Nombre d'heures de formation offertes et nombre moyen d'heures de formation par personne de 2020 à 2023

Mesure	2020	2021	2022	2023	Écart entre 2022 et 2023
Heures de formation offertes	680 000	787 000	829 000	927 500	+11,9 %
Nombre moyen d'heures de formation par année par personne	10	11	12	14	+16,7 %



Équité, diversité et inclusion

Postes Canada est déterminée à faire sa part pour rendre le pays plus fort et plus inclusif.

Nous croyons qu'un effectif inclusif aux expériences et aux points de vue diversifiés est la source de décisions plus éclairées, favorise l'innovation et nous permet de mieux comprendre les besoins des personnes que nous servons. Parce qu'elle emploie environ 68 300 personnes et qu'elle est présente dans toutes les collectivités d'un océan à l'autre, Postes Canada a le devoir de représenter l'ensemble du pays. Nous nous efforçons d'offrir un milieu de travail accueillant qui valorise et célèbre tout le monde et qui offre des chances égales de réussite.

En 2023, nous avons continué à faire avancer les priorités de notre Stratégie sur cinq ans sur l'équité et la diversité lancée en 2021 en collaboration avec nos agents négociateurs. Validée par une tierce partie, cette stratégie présente les mesures précises que prendra l'entreprise pour favoriser l'équité, la diversité et l'inclusion. Ces initiatives nous aideront à réaliser notre vision en intégrant des objectifs d'équité, de diversité et d'inclusion à notre planification stratégique, en améliorant le recrutement et la rétention des talents, en servant mieux les gens au pays et en faisant preuve de leadership à l'égard des enjeux qui leur tiennent à cœur. Parallèlement, nous surveillerons et évaluerons nos progrès, et en rendrons compte.

Nous continuons de mobiliser nos leaders afin d'intégrer davantage nos objectifs d'équité dans nos processus. Nous nous efforçons d'atteindre au moins 80 % des taux de disponibilité sur le marché du travail canadien (DMTC) par groupe désigné. Nous comptons y arriver sur cinq ans pour les Autochtones et dix ans pour les personnes en situation de handicap.

Notre plan d'action 2023-2024 définit les mesures précises que nous prendrons pour assurer un milieu de travail favorisant la diversité et accueillant pour tout le monde.

Voici quelques-unes des principales mesures que nous avons prises en 2023 :

- ✓ En décembre, nous distribués à notre personnel et notre clientèle de la vente au détail des dépliants sur notre Charte contre le racisme et la discrimination.
- ✓ Nous avons adopté les Principes d'autonomisation des femmes des Nations unies.
- ✓ Nous avons augmenté notre cote par rapport aux indices de référence mondiaux en matière de diversité, d'équité et d'inclusion en la faisant passer de 3,67 à 3,78.
- ✓ Nous avons participé à des activités afin d'aider Postes Canada à mieux comprendre la vérité et la réconciliation; nous avons notamment souligné la Journée de la robe rouge à notre siège social pour commémorer les femmes et les filles autochtones disparues et assassinées, et présenté une installation artistique pour la Journée du chandail orange.
- ✓ Nous avons lancé un appel à l'interne pour permettre aux membres de notre personnel appartenant à divers groupes (minorités visibles, Autochtones, personnes en situation de handicap) de tisser des liens avec d'autres personnes ayant vécu des expériences similaires dans un climat de confiance et favoriser un sentiment d'appartenance en milieu de travail.
- ✓ Nous avons officiellement participé à cinq défilés de la Fierté à l'échelle du pays, ainsi qu'à diverses activités de sensibilisation, y compris le Mayfest, le Na-Me-Res Pow Wow et des festivals des arts autochtones. Ces événements sont de précieuses occasions de tisser des liens, de cerner les obstacles et de favoriser une collaboration plus étroite avec les groupes sous-représentés.



Résultats – Représentation des groupes désignés au sein de notre effectif global selon le rapport d'analyse de l'effectif¹ de 2021 à 2023, par rapport aux taux de DMTC

Groupes désignés au sein de l'effectif global ²	2021	2022	2023	Écart entre les résultats de 2022 et 2023 (points de pourcentage)	DMTC ³
Femmes	47,9 %	47,4 %	47,4 %	0,0	49,3 %
Autochtones	2,9 %	3,1 %	3,3 %	+0,2	4,0 %
Personnes en situation de handicap	6,8 %	7,9 %	8,5 %	+0,6	11,5 %
Minorités visibles	23,4 %	24,9 %	26,1 %	+1,2	19,8 %

Résultats – Représentation des groupes désignés au sein de la haute direction selon le rapport d'analyse de l'effectif¹ de 2021 à 2023, par rapport aux taux de DMTC

Groupes désignés au sein de la haute direction ²	2021	2022	2023	Écart entre les résultats de 2022 et 2023 (points de pourcentage)	DMTC ³
Femmes	44,9 %	43,5 %	41,7 %	-1,8	27,6 %
Autochtones	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0	3,2 %
Personnes en situation de handicap	11,6 %	22,6 %	20,8 %	-1,8	5 %
Minorités visibles	14,5 %	14,5 %	13,9 %	-0,6	11,5 %

1. Le rapport d'analyse de l'effectif comprend les membres du personnel qui ont travaillé moins de 12 semaines au cours d'une année civile. Effectif global de base : 71 518 personnes.

2. Selon les taux d'auto-identification.

3. Les taux de disponibilité sur le marché du travail canadien (DMTC) sont tirés des données du recensement du Canada de 2016 publiées en 2021, lesquelles sont basées sur l'Enquête nationale auprès des ménages de 2016 et sur l'Enquête canadienne sur l'incapacité de 2017. Dans l'éventualité d'un dépassement des taux de DMTC, Postes Canada ne modifiera pas ses stratégies de recrutement pour réduire les taux de représentation au sein de son effectif.



Résultats – Représentation des groupes désignés au sein de notre effectif global selon le Système de gestion de l'information sur l'équité en milieu de travail du gouvernement du Canada¹ de 2021 à 2023, par rapport aux taux de DMTC

Groupes désignés au sein de l'effectif global ²	2021	2022	2023	Écart entre les résultats de 2022 et 2023 (points de pourcentage)	DMTC ³
Femmes	46,9 %	47,0 %	46,9 %	-0,1	49,3 %
Autochtones	2,7 %	3,1 %	3,2 %	+0,1	4,0 %
Personnes en situation de handicap	6,7 %	7,7 %	8,2 %	+0,5	11,5 %
Minorités visibles	23,3 %	24,7 %	25,5 %	+0,8	19,8 %

Résultats – Représentation des groupes désignés au sein de la haute direction selon le Système de gestion de l'information sur l'équité en milieu de travail du gouvernement du Canada¹ de 2021 à 2023, par rapport aux taux de DMTC

Groupes désignés au sein de la haute direction ²	2021	2022	2023	Écart entre les résultats de 2022 et 2023 (points de pourcentage)	DMTC ³
Femmes	44,9 %	42,6 %	39,2 %	-3,4	27,6 %
Autochtones	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0	3,2 %
Personnes en situation de handicap	10,7 %	11,6 %	13,0 %	+1,4	5,0 %
Minorités visibles	14,5 %	14,7 %	14,9 %	+0,2	11,5 %

1. Système de gestion de l'information sur l'équité en milieu de travail, gouvernement du Canada. Exclut les membres du personnel qui ont travaillé moins de 12 semaines. Effectif global de base : 67 698 personnes.

2. Selon les taux d'auto-identification.

3. Les taux de disponibilité sur le marché du travail canadien (DMTC) sont tirés des données du recensement du Canada de 2016 publiées en 2021, lesquelles sont basées sur l'Enquête nationale auprès des ménages de 2016 et sur l'Enquête canadienne sur l'incapacité de 2017. Dans l'éventualité d'un dépassement des taux de DMTC, Postes Canada ne modifiera pas ses stratégies de recrutement pour réduire les taux de représentation au sein de son effectif.



Équité salariale

La *Loi sur l'équité salariale*, présentée dans le cadre du projet de loi C-86, est entrée en vigueur le 31 août 2021. Elle exige que les employeurs fédéraux corrigent tout écart salarial entre les sexes et qu'ils assurent en tout temps un salaire égal pour un travail de valeur égale. Conformément à cette loi, nous avons formé un comité sur l'équité salariale composé de personnes représentant Postes Canada, ses agents négociateurs et le personnel cadre et exempt. Le Comité est déterminé à collaborer à l'élaboration d'un plan d'équité salariale. Voici ce qu'il fera pour assurer l'équité salariale :

- déterminer les classes d'emploi;
- déterminer leur prédominance féminine ou masculine;
- établir la valeur du travail de chaque classe d'emploi;
- calculer la rémunération de chacune;
- comparer la rémunération pour déterminer s'il y a des écarts entre des emplois de valeur égale;
- établir le contenu du plan d'équité salariale.

Pour nous, l'équité salariale est un droit humain fondamental et toute disparité salariale entre les sexes est inacceptable. Nous travaillons en étroite collaboration avec nos agents négociateurs et les porte-parole du personnel non syndiqué pour réaliser des progrès à l'égard de cette exigence importante.

Résultats – Ratio de rémunération femmes/hommes

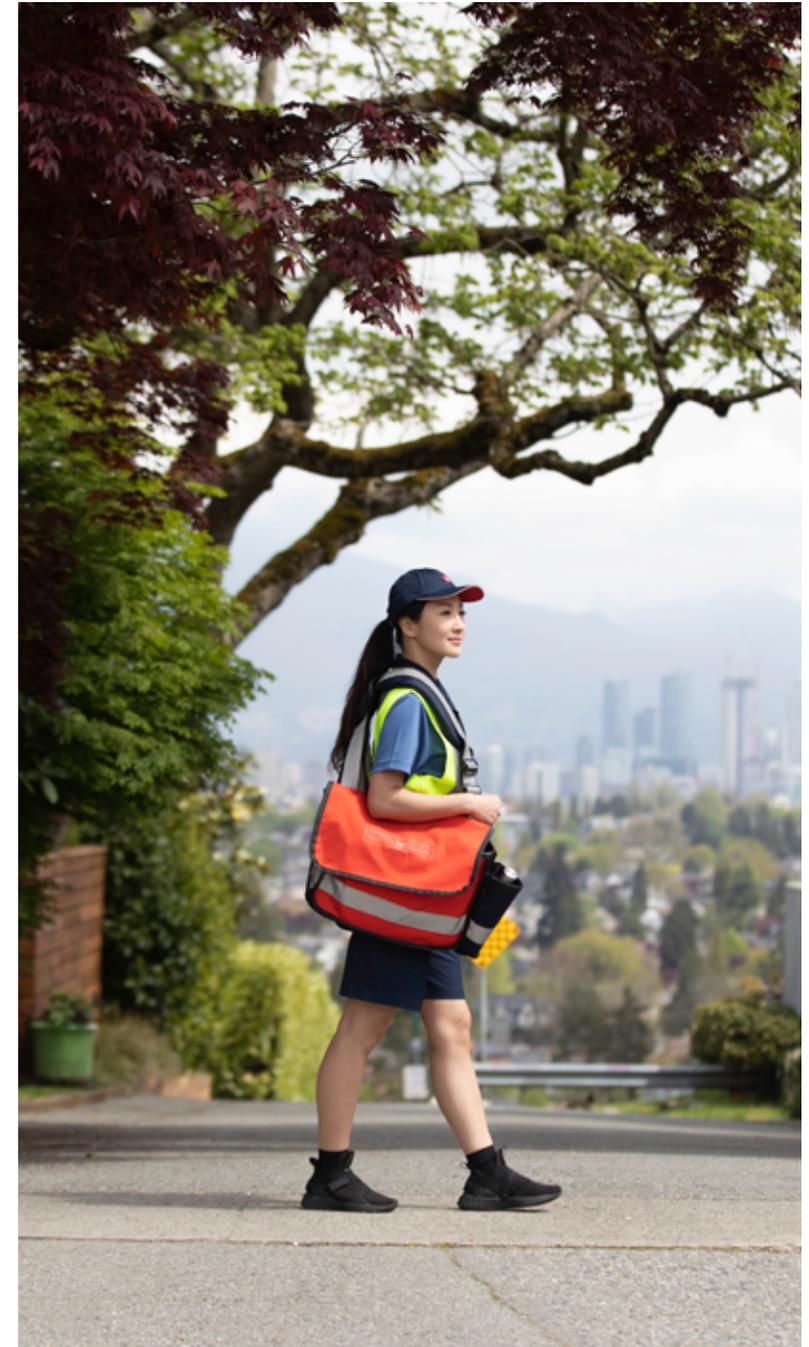
Niveau ¹	2023
Haute direction	100,3 %
Cadres intermédiaires	97,3 %
Non-cadres	96,3 %

1. Les niveaux sont définis comme suit :

Haute direction : Postes de vice-présidence jusqu'au PDG

Cadres intermédiaires : Postes de gestionnaires jusqu'aux postes de direction générale, y compris les postes de supervision et de chefs d'équipe

Non-cadres : Tous les autres niveaux de personnel





Relations du travail

La population canadienne compte sur nous pour collaborer avec nos agents négociateurs dans l'intérêt de notre personnel, de la clientèle et des collectivités que nous desservons. Nous maintenons notre engagement à entretenir des relations positives avec nos agents négociateurs et à travailler avec eux afin de bâtir un service postal plus fort pour la population. Grâce à une base solide et à une collaboration continue, nous continuerons à appuyer notre personnel et à travailler pour répondre aux nouveaux besoins et aux nouvelles attentes de la population.



Notre travail avec nos agents négociateurs au sein de comités mixtes est essentiel à la promotion d'un dialogue ouvert. Ces comités offrent une tribune pour des discussions importantes sur des questions essentielles et sont l'occasion de faire le point sur les activités et de parler d'engagement afin d'améliorer nos relations. De plus, nous avons mis en place un processus de consultation et de communication efficace, tel qu'il est décrit dans nos conventions collectives, qui garantit que notre personnel et nos agents négociateurs sont avisés en temps opportun de toute annonce pertinente ou de tout problème important.

Trois de ses cinq conventions collectives ayant expiré à la fin de 2023 et au début de 2024, la Société a entamé des négociations importantes avec le STTP (représentant les unités de négociation du STTP-Urbain et du STTP-FFRS), ainsi qu'avec l'Association canadienne des maîtres de poste et adjoints (ACMPA). Notre objectif est de collaborer avec nos agents négociateurs et de conclure des ententes négociées sans qu'il y ait d'incidence sur la clientèle.

Nous avons également collaboré avec nos agents négociateurs dans le cadre de plusieurs initiatives, notamment :

Résultats – Nombre de griefs syndicaux déposés et en instance de 2020 à 2023

- L'ouverture du Centre de traitement Albert-Jackson dans le nord-est de Toronto – notre installation de tri la plus grande, la plus écologique et la plus rapide. Cette ouverture réussie reflète directement les efforts conjoints de nos agents négociateurs, l'Association des officiers des postes du Canada (AOPC) et le Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes (STTP).
- Nous avons poursuivi l'élaboration d'un modèle de rémunération horaire pour les factrices et facteurs ruraux et suburbains (FFRS).

Griefs	2020	2021	2022	2023	Écart entre 2022 et 2023
Déposés	12 256	14 108	14 300	17 022	+19,0 %
En instance	22 299	22 331	24 875	26 172	+5,2 %

Répercussions socioéconomiques

Renouveler les relations avec les peuples autochtones

Accessibilité

Expérience de la clientèle

Investir dans les petites entreprises

Fondation communautaire





Nos objectifs

Jouer un rôle significatif dans le soutien aux peuples autochtones et au processus de réconciliation

Soutenir la création d'un Canada exempt d'obstacles d'ici 2040

Offrir un service sur lequel tous les Canadiens peuvent compter



Principales mesures en 2023

Publication du premier rapport d'étape de notre **Plan d'accessibilité de 2023 à 2025**



Ouverture d'un nouveau bureau de poste dans la ville d'Iqaluit pour améliorer le service postal



Coup de pouce à **94 000** petites entreprises qui ont profité de notre nouvelle offre promotionnelle sur l'expédition de colis légers



Octroi d'environ

1,2 milliard de dollars

par l'entremise de la Fondation communautaire de Postes Canada





Renouveler les relations avec les peuples autochtones

Nos activités et nos décisions peuvent avoir une incidence importante sur les communautés canadiennes. Nous sommes déterminés à faire mieux, en cherchant à jouer un rôle significatif dans le soutien aux peuples autochtones et au processus de réconciliation. Nous veillons à ce que les droits uniques des peuples autochtones soient pris en compte dans le cadre de notre obligation de servir l'ensemble de la population du pays.

Notre Stratégie de réconciliation avec les communautés autochtones et du Nord vise à nous aider à améliorer les services qui sont offerts à ces communautés longtemps mal desservies et à renouveler notre relation avec elles. Elle comprend des mesures dans quatre principaux domaines :

- **Améliorer les services postaux dans les communautés autochtones**
- **Améliorer l'embauche et le maintien en poste des Autochtones**
- **Établir une politique d'approvisionnement auprès des Autochtones**
- **Soutenir le bien-être et la sécurité des communautés autochtones**



Le nouveau bureau de poste d'Iqaluit au complexe Astro Hill a ouvert ses portes en 2023.

Améliorer les services postaux dans les communautés autochtones

En recourant à une approche adaptée, nous voulons renforcer notre réseau de vente au détail dans les communautés autochtones et du Nord. Nous travaillons à améliorer les services proposés dans les bureaux de poste existants et à en accroître la capacité, au besoin.

La ville d'Iqaluit, par exemple, a toujours été desservie par un seul bureau de poste, ce qui est devenu insuffisant. En 2023, nous avons donc investi près de 3,2 millions de dollars dans la construction d'un nouveau bureau de poste au complexe Astro Hill d'Iqaluit et dans la modernisation de l'espace de vente au détail du comptoir actuel. Dès lors, la ville d'Iqaluit a été divisée en deux zones de code postal. Voici certaines des améliorations que nous avons apportées :

- Les gens n'ont plus à utiliser une adresse de case postale, ce qui simplifie leur expérience de magasinage en ligne.
- La clientèle n'a plus à ramasser ses colis à l'annexe de cueillette et pourra tout faire à un seul et même emplacement.
- Nous réaménageons le bureau de poste principal d'Iqaluit afin d'améliorer la capacité et l'expérience en magasin.

Nous avons collaboré avec le Centre Pirurvik d'Iqaluit pour créer l'affichage extérieur et nous assurer que l'inuktitut est fièrement représenté dans les deux bureaux de poste. *Titiqqaniarvik Qaqqajaami* fait référence au bureau de poste d'Astro Hill et *Qaqqajaaq*, au sommet de la colline où il est situé. *Titiqqaniarvik Alliq* est le nom du bureau de poste dans la partie basse de la ville.



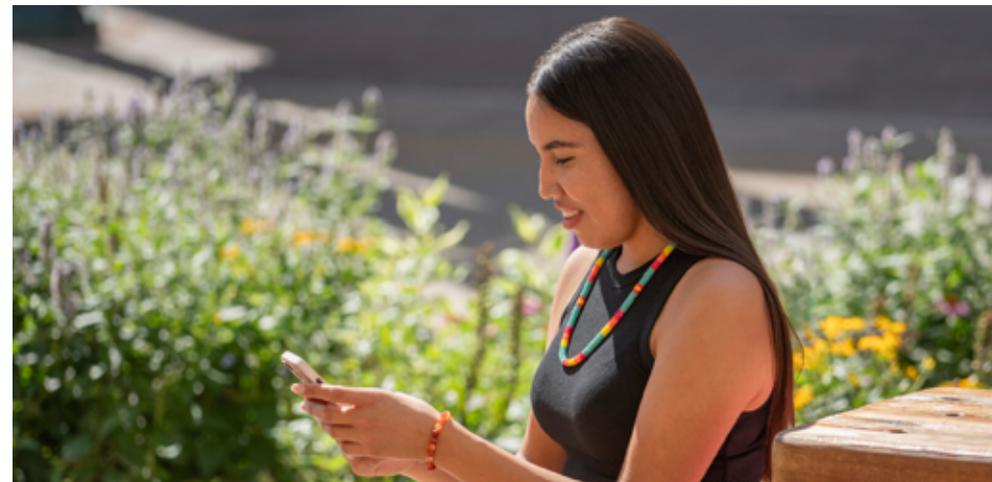
Améliorer l'embauche et le maintien en poste des Autochtones

En partenariat avec nos syndicats et les communautés autochtones, nous travaillons à améliorer la représentation des Autochtones au sein de notre effectif pour qu'il soit à l'image de notre pays et des communautés que nous servons. En 2021, nous avons signé des conventions collectives avec nos agents négociateurs, lesquelles prévoient des mesures spéciales en matière d'équité nous permettant de contourner les dispositions de la convention collective relatives à la dotation afin d'accroître la représentation des Autochtones et des personnes en situation de handicap.

En 2023, nous avons embauché 3,3 % d'Autochtones parmi toutes nos nouvelles embauches, dépassant ainsi notre objectif fixé à 3,1 %. Nous avons également réalisé notre objectif d'atteindre au moins 80 % du taux de disponibilité sur le marché du travail canadien (DMTC) pour ce groupe.

Résultats – Pourcentage de membres du personnel s'identifiant comme Autochtones

Objectif	Résultat
3,1 %	3,3 %



Soutenir le bien-être et la sécurité des communautés autochtones

En collaboration avec les chefs des communautés et les forces de l'ordre locales, nous aidons à améliorer la sécurité dans les communautés autochtones et du Nord. Nous prenons notamment des mesures pour réduire la quantité de marchandises inadmissibles qui y entrent par la poste, comme l'alcool et les drogues illicites.

L'équipe des Services de sécurité et d'enquête de Postes Canada continue d'entretenir des relations avec les parties prenantes internes et externes afin d'appuyer un programme d'inspection réglementaire pour les communautés autochtones et du Nord. Notre collaboration avec les chefs des communautés et les forces de l'ordre locales a contribué à améliorer la santé et la sécurité dans ces communautés, et à détecter et retirer les objets inadmissibles du système postal. Voici nos initiatives et réalisations clés en 2023 :

- Nous avons intercepté et retiré des objets inadmissibles d'une valeur marchande estimée à plus de 4,4 millions de dollars de 3 191 articles de courrier destinés aux communautés autochtones et du Nord.
- Nous avons tenu 125 séances de sensibilisation officielles auprès de leaders autochtones et de membres des forces de l'ordre.

Approvisionnement auprès des Autochtones

Dans le cadre de la politique d'approvisionnement auprès des Autochtones, nous avons adopté un objectif d'achat de 5 % de nos biens et services auprès de fournisseurs ou de sous-traitants autochtones d'ici la fin de 2025 et, en 2023, nous avons pris plusieurs mesures afin d'atteindre cet objectif. Pour en savoir davantage, consultez la section sur [Approvisionnement responsable](#).



Subvention Signature pour la vérité et la réconciliation avec les Autochtones 2023

La Fondation communautaire de Postes Canada décerne la subvention Signature pour la vérité et la réconciliation avec les Autochtones afin d'appuyer les initiatives éducatives qui cadrent avec les objectifs et les recommandations énoncés dans le rapport final de la Commission de vérité et réconciliation du Canada. La subvention Signature, d'une valeur de 50 000 \$, est octroyée annuellement. Celle-ci vise à avoir un effet positif sur la vie des enfants et des jeunes autochtones en appuyant des organismes de bienfaisance enregistrés, des programmes scolaires à but non lucratif ou des initiatives locales dont le but est d'améliorer la compréhension de la culture autochtone au Canada.

En 2023, la subvention a été remise au First Light St. John's Friendship Centre de St. John's, à Terre-Neuve-et-Labrador, un organisme à but non lucratif qui offre des programmes et des services axés sur la revitalisation, le renforcement et la célébration des cultures et des langues autochtones dans un esprit de confiance, de respect et d'amitié.

Pour obtenir plus de renseignements sur nos subventions, consultez la section [Fondation communautaire](#).



Le First Light St. John's Friendship Centre, à St. John's (T.-N.-L.), a reçu en 2023 la subvention Signature pour la vérité et la réconciliation avec les Autochtones de la Fondation communautaire de Postes Canada.

Prix pour les Autochtones aux études



Afin de promouvoir les Prix pour les Autochtones aux études, Postes Canada collabore avec Indspire, un organisme de bienfaisance national autochtone enregistré qui investit dans l'éducation des Premières Nations, des Inuit et des Métis.

Les Prix de Postes Canada pour les Autochtones aux études soulignent le travail assidu et la détermination des membres des Premières Nations, des Métis et des Inuit qui ont quitté l'école pendant un an ou plus, et qui sont de retour aux études depuis au moins un an.

Les prix sont remis chaque année à l'échelle du pays depuis 2004. En 2023, 25 Autochtones au pays ont reçu une bourse de 2 000 \$ pour payer leurs études.



Timbres en hommage aux Canadiens et Canadiennes autochtones

Leaders autochtones

Nous avons émis trois timbres honorant des leaders autochtones remarquables reconnus pour leur importante contribution aux droits et à la culture des Autochtones au cours des 50 dernières années.



Thelma Chalifoux

Première femme autochtone nommée au Sénat du Canada, la chef métisse Thelma Chalifoux (1929-2017) consacre sa vie à défendre la justice sociale et les droits des femmes et des Autochtones.



George Manuel

George Manuel (1921-1989) est un auteur, un brillant stratège politique et un défenseur des peuples autochtones considéré par plusieurs comme l'instigateur du mouvement autochtone moderne au Canada.



Nellie Cournoyea

Nellie Cournoyea s'est battue pour l'autodétermination des Autochtones. À titre de première ministre des Territoires du Nord-Ouest (1991-1995), elle devient la première femme Autochtone à diriger un gouvernement provincial ou territorial au Canada.

Timbres sur la vérité et la réconciliation

Le deuxième volet de notre série de timbres Vérité et réconciliation, conçu avec le Cercle des survivants du Centre national pour la vérité et la réconciliation, vise à favoriser la sensibilisation aux séquelles laissées par les pensionnats. Le Cercle des survivants a dirigé la sélection des écoles représentées sur les timbres et a guidé Postes Canada dans le cadre du projet. Cette émission a souligné l'importance de la vérité dans une visée de réconciliation authentique.



Le timbre en hommage au leader politique des Premières Nations George Manuel a été dévoilé à Vancouver en juin 2023.



Accessibilité

Présente dans des milliers de communautés partout au pays, Postes Canada a la responsabilité d'offrir des programmes et des services accessibles à toute la population canadienne. Pour réaliser notre raison d'être et répondre aux besoins des personnes et des collectivités que nous desservons, nous devons avoir conscience et être à la hauteur de cette responsabilité.



Notre objectif :

Soutenir la création d'un **Canada exempt d'obstacles** d'ici 2040

Stratégie sur l'accessibilité

Notre Stratégie sur l'accessibilité, lancée en 2021, s'harmonise aux priorités de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*. En la mettant en place, notre objectif était d'adopter une approche proactive afin de repérer, d'éliminer et de prévenir les obstacles, et d'apporter des améliorations à l'échelle de l'entreprise pour favoriser l'accessibilité. Notre stratégie repose sur quatre piliers, décrits ci-après.

Créer une culture diversifiée et inclusive au sein de notre effectif

Objectif : Devenir un employeur inclusif de choix en tirant parti des talents diversifiés et en éliminant les obstacles à l'emploi pour favoriser la pleine participation des personnes en situation de handicap.

Principales initiatives en 2023

- Nous avons travaillé avec l'Association nationale des étudiant(e)s handicapé(e)s au niveau postsecondaire (NEADS) et ses partenaires afin de cerner les obstacles à l'emploi pour les personnes en situation de handicap au sein du secteur postal et des services de messagerie. Nous avons ainsi élaboré des outils et de ressources pour éliminer ces obstacles.
- Nous avons mis au point une formation obligatoire sur le handicap et l'accessibilité afin de sensibiliser tout le personnel, d'accroître la connaissance et la compréhension du handicap et de l'accessibilité, et de réduire la stigmatisation associée au handicap. La formation a été créée en consultation avec des personnes de Postes Canada et tierces en situation de handicap, et sera offerte au personnel en 2024.
- Nous avons effectué des vérifications externes de l'ensemble de notre processus de recrutement et de maintien en poste, ainsi que de notre processus de mesures d'adaptation pour les personnes en situation de handicap afin de cerner les obstacles à l'emploi. Dans le cadre de ces vérifications, nous avons mené un sondage à petite échelle auprès de 104 employés et employées à l'échelle du pays qui ont fourni des commentaires sur l'accessibilité à Postes Canada. Le sondage a été distribué à 31 établissements et postes de facteurs, et à 200 bureaux de poste.



Faire le bonheur de nos clients

Objectif : Créer une expérience plus accueillante et plus inclusive pour toute notre clientèle.

Principales initiatives en 2023

- Nous avons mis à jour l'affichage de nos bureaux de poste afin d'y inclure un message indiquant que les animaux d'assistance sont les bienvenus. Nous l'avons également inclus dans l'outil **Trouver un bureau de poste** de notre site Web, et avons ajouté des précisions concernant les animaux d'assistance sur notre site Web externe et celui destiné à notre personnel.
- Nous avons effectué une vérification de l'accessibilité de nos programmes d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels afin qu'il soit plus facile pour les gens de demander des documents et des renseignements en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*.
- Nous avons un formulaire Web spécialement destiné aux commentaires sur l'accessibilité, en plus de nos canaux de service à la clientèle habituels. Plus de renseignements se trouvent sur notre page Web consacrée à [l'accessibilité](#).

Bâtir des espaces accessibles et sans obstacle

Objectif : Rendre nos bureaux de poste, nos bureaux administratifs, nos postes de facteurs et nos installations de traitement accessibles.

Principales initiatives en 2023

- Le Centre de traitement Albert-Jackson, notre plus grande installation de tri des colis, est notre deuxième bâtiment à obtenir la certification or en matière d'accessibilité de la Fondation Rick Hansen. Cette reconnaissance démontre une fois de plus notre engagement à créer des environnements sans obstacle et accessibles à tout le monde.
- Nous avons effectué 205 vérifications de l'accessibilité de nos immeubles et réalisé 21 projets de construction liés à l'accessibilité dans nos immeubles à l'échelle du Canada.

Trouver des occasions d'affaires inclusives

Objectif : Promouvoir l'accessibilité et l'inclusion dans notre chaîne d'approvisionnement et créer des occasions pour les propriétaires d'entreprises en situation de handicap.

Principales initiatives en 2023

- Nous avons intégré des considérations liées à l'accessibilité dans notre processus d'approvisionnement. Consultez la section [Approvisionnement responsable](#) du présent rapport pour obtenir plus de renseignements.



Plan d'accessibilité

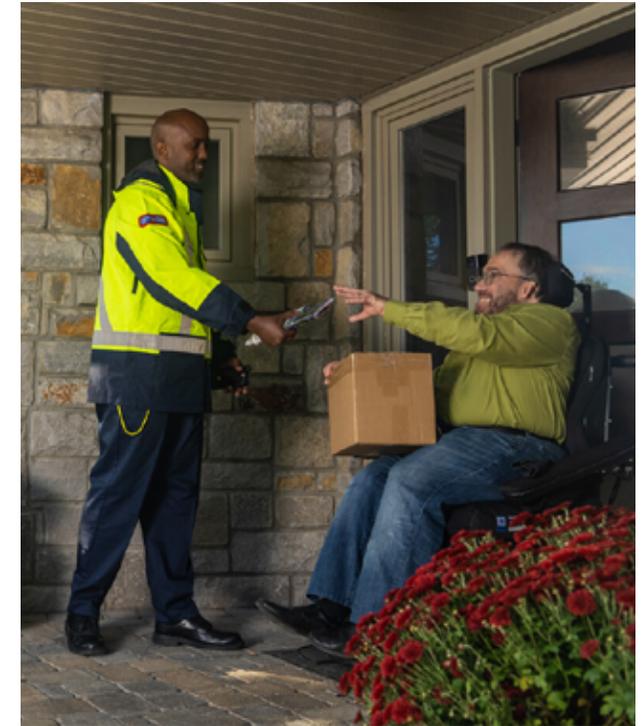
Comme l'exige la Loi canadienne sur l'accessibilité, nous avons publié notre [Plan d'accessibilité de 2023 à 2025](#). Ce plan pluriannuel décrit les obstacles actuels, nos réalisations à ce jour et les mesures que nous prendrons pour repérer, éliminer et prévenir les obstacles.

En 2023, nous avons publié notre premier rapport d'étape annuel, lequel souligne les progrès que nous avons réalisés pour améliorer l'accessibilité, les défis auxquels nous avons fait face, ainsi que la façon dont nous continuons de nous servir des leçons apprises et des commentaires reçus pour atteindre nos objectifs. Pour en savoir davantage, lisez notre [Rapport d'étape sur l'accessibilité de 2023](#).

Comité consultatif sur l'accessibilité

Le Comité consultatif sur l'accessibilité de Postes Canada est composé d'au plus 15 membres, soit des personnes qui s'identifient comme étant en situation de handicap ou font partie d'organismes représentant des personnes en situation de handicap et des personnes âgées. En 2023, Postes Canada a tenu des réunions virtuelles pour consulter le comité sur l'élaboration de notre programme de formation et de sensibilisation à l'accessibilité et au handicap (en juin) et sur l'ébauche de formation, suite à des tests (en novembre).

Au printemps, nous avons lancé une campagne nationale de recrutement auprès du public dans le but de pourvoir des postes vacants au sein du comité. Cet effort se poursuit et nous espérons pourvoir de nombreux postes en 2024, tout en reflétant la diversité du Canada.



Autres programmes et initiatives clés

Accessibilité numérique

Dans un monde de plus en plus branché, nous devons mettre l'accessibilité et la convivialité au cœur de nos services numériques afin d'offrir une expérience d'utilisation fluide et inclusive pour tout le monde. Notre objectif est d'offrir des services numériques qui répondent aux normes d'accessibilité les plus élevées.

Résultats – Accessibilité numérique : pourcentage d'accessibilité pour tous les produits numériques actifs de 2020 à 2023

Catégorie	2020	2021	2022	2023	Écart entre 2022 et 2023 (points de pourcentage)
Taux d'accessibilité numérique pour tous les produits numériques actifs	77,3 %	85,9 %	88,8 %	92,0 %	+3,2



Programme de mesures d'adaptation pour la livraison

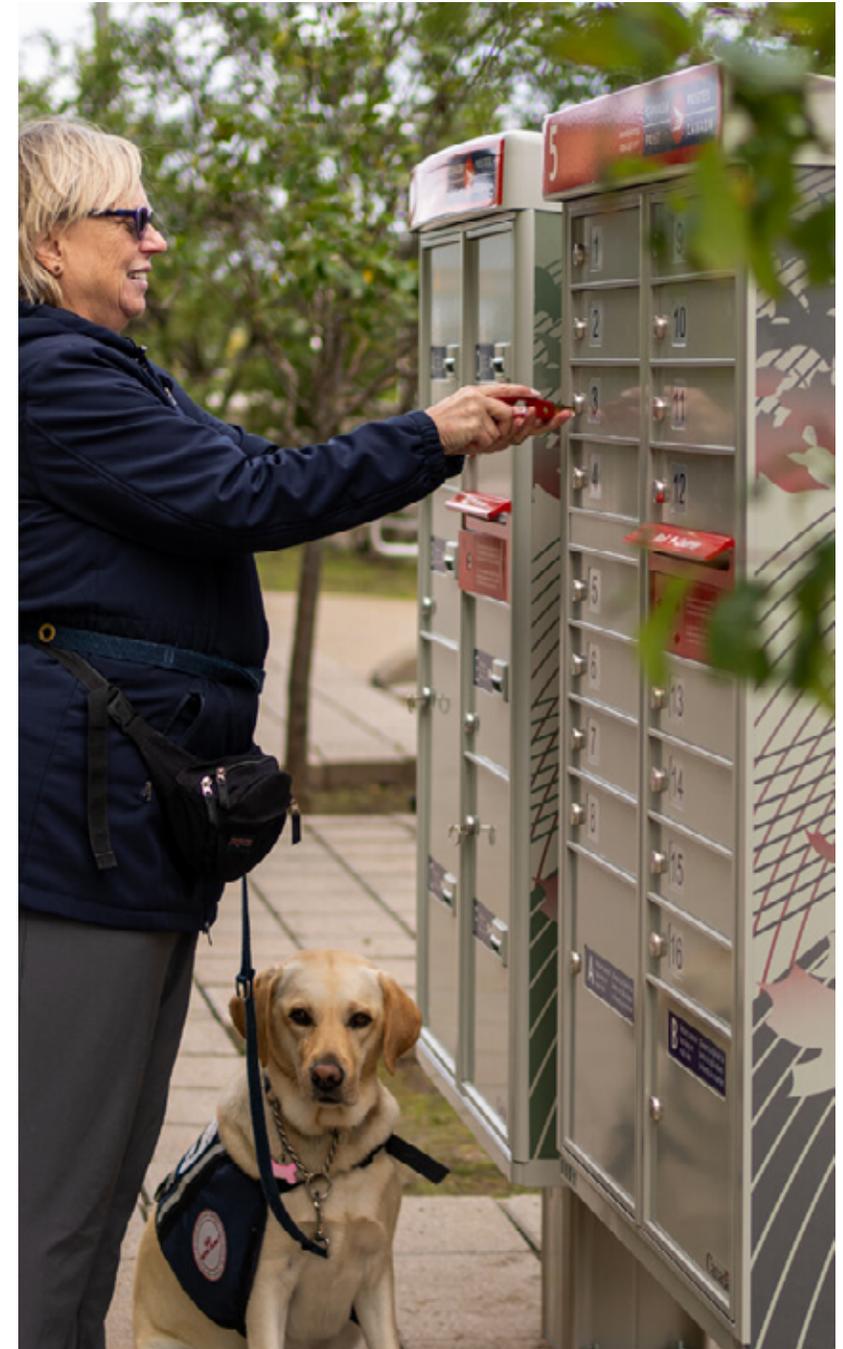
Le **Programme de mesures d'adaptation pour la livraison** est offert pendant toute l'année, ou de façon temporaire ou saisonnière. Il aide les personnes ayant des limitations fonctionnelles ou des problèmes de santé qui pourraient avoir de la difficulté à accéder à leurs colis et à leur courrier. En 2023, nous avons reçu 2 353 nouvelles demandes de mesures d'adaptation et mis en œuvre 2 004 mesures. Elles comprennent des tourne-clé, des plateaux à courrier coulissants, des modifications aux compartiments de boîtes aux lettres, des inscriptions en braille et la livraison hebdomadaire à domicile. Plus d'une mesure d'adaptation peut être offerte selon les besoins. Conformément à nos engagements environnementaux, nous avons utilisé cette année du plastique recyclé à 100 % pour la fabrication des plateaux à courrier coulissants. Nous avons également mis en place un procédé pour nous assurer que les plateaux retournés sont nettoyés et réutilisés.

Pour mieux promouvoir le programme, nous avons enrichi les renseignements présentés sur notre site Web en y incluant des descriptions et des images améliorées de chaque mesure d'adaptation disponible. Nous avons également ajouté une question dans le sondage semestriel que nous menons après du public afin d'évaluer la notoriété du programme. Parmi les personnes interrogées à l'automne, 9 % ont dit connaître le programme, comparativement à 7 % au printemps. En 2024, nous lancerons une campagne de sensibilisation pour continuer de faire connaître le programme.

Les personnes qui ont besoin de mesures d'adaptation peuvent en faire la demande [en ligne](#) ou en appelant au 1 844 454-3009.

Résultats – Programme de mesures d'adaptation pour la livraison : nombre de nouvelles mesures et total des mesures actives de 2020 à 2023

Type de mesure d'adaptation	2020	2021	2022	2023	Écart entre 2022 et 2023
Nouvelles mesures d'adaptation approuvées	1 636	1 711	2 152	2 004	-6,9 %
Total des mesures d'adaptation actives	17 795	19 524	16 119	16 753	+3,9 %





Expérience de la clientèle

L'un des trois piliers de notre plan de transformation consiste à offrir un service sur lequel tous les Canadiens peuvent compter. Alors que des changements importants s'opèrent dans notre entreprise, nous cherchons des façons d'élargir nos services et de bonifier l'expérience globale de la clientèle, notamment en augmentant la capacité de notre réseau, en lançant de nouvelles solutions mieux adaptées aux attentes du marché, en améliorant le suivi des envois, en facilitant le retour d'articles et en élargissant nos services de livraison.

Culture axée sur la clientèle

Parce que notre clientèle est au cœur de ce que nous faisons, nous voulons lui simplifier la vie et mieux répondre à ses besoins et à ses attentes en matière de rendement du service, de fiabilité de la livraison, de tarifs et d'expérience. En restant au diapason des besoins du marché, nous sommes en mesure de répondre aux nouvelles attentes liées entre autres à la livraison le lendemain et la fin de semaine, à la gestion des retours d'articles, au développement durable et au soutien aux petites entreprises.

Qu'il s'agisse de grandes marques nationales ou de jeunes pousses locales, notre clientèle commerciale a des défis, des attentes et des besoins particuliers. En réalisant des études de marché, en sondant la clientèle et en entretenant des relations solides avec nos partenaires d'affaires, nous obtenons des renseignements précieux qui nous permettent d'adapter notre proposition de valeur, et d'appuyer la réussite et la croissance des entreprises qui font affaire avec nous. Ces efforts reflètent notre désir sincère de comprendre, d'anticiper et de dépasser les attentes des gens qui nous font confiance.





Développement et conception des produits

Nous adoptons une approche de développement de produits et services axée sur la clientèle. Il en va de même pour la conception de nos installations. Ainsi, nous tenons compte de facteurs de différenciation environnementaux et sociaux qui consolident notre proposition de valeur, nous aident à tisser des liens avec notre clientèle, renforcent notre marque et nous distinguent de la concurrence dans un marché de plus en plus compétitif.

En 2023, nous avons mené à bien des initiatives clés afin d'améliorer et d'élargir nos services.

- ✓ Nous avons ouvert le Centre de traitement Albert-Jackson dans le nord-est de Toronto. Cette installation vient accroître de manière importante la capacité et la vitesse de traitement des colis de notre réseau, et améliorer le service offert à notre clientèle à la grandeur du pays. On peut y traiter plus d'un million de colis par jour, soit environ 50 % de plus que notre installation Gateway à Mississauga, en Ontario, qui a pendant longtemps été notre plus grand établissement de traitement des colis.
- ✓ Nous avons lancé la confirmation par photo de la livraison afin d'améliorer l'expérience de notre clientèle en lui permettant de voir exactement où ses colis ont été livrés en lieu sûr.
- ✓ Nous avons lancé en mars la livraison carboneutre, qui est offerte sans frais pour toutes les boîtes à tarif fixe, ainsi que les envois des services Colis standard^{mc} et Colis accélérés^{mc} du régime intérieur. Pour obtenir plus de renseignements à ce sujet, consultez la section sur la [Livraison carboneutre](#) du présent rapport.
- ✓ Nous avons installé plus de 1 000 casiers à colis intérieurs dans des immeubles d'habitation, pour un total de plus de 21 600 unités à l'échelle du pays. Nous avons aussi installé plus de 360 casiers à colis extérieurs supplémentaires à des points de livraison existants, ce qui porte notre total à plus de 7 500 au Canada.
- ✓ Nous proposons aux gens plus de façons que jamais de nous joindre afin d'obtenir facilement de l'aide. Leur satisfaction à l'égard de tous les canaux de communication est mesurée et surveillée de près de sorte que l'expérience offerte respecte des normes de qualité élevées. Nous veillons activement à améliorer nos interactions avec la clientèle afin de l'aider de manière efficace et au bon moment.
- ✓ Nous avons mis à jour notre affichage en magasin pour favoriser l'accessibilité. Nous avons notamment ajouté les icônes reconnues à l'échelle internationale pour les animaux d'assistance et des affiches indiquant que ces derniers sont les bienvenus.
- ✓ Les gens peuvent dorénavant remplir leurs formulaires douaniers avant de se présenter au bureau de poste sur le site postescanada.ca ou sur notre application.
- ✓ Nous avons continué de travailler sur notre projet pluriannuel de transformation de l'expérience, lequel, en modernisant plusieurs aspects de nos activités, offrira de nombreux avantages à la clientèle et à notre personnel.



Investir dans les petites entreprises

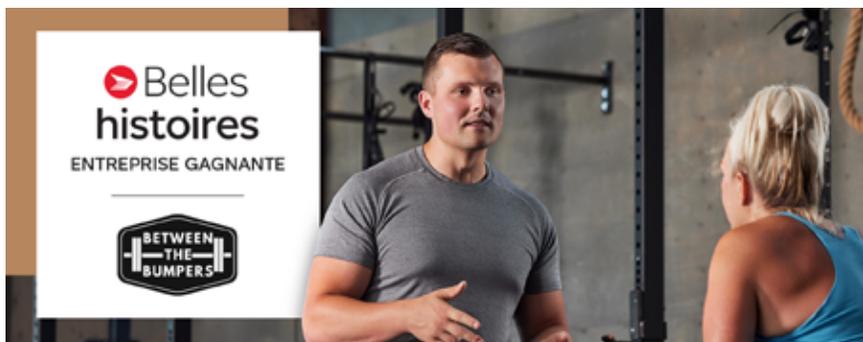
Le rôle des petites entreprises dans l'économie canadienne est essentiel et leur réussite contribue à l'épanouissement des collectivités. Afin d'honorer son engagement à en faire plus pour elles, Postes Canada améliore son programme Solutions pour petites entreprises^{MC} et propose de nouvelles façons de soutenir leur croissance.

Concours Les belles histoires de petites entreprises

Le concours Les belles histoires de petites entreprises, qui en est à sa quatrième édition, célèbre les réalisations uniques des petites entreprises et soutient leur croissance. Chaque année, le concours sélectionne 15 finalistes et 5 lauréates qui reflètent le tissu diversifié des petites entreprises au Canada. En 2023, nous avons reçu plus de 1 750 candidatures, ce qui représente une augmentation de 237 % par rapport à l'année précédente. En 2023, le succès du concours nous a amenés à faire passer la valeur des prix de 20 000 \$ à 100 000 \$ par entreprise gagnante, ce qui comprend une campagne de publicité complète.

Postes Canada est fière d'annoncer que le concours Les belles histoires de petites entreprises a reçu le prix TradePost de l'Union postale universelle en reconnaissance de son incidence pour les petites entreprises.

Pour en savoir plus sur ce programme et découvrir nos gagnants de 2023, consultez notre page Web Les belles histoires de petites entreprises.



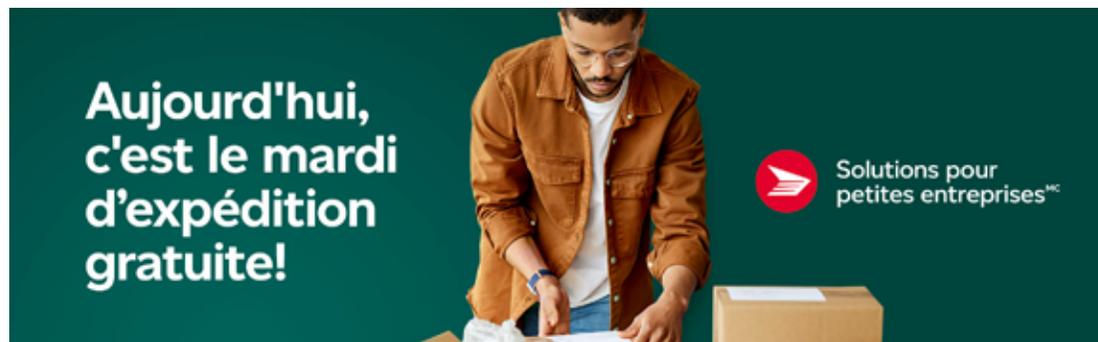
Soutenir et valoriser les petites entreprises

Notre programme Solutions pour petites entreprises continue de soutenir les PME en leur offrant des outils, des ressources, des réductions et des données sur l'expédition et le marketing.

Pour souligner le Mois de la petite entreprise en octobre, nous avons lancé notre huitième promotion annuelle Mardis d'expédition gratuite, qui offre aux titulaires d'un compte Solutions pour petites entreprises un envoi gratuit chaque mardi d'octobre, et la chance pour cinq entreprises membres de gagner l'expédition gratuite de tous leurs envois pendant un an, un prix d'une valeur de 5 000 \$. En 2023, 82 000 petites entreprises ont eu recours au programme.

En mai 2023, nous avons lancé une promotion sur les envois légers, dont des réductions allant jusqu'à 15 % pour les articles pesant moins de 250 grammes. Nous souhaitons aider en particulier les entreprises d'artisanat qui expédient souvent ce type d'articles. Depuis son lancement, 94 000 entreprises ont profité de la promotion en expédiant plus de 495 000 colis légers¹. Les réductions s'ajoutaient à d'autres promotions, offrant ainsi plus de valeur aux petites entreprises.

1. Au 31 décembre 2023.





Fondation communautaire

La Fondation communautaire de Postes Canada a comme mission d'avoir un impact positif sur la vie des enfants du Canada en appuyant trois principaux secteurs : la communauté, l'éducation et la santé.

Depuis 2012, la Fondation a octroyé près de 13,5 millions de dollars en subventions à plus de 1 100 initiatives au pays, y compris des programmes d'alphabétisation et de langue, des services d'aide pour les jeunes, des projets qui soutiennent les jeunes Autochtones, des programmes sur la diversité de genre et sexuelle, des projets artistiques et récréatifs, des programmes d'éducation spéciale, des programmes de santé visant les enfants, des initiatives contre l'intimidation et des programmes de mentorat.

La Fondation est régie par un conseil d'administration indépendant. Les décisions concernant les bénéficiaires de subventions sont appuyées par le Comité consultatif des subventions, qui est composé d'un groupe bénévole de membres du personnel en fonction et à la retraite de Postes Canada. Les fonds amassés par la Fondation proviennent de dons de la clientèle des bureaux de poste, de dons du personnel par retenues à la source et de la vente d'un timbre spécial émis tous les ans. Chaque dollar est versé directement aux bénéficiaires.





Timbre de la Fondation communautaire de 2023

Le timbre de la Fondation communautaire de 2023 a été conçu par John Belisle Creative et illustré par John Belisle. Il présente des animaux qui lisent une histoire ensemble. Ce thème de l'heure du conte nous rappelle comment ce moment précieux améliore la vie des enfants et des jeunes, ainsi que la créativité et la curiosité qu'inspirent les histoires. Le dollar supplémentaire déboursé à l'achat de chaque carnet de 10 timbres et les 10 cents de plus payés pour le pli Premier Jour officiel sont directement versés à la Fondation pour le soutien aux organismes sans but lucratif locaux et nationaux qui viennent en aide aux enfants et aux jeunes.



La Fondation octroie trois types de subventions :

- Les subventions pour des projets communautaires de soutien, qui ont pour but d'accroître la capacité d'une organisation et de créer ou d'étendre des services (p. ex., achat de nouvel équipement ou lancement de nouveaux programmes). Elles peuvent atteindre jusqu'à 25 000 \$ chacune.
- Les subventions Signature, qui servent à appuyer l'ensemble du travail et la mission des organismes nationaux offrant des programmes ou du soutien aux enfants et aux jeunes du Canada. Jusqu'à trois subventions Signature d'une valeur de 50 000 \$ chacune peuvent être remises annuellement.
- La subvention Signature pour la vérité et la réconciliation avec les Autochtones, qui s'applique aux organismes autochtones locaux et régionaux venant en aide aux enfants et aux jeunes autochtones. Le First Light St. John's Friendship Centre a reçu la subvention de 50 000 \$ en 2023. Cet organisme sans but lucratif offre des programmes et des services axés sur la revitalisation, le renforcement et la célébration des cultures et des langues autochtones dans un esprit de confiance, de respect et d'amitié.

Résultats – Fondation communautaire : montant total des dons amassés et nombre de projets financés de 2020 à 2023

Catégorie	2020	2021	2022	2023
Dons (en millions)	1,3 \$	1,2 \$	1,3 \$	1,2 \$
Projets financés	118	100	101	84



Aperçu des organismes soutenus par la Fondation en 2023



L'organisme Autism Society of Edmonton Area, en Alberta, a reçu des fonds pour son programme préscolaire de soutien aux enfants présentant des troubles du spectre de l'autisme.

Autism Society of Edmonton Area, Alberta

Programme préscolaire de soutien aux enfants présentant des troubles du spectre de l'autisme à Edmonton

Canadian Children's Book Centre, Ontario

Campagne Better Late Than Never qui encourage la préparation à la lecture

Creighton Community Daycare Inc., Saskatchewan

Fonds pour l'achat de matériel et la rémunération des sages autochtones et d'autres personnes en faveur de l'éducation de la diversité

Food First Foundation, Territoires du Nord-Ouest

Aide pour les programmes d'alimentation et de nutrition dans les écoles des Territoires du Nord-Ouest



La Fondation communautaire a appuyé le programme de sensibilisation pour les jeunes 2ELGBTQIA+ des milieux ruraux de la Nova Scotia Youth Project Society, en Nouvelle-Écosse.

Kateslem Youth Society, Colombie-Britannique

Séances d'éducation et fourniture d'articles d'hygiène personnelle pour les jeunes dans le besoin

Nature's Backpack Land-Based Learning Centre Inc., Nouveau-Brunswick

Développement d'un programme hebdomadaire d'immersion en arts, en musique et en nature

Nova Scotia Youth Project Society, Nouvelle-Écosse

Programme d'approche de 11 mois pour les jeunes 2ELGBTQIA+ des milieux ruraux

Rainbows For All Children Canada Inc., Ontario

Soutien en santé mentale pour enfants et familles vivant un deuil



La subvention accordée à Thrive-4-Blacks Community Services Society, en Colombie-Britannique, a aidé des jeunes des communautés noires à participer à des réunions virtuelles sur le leadership.

Société de développement touristique et social de Sainte-Jeanne-d'Arc, Québec

Construction d'un trampoline et d'une aire de jeux pour jeunes

Ville de Faro, Yukon

Fonds pour l'achat de nouveaux jouets et articles pour un programme parascolaire

Thrive-4-Blacks Community Services Society, Colombie-Britannique

Achat d'ordinateurs portables et de matériel pour une réunion virtuelle mensuelle sur le leadership des jeunes destinée aux jeunes des communautés noires



Annexe

Grille de la double importance relative

Les enjeux ESG pertinents pour Postes Canada ont été classés par ordre de priorité en deux temps.

D'abord, nous avons sondé des parties prenantes internes et externes pour connaître l'ordre d'importance qu'elles accordent aux enjeux ESG avec lesquels Postes Canada pourrait avoir l'impact le plus considérable sur l'environnement et la société (répercussions externes). Puis, nous avons sondé les membres du Conseil d'administration et de la haute direction pour recueillir leurs commentaires quant aux enjeux ESG avec lesquels Postes Canada pourrait avoir le plus grand impact externe (répercussions sur l'environnement et la société) et de possibles répercussions internes (impact financier).

Les tableaux ci-dessous présentent les résultats validés de ces deux sondages et montrent comment ils ont été combinés dans la grille de la double importance relative.

Résultats – Sondage auprès du Conseil d'administration et de la haute direction : Note moyenne de chaque enjeu lié à l'environnement, la société ou la gouvernance selon son incidence sur la société et l'environnement et son incidence sur notre rendement financier

Les résultats ci-dessous sont la moyenne des réponses des membres du Conseil et de la haute direction au sondage sur les enjeux. Ces données déterminent la position des enjeux (selon l'axe des Y et l'axe des X) dans la grille de la double importance relative.

Enjeu ESG	Catégorie d'enjeu ESG (environnement, société ou gouvernance)	Note moyenne pour l'incidence sur la société et l'environnement (axe des Y)	Note moyenne pour l'incidence sur notre rendement financier (axe des X)
Réduction des émissions et décarbonation	Environnement	7,4	6,7
Résilience et adaptation aux changements climatiques	Environnement	6,2	6,1
Zéro déchet	Environnement	6,7	5,5
Protection de la biodiversité	Environnement	5,8	5,0
Produits et services durables	Environnement	7,1	6,8
Écoefficacité	Environnement	6,2	6,0
Équité, diversité et inclusion	Société	7,4	6,1
Santé, sécurité et bien-être	Société	7,6	6,0
Gestion des talents	Société	6,6	7,3
Réconciliation avec les peuples autochtones	Société	7,7	5,2



Enjeu ESG	Catégorie d'enjeu ESG (environnement, société ou gouvernance)	Note moyenne pour l'incidence sur la société et l'environnement (axe des Y)	Note moyenne pour l'incidence sur notre rendement financier (axe des X)
Droits de la personne	Société	6,7	5,1
Action communautaire et bénévolat	Société	7,1	4,5
Répercussions socioéconomiques	Société	7,5	6,4
Relations du travail	Société	7,1	8,0
Accessibilité	Société	7,0	5,2
Expérience client	Société	7,3	8,5
Éthique et conformité	Gouvernance	7,2	6,3
Gestion des risques	Gouvernance	6,0	6,9
Protection des données et cybersécurité	Gouvernance	7,1	7,6
Approvisionnement responsable	Gouvernance	7,0	6,0
Diversité des fournisseurs	Gouvernance	7,1	5,7



Résultats – sondage auprès des parties prenantes : Note moyenne et rang de chaque enjeu ESG et sa position parmi les enjeux les plus importants, médians et de moindre importance

La taille des cercles dans la grille de la double importance relative indique le degré d'importance que les parties prenantes accordent à l'enjeu, aucun des enjeux n'ayant obtenu de note plus basse que 7,9 sur 10.

Enjeu ESG	Note moyenne	Rang	Importance
Protection des données et cybersécurité	9,10	1	Enjeux les plus importants
Éthique et conformité	9,09	2	Enjeux les plus importants
Expérience client	9,01	3	Enjeux les plus importants
Santé, sécurité et bien-être	9,00	4	Enjeux les plus importants
Droits de la personne	8,99	5	Enjeux les plus importants
Accessibilité	8,78	6	Enjeux les plus importants
Gestion des talents	8,63	7	Enjeux les plus importants
Équité, diversité et inclusion	8,53	8	Enjeux médians
Répercussions socioéconomiques	8,52	9	Enjeux médians
Écoefficacité	8,50	10	Enjeux médians
Réduction des émissions et décarbonation	8,47	11	Enjeux médians
Gestion des risques	8,45	12	Enjeux médians
Produits et services durables	8,43	13	Enjeux médians
Zéro déchet	8,43	14	Enjeux médians
Relations du travail	8,36	15	Enjeux de moindre importance
Approvisionnement responsable	8,30	16	Enjeux de moindre importance
Protection de la biodiversité	8,28	17	Enjeux de moindre importance
Résilience et adaptation aux changements climatiques	8,27	18	Enjeux de moindre importance
Réconciliation avec les peuples autochtones	8,26	19	Enjeux de moindre importance
Action communautaire et bénévolat	8,10	20	Enjeux de moindre importance
Diversité des fournisseurs	7,93	21	Enjeux de moindre importance



Pour plus d'informations, consultez le site :
postescanada.ca/developpementdurable

™ Marque de commerce de la Société canadienne des postes