

**CANADA  
150**

2017

RAPPORT SUR LA  
RESPONSABILITÉ  
SOCIALE

# Table des matières

- 1 Lettre de la présidente du Conseil d'administration
- 2 Introduction
- 2 À propos du présent rapport
- 3 Questions sociales**
- 4 Santé et sécurité en milieu de travail
- 4 Sécurité opérationnelle
- 4 Sécurité routière
- 4 Santé mentale
- 5 Diversité
- 5 Droits de la personne
- 6 Relations avec les employés
- 6 Relations du travail
- 6 Griefs
- 7 Investir dans nos collectivités
- 7 Fondation communautaire de Postes Canada pour les enfants
- 7 Programme de lettres au père Noël de Postes Canada
- 8 Postes Canada et vous
- 8 Sécurité du courrier
- 8 Protection des renseignements personnels
- 8 Langues officielles
- 8 Accès à l'information
- 9 Environnement**
- 10 Émissions de gaz à effet de serre
- 11 Parc de véhicules
- 12 Biens immobiliers
- 12 Détournement des déchets des sites d'enfouissement
- 12 Consommation de papier
- 13 Liste de la Global Reporting Initiative**



Nos employés sont très fiers d'offrir une expérience de livraison supérieure. Leur souci du détail et la qualité de leur service ont fait de Postes Canada le n° 1 de la livraison des colis au Canada.

Nous vous invitons à nous faire part de vos commentaires sur ce rapport.  
Écrivez-nous à l'adresse :

RESPONSABILITÉ SOCIALE DE L'ENTREPRISE  
POSTES CANADA  
2701 PROM RIVERSIDE BUREAU N0940  
OTTAWA ON K1A 0B1

# Renouvellement et responsabilité sociale de l'entreprise

Les Canadiens font confiance à Postes Canada pour la livraison de milliards d'articles chaque année. Il ne s'agit que d'un indicateur permettant de constater que Postes Canada demeure une entreprise publique prisée. Notre mission et notre but sont guidés par le mandat confié par le gouvernement du Canada, qui est de fournir un service de haute qualité à un prix raisonnable aux Canadiens de toutes les régions et de tous les milieux. Notre objectif est atteint par les dizaines de milliers d'employés travaillants et dévoués.

En leur nom et au nom du Conseil d'administration, je suis heureuse de soumettre le présent rapport sur la responsabilité sociale de 2017 aux Canadiens.

Postes Canada a entamé un processus de renouvellement qui tient compte de la vision du gouvernement du Canada d'un service postal plus écologique et entièrement accessible. Comme cette vision a trait à la responsabilité sociale de l'entreprise, nous nous engageons à respecter les collectivités que nous desservons, nos employés, ainsi que leur sécurité et leur bien-être, et les clients, qui comptent sur nous pour livrer leurs produits.

La vision pour le renouvellement fournit une orientation pour les prochaines étapes concernant ces aspects importants de notre responsabilité principale de servir les Canadiens. Nous ferons part de nos progrès aux Canadiens de manière transparente, ouverte et responsable, dans des rapports subséquents, semblables à celui-ci, à des étapes clés tout au long du processus.



Jessica L. McDonald  
Présidente du Conseil d'administration et  
présidente-directrice générale par intérim

# Introduction

Depuis 255 ans, Postes Canada dessert les besoins des Canadiens en matière de service postal. Au fil du temps, notre façon de faire a évolué, nous nous sommes adaptés et réinventés plus d'une fois.

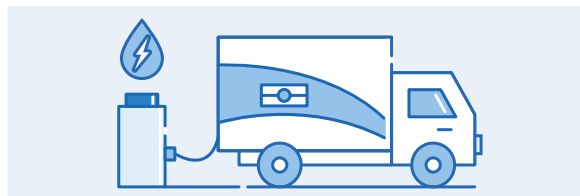
Ces dernières années, le volume des envois Poste-lettres<sup>MC</sup> a chuté et celui des colis a augmenté, modifiant ainsi la composition du courrier. Postes Canada aussi a changé. Notre entreprise, qui s'articulait jusqu'alors sur la distribution des lettres, s'est transformée en un véritable moteur du commerce électronique propulsé par la clientèle afin d'être plus indispensable et pertinente que jamais.

Nous aidons les détaillants à se réinventer à l'ère du numérique. Nous fournissons aux petites entreprises canadiennes un accès aux marchés internationaux. Nous avons contribué à améliorer le niveau de vie des communautés rurales et du Nord en livrant à des tarifs abordables des biens autrement trop dispendieux ou impossibles à obtenir localement.

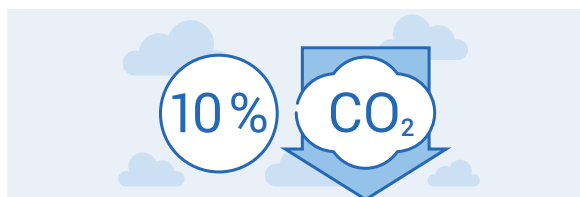
Depuis que nous nous sommes lancés dans l'aventure du cybercommerce, Postes Canada s'est imposée comme le n° 1 de la livraison des colis au Canada et a vu ses revenus annuels pratiquement doubler pour atteindre plus de 2 milliards de dollars. En 2017, Postes Canada a enregistré un profit pour la quatrième année consécutive, malgré le fait que le volume d'articles Poste-lettres ait chuté de 2 milliards d'articles au cours des 11 dernières années.

Nous devons nous assurer que le service que nous offrons demeure accessible à tous les Canadiens et représentatif de leurs besoins. Nous devons créer une culture en milieu de travail qui met l'accent sur la santé et le mieux-être de nos employés. Par conséquent, nous devons envisager des façons de limiter notre empreinte écologique pour devenir plus socialement responsable.

Nous respectons les collectivités et le pays que nous desservons, et le milieu dans lequel nous exerçons nos activités. Voici quelques-unes de nos réalisations :



Plus de la moitié de notre parc de plus de 13 000 véhicules **est maintenant composée de véhicules à faible consommation d'essence.**



Au cours des cinq dernières années, **les émissions de gaz à effet de serre** produites par notre parc de véhicules et nos bâtiments **ont diminué de plus de 10 %.**



La **Fondation communautaire de Postes Canada pour les enfants a versé environ 1,1 million de dollars en subventions** pour appuyer 103 organismes communautaires distincts à l'échelle du pays en 2017. Elle a aussi recueilli 1,2 million de dollars qui seront accordés en subventions à de nouveaux bénéficiaires en 2018.



En 2017, près de 9 000 employés et retraités bénévoles ont aidé le père Noël à répondre à plus de 1,6 million de lettres par l'entremise de notre Programme de lettres au père Noël.

Alors que nous continuons à servir les Canadiens avec fierté, nous maintenons notre engagement à l'égard de la responsabilité sociale. Nous continuons, en outre, à favoriser un milieu de travail qui privilégie la santé et le bien-être de nos employés.

## À propos du présent rapport

Le Rapport sur la responsabilité sociale est un complément au Rapport annuel de la Société canadienne des postes. Si vous souhaitez obtenir les détails du rendement financier, social et environnemental de la Société, veuillez consulter le Rapport annuel.

Ce rapport évalue les mesures de rendement clés telles qu'elles sont définies par la Global Reporting Initiative (GRI), qui fait la promotion du développement durable. Les données sont propres au secteur Postes Canada de la Société canadienne des postes.

# QUESTIONS SOCIALES

# Santé et sécurité en milieu de travail

## Sécurité opérationnelle

En 2017, la fréquence totale des blessures (celles nécessitant des soins professionnels) s'est améliorée de 2 % par rapport à 2016. Toutefois, pour l'année, la fréquence des blessures entraînant des pertes de temps a augmenté et atteint 5,1 par tranche de 100 employés équivalents temps plein.

Nous ne sommes pas satisfaits de ces résultats. De toute évidence, il reste beaucoup de travail à accomplir. Nous continuerons d'investir dans des initiatives axées sur la sécurité pour améliorer la santé et la sécurité de nos employés. En 2017, Postes Canada :

- a lancé un programme de conduite sécuritaire et prévoit mettre en place la vérification de la conformité en 2018;
- a instauré un procédé d'évaluation des compétences pour les opérateurs d'équipement motorisé de manutention;
- a mis à jour ses politiques sur la sécurité des installations électriques, le travail à chaud, le port des lunettes de sécurité et le travail en hauteur;
- a amélioré sa campagne de sensibilisation sur les chutes et glissades afin d'en réduire le nombre.

Nous allons multiplier et intensifier nos efforts visant à créer une culture qui met l'accent sur la santé psychologique et le mieux-être des employés. Par exemple, nous allons informer davantage les chefs d'équipe sur les programmes et services disponibles afin qu'ils puissent mieux prendre en compte les besoins en matière de santé mentale des employés.

En 2018, nous allons également lancer notre campagne Pensez sécurité, rentrez sain et sauf, qui est le résultat d'un dialogue à l'échelle de la Société sur la façon dont on pourrait mieux assurer la sécurité de tous nos employés. Elle ne s'adresse pas seulement aux employés des Opérations, mais à tous nos employés, qu'ils livrent le courrier et les colis, travaillent dans un établissement, aux Ventes ou dans un bureau.

### Nombre total de blessures

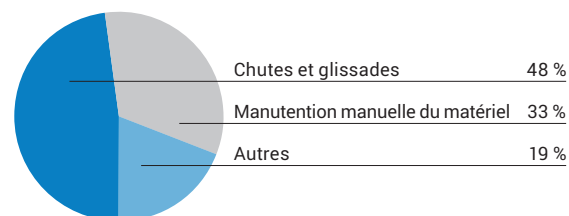
	2017	2016	2015
Nombre total de blessures	5 227	5 297	5 694
Fréquence totale des blessures <sup>1</sup>	11,87	12,15	12,80

### Blessures entraînant des pertes de temps

	2017	2016	2015
Nombre total de blessures entraînant des pertes de temps	2 256	1 658	1 537
Taux de fréquence des blessures <sup>1</sup>	5,1	3,8	3,5

1. Par tranche de 100 employés équivalents temps plein.

### Accidents entraînant une perte de temps en 2017 (par type d'accident)



## Sécurité routière

La motorisation des itinéraires de facteurs a considérablement modifié le rôle des agents de livraison et fait augmenter le nombre d'employés qui conduisent un véhicule depuis sept ans. La formation sur la conduite préventive, la vérification des dossiers des conducteurs et la mise en place en 2017 d'un programme de conduite sécuritaire harmonisé avec nos politiques fonctionnelles ont contribué à la prévention des collisions.

### Collisions de véhicules (tous les véhicules)

	2017	2016	2015
Millions de km parcourus (véhicules de la Société)	97	91	92
Millions de km parcourus (FFRS) <sup>2</sup>	95	95	94
Nombre total de collisions <sup>3</sup>	2 277	1 710	2 058
Taux de fréquence des collisions <sup>3,4</sup>	1,2	0,9	1,1

2. Factrices et facteurs ruraux et suburbains.

3. Les données historiques ont été révisées afin qu'elles comprennent les statistiques sur les collisions pour les véhicules de livraison appartenant aux employés FFRS.

4. Pour 100 000 kilomètres parcourus.

## Santé mentale

Nos employés sont notre atout le plus précieux, et leur santé et leur bien-être sont essentiels à notre réussite.

Un milieu de travail sain, respectueux et coopératif est fondé sur la collaboration, l'inclusion et le respect. L'établissement d'un tel milieu nécessite, entre autres, un leadership approprié, de l'écoute, de la formation, de la sensibilisation, de la communication et l'accès à des services aux employés à l'interne comme à l'externe.

Depuis 2013, nous avons renseigné les chefs d'équipe sur le sujet de la santé mentale. Nous avons commencé avec les chefs d'équipe des Opérations au Québec et les responsables des Ressources humaines à l'échelle nationale. En 2017, nous avons élargi le programme de formation afin d'inclure les chefs d'équipe des Opérations dans la région du Grand Toronto, puis nous nous sommes engagés à former tous les chefs et au moins un de leurs subalternes directs d'ici la fin de 2019. En 2017, la Société a offert cette formation à 340 personnes. Elle l'offrira à 3 500 autres employés d'ici la fin de 2019.

La formation en leadership sur la santé mentale vise quatre objectifs :

- Comprendre le continuum de la santé et son incidence sur le milieu de travail.
- Reconnaître les signes de détresse mentale et savoir quand il faut intervenir.
- Apprendre des techniques pratiques afin de gérer les situations touchant la santé mentale et les mettre en application.
- Déterminer les stratégies de prévention permettant de rehausser la sécurité psychologique en milieu de travail.

Bien que tout le monde peut contribuer à des conditions favorables à la santé mentale en milieu de travail, nous reconnaissons qu'il faut du leadership pour établir et maintenir un milieu de travail sain. Nous croyons également que ces améliorations profiteront non seulement à nos employés et à leur lieu de travail, mais qu'elles permettront de rendre Postes Canada plus forte.

### Absentéisme

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

	2017	2016	2015
	7,1 %	6,9 %	6,8 %

### Raison de l'absence

	2017	2016	2015
Invalidité de courte durée et congés urgents pour raisons personnelles	80,9 %	80,5 %	79,4 %
Accident du travail	13,0 %	12,6 %	13,6 %
Autres <sup>5</sup>	6,0 %	6,9 %	7,1 %

5. Comprend les congés spéciaux, les congés pour obligations familiales, les congés sans autorisation non payés et d'autres congés non rémunérés demandés par l'employé.



# Diversité

Le Groupe d'entreprises de Postes Canada, qui emploie près de 64 000 personnes, compte l'un des plus importants effectifs au pays. Près de 51 000<sup>1</sup> de ces employés travaillent pour la Société canadienne des postes pour qui la diversité de la main-d'œuvre est un impératif opérationnel.

La Société continuera d'employer des stratégies de recrutement visant l'embauche d'une main-d'œuvre diversifiée qui reflète les collectivités qu'elle dessert et de voir ces stratégies. Un effectif qui reflète la diversité culturelle et sociale du Canada permet d'améliorer le service offert aux Canadiens.

Au cours de la dernière année :

- Le nombre de femmes et de membres des minorités visibles en poste au sein de la Société a dépassé le taux de disponibilité sur le marché du travail canadien (DMTC).
- Les Autochtones sont mieux représentés qu'avant au sein de notre effectif.
- En tant que groupe, les personnes handicapées sont également mieux représentées au sein de notre effectif. Malgré tout, nous ne devons pas perdre de vue cet objectif au moment de l'embauche et garder en tête que nous pouvons toujours faire mieux.

1. Employés permanents à temps plein et à temps partiel.

Postes Canada s'engage à constituer un effectif qui reflète la diversité culturelle et sociale du Canada au moyen de pratiques actives de recrutement et d'embauche.



Effectif global	2017	2016	2015	DMTC <sup>2</sup>
Femmes	49,6 %	49,9 %	50,1 %	49,4 %
Autochtones	2,4 %	2,3 %	2,3 %	3,5 %
Personnes handicapées <sup>3</sup>	3,4 %	3,0 %	3,2 %	7,7 %
Minorités visibles	18,1 %	17,1 %	16,2 %	15,8 %

En outre, Postes Canada reconnaît le lien entre la diversité des sexes et un rendement positif de la Société. Nous nous employons donc à améliorer le taux de représentation des minorités visibles, des personnes handicapées et des femmes au sein de notre effectif. D'ailleurs, les femmes occupent à présent une proportion croissante des postes de cadres supérieurs de la Société.

Cadres supérieurs	2017	2016	2015	DMTC <sup>2</sup>
Femmes	38,9 %	33,3 %	28,4 %	27,4 %
Autochtones	0 %	1,3 %	1,2 %	2,9 %
Personnes handicapées <sup>3</sup>	3,7 %	2,2 %	2,5 %	4,3 %
Minorités visibles	6,9 %	6,4 %	6,2 %	10,1 %

2. D'après les données de recensement de 2011 du gouvernement du Canada.

3. Selon Emploi et Développement social Canada, les statistiques sur les personnes handicapées membres de la haute direction sont combinées avec celles du Groupe professionnel d'équité en matière d'emploi 2 (Cadres intermédiaires et autres gestionnaires).

# Droits de la personne

À Postes Canada, nous nous engageons à créer un milieu de travail qui fait ressortir le meilleur de nos employés, tout en favorisant une atmosphère sûre, collaborative et productive. La *Loi canadienne sur les droits de la personne* forme la pierre angulaire de notre mandat à l'égard de ces droits. Nous favorisons également l'équité et le respect par le truchement de notre code de conduite, de notre énoncé de valeur, de nos politiques internes et de notre gestion du rendement.

Nous avons mis en place une Politique en matière de discrimination et de harcèlement, une Politique de divulgation d'actes répréhensibles dans le milieu de travail (dénonciation) et une Politique en matière de prévention et de répression de la violence en milieu de travail. De plus, nos cinq conventions collectives comportent des clauses sur les droits de la personne. Postes Canada ne tolère aucun comportement agressif, quel qu'il soit, entre ses employés ou envers eux, y compris la violence, le harcèlement et l'intimidation.

La Société s'attend à ce que tous ses employés respectent les normes de conduite les plus strictes en matière de comportements agressifs au travail. Cette obligation est énoncée clairement au cours de notre procédé d'intégration durant duquel les employés reçoivent une formation sur le respect en milieu de travail et sur ce qu'ils doivent faire s'ils sont témoins ou victimes d'un comportement agressif.

De plus, Postes Canada examine toutes les plaintes concernant le harcèlement et les droits de la personne et s'efforce de les traiter rapidement.

En 2017, nous avons continué à mettre au point et à présenter des séances de formation sur la résolution des conflits et sur les droits de la personne afin de mieux outiller nos superviseurs et nos employés des Opérations. Pour l'année, nous avons assisté à une baisse de près de 10 % du nombre total de plaintes liées aux droits de la personne par rapport à 2016.

Plaintes liées au harcèlement et aux droits de la personne	2017	2016	2015
Plaintes officielles liées aux droits de la personne	15	20	21
Plaintes internes liées aux droits de la personne	97	120	175
Plaintes préventives liées aux droits de la personne <sup>4</sup>	71	63	74

4. La Commission canadienne des droits de la personne reçoit les plaintes préventives, mais elles sont remises pour traitement au moyen du procédé de résolution interne de Postes Canada.

# Relations avec les employés

Nos employés savent que des millions de Canadiens comptent sur eux tout au long de l'année. Ils comprennent que les colis et le courrier qu'ils traitent et livrent, et les services que notre Société offre, contribuent au succès des entreprises canadiennes. Durant les Fêtes, ils travaillent le soir et la fin de semaine pour aider les commerçants pendant la période la plus importante pour eux. Chaque jour, la Société bénéficie de la fierté qu'affichent des dizaines de milliers d'employés. Nous n'aurions pu devenir l'entreprise de livraison de colis n° 1 au Canada sans eux. Ils sont notre plus grande force; nous accordons donc beaucoup d'importance aux relations avec les employés.

Les employés affichent un rendement constant et conforme aux attentes lorsque leur chef les connaît, souligne leur bon travail, les encourage et interagit avec eux en milieu de travail. C'est ce que nous demandons à nos chefs d'équipe de faire, et ils le font.

Les réunions annuelles des gestionnaires aident grandement à communiquer les priorités de l'entreprise à nos gestionnaires et à s'assurer qu'ils les comprennent et les transmettent. En 2017, la Société a présenté ses habitudes de leadership et l'importance de la santé et de la sécurité; 965 gestionnaires ont assisté à cette réunion.

La chute des volumes d'articles Courrier transactionnel qui s'est échelonnée pendant une décennie et la demande croissante au chapitre de la livraison des colis ont donné lieu à un cadre commercial fluide qui exige que les gestionnaires participent aux activités d'amélioration continue et les dirigent. Entraînée par ce besoin et la conviction qu'une entreprise au service des Canadiens doit de plus en plus s'appuyer sur la collaboration, notre équipe des Ressources humaines a ouvert notre programme intensif de perfectionnement en leadership aux cadres intermédiaires en 2017.

Au total, plus de 180 employés ont participé à ce programme en leadership, qui favorise non seulement le perfectionnement, mais permet aussi à la Société de creuser davantage les sujets qui lui importent. En 2017, des équipes ont collaboré à des projets d'évaluation de l'emploi de drones et de véhicules autonomes, et de l'authentification numérique. La recherche, les analyses et les recommandations qui en sont ressorties aideront la direction à prendre des décisions éclairées.

La Société prévoit qu'environ 200 gestionnaires suivront le programme de formation en 2018.

## Relations du travail

En 2017, Postes Canada a négocié deux conventions collectives qui sont représentatives de son approche collaborative à l'égard des relations du travail. La Société et l'Association des officiers des postes du Canada (AOPC) ont conclu une convention collective quatre mois avant l'échéance de la convention alors en vigueur pour la première fois dans l'histoire de l'entreprise. La deuxième convention collective a été conclue avec l'Alliance de la fonction publique du Canada / Syndicat des employés des postes et communications (AFPC/SEPC). Bien que la convention collective était échue, les parties ont été en mesure de conclure une nouvelle entente sans l'intervention d'une tierce partie ou une menace d'un arrêt de travail.

Dans le passé, notre plus grand syndicat, le Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, a contribué à l'élaboration et à l'animation conjointe d'une formation sur la diversité en milieu de travail, le harcèlement touchant les droits de la personne, la discrimination et la résolution de conflits. Environ 30 000 employés ont suivi une formation sur les droits de la personne et les conflits en milieu de travail. Cela montre que la direction et les syndicats peuvent bien travailler ensemble pour le bien commun des employés. Nous cherchons d'autres occasions de collaborer avec les syndicats alors que nous créons une culture plus positive et plus collaborative.

## Griefs

En 2017, Postes Canada s'est efforcée d'améliorer ses relations avec les unités de négociation, et, pour une sixième année consécutive, le nombre de griefs en instance a diminué, s'établissant maintenant à 52 % des niveaux de 2011.

Même si nous avons fait des progrès en réduisant le nombre total de griefs, nous reconnaissons qu'il reste du travail à faire, non seulement en matière de résolution de griefs, mais aussi de résolution des causes fondamentales sous-jacentes. Nous sommes pleinement engagés à entretenir de meilleures relations avec toutes les unités de négociation. Notre engagement passé et renouvelé à l'égard d'une approche collaborative a déjà aidé à favoriser de meilleures relations avec certains de nos agents de négociation et à réduire le nombre de griefs.

Nous sommes convaincus que cette approche permettra de réduire le nombre de nouveaux griefs déposés dans le futur. Nous demeurons également déterminés à assurer le règlement collectif et rapide de tous les griefs en suspens.

Griefs	2017	2016	2015
Déposés	15 355	13 857	13 976
Résolus	17 374	18 124	18 540



Les employés de Postes Canada travaillent d'arrache-pied pour assurer le bon déroulement de nos opérations pour les millions de Canadiens qui comptent sur nous pour livrer leurs cadeaux des Fêtes.



# Investir dans nos collectivités

## Fondation communautaire de Postes Canada pour les enfants

La Fondation communautaire de Postes Canada pour les enfants aide à offrir un meilleur avenir aux enfants et aux jeunes du Canada. Elle y parvient en appuyant des organismes de bienfaisance enregistrés, des programmes scolaires et des initiatives locales.

En 2017, la Fondation a versé environ 1,1 million de dollars en subventions pour appuyer 103 organismes communautaires distincts à l'échelle du pays. Elle a aussi recueilli 1,2 million de dollars qui seront accordés à de nouveaux bénéficiaires en 2018. Les fonds amassés par la Fondation servent à financer des programmes de petits déjeuners, des initiatives de lutte

contre l'intimidation, des programmes d'alphabétisation, des camps pour les enfants aux prises avec une maladie grave, des lignes d'écoute téléphonique, et plus encore.

Au cours des 5 dernières années, la Fondation a distribué environ 6 millions de dollars à plus de 550 projets communautaires. Les fonds récoltés proviennent d'une campagne annuelle en magasin, de la vente d'un timbre-poste philanthropique et de dons faits par les employés, par exemple par l'intermédiaire du programme de retenue à la source Dix sous par jour.

La Fondation communautaire de Postes Canada pour les enfants vient en aide à des organismes qui tentent d'offrir un avenir meilleur à nos enfants.



## Programme de lettres au père Noël de Postes Canada

Les chiffres montrent que le Programme de lettres au père Noël de Postes Canada, en plus d'être une éclatante réussite, témoigne de la magie des possibilités.

- **36 ans d'histoire**
- **Six millions d'heures de bénévolat**
- **Plus de 36 millions de réponses**

Ce qui a commencé en 1982 par une activité bénévole d'un petit groupe d'employés de Postes Canada s'est vite transformé en un geste de générosité à l'endroit de millions de Canadiens de tous les âges.

À sa première année, nous avons aidé le père Noël à répondre à 22 000 lettres. Dix ans plus tard, les bénévoles traitaient environ 1 million de lettres par année. En 2017, quelque 9 000 bénévoles ont aidé le père Noël à répondre à plus de 1,6 million de lettres.

Voici ce qu'un parent a écrit : **« J'espère que vous savez que vous rendez de nombreux enfants très heureux. »**

# Postes Canada et vous

## Sécurité du courrier

Il revient à Postes Canada d'assurer la sécurité du courrier des Canadiens et de protéger la confidentialité des données qu'elle détient sur ses clients et ses employés. Nous avons consacré d'importantes sommes à la sécurité de nos produits et services, et pour contrer leur utilisation frauduleuse.

Des mesures de sécurité physique et électronique, y compris des serrures haute sécurité, des caméras et des contrôles électroniques de l'accès, sont en place pour protéger le courrier traitable et électronique, les installations postales et les renseignements. En outre, la Société a établi un procédé de gestion des incidents pour faire passer les fuites de renseignements sensibles à un palier d'intervention supérieur. Nous avons intégré des modalités portant sur la sécurité et la confidentialité aux contrats des entrepreneurs tiers afin que des mesures de protection et de contrôle adéquates soient en place pour prévenir les infractions à la sécurité.

En 2017, les Services de sécurité et d'enquête ont été en mesure de réduire les incidents frauduleux de service de réacheminement du courrier. Ils ont également effectué des évaluations de sécurité complètes pour cerner les 10 principaux risques en matière de fraude qui guettent la Société. Leurs conclusions donnent lieu, en 2018, à des activités ciblant la sécurité en vue de réduire notre vulnérabilité.

De plus, nous misons sur la formation et la sensibilisation adaptées aux différents postes pour gérer les renseignements personnels des clients et des employés, et ce, tout en resserrant les mailles du filet de sécurité déjà en place.

## Protection des renseignements personnels

Postes Canada s'engage pleinement à protéger les renseignements personnels de ses clients et de ses fournisseurs en respectant rigoureusement la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

En 2017, la Société a réalisé des évaluations des risques liés à la confidentialité dans le cadre de tous ses nouveaux projets et de quelques-uns de ses projets en cours pour lesquels des renseignements personnels doivent être collectés, employés ou divulgués. Nous avons également révisé nos pratiques et les conventions de tiers afin de mieux tenir compte des attentes des Canadiens au sujet de la protection de leurs renseignements personnels.

À la fin de 2017, Postes Canada a tenu sa quatrième conférence annuelle sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée. Nous nous sommes penchés, entre autres, sur les mégadonnées et la protection de la vie privée en milieu de travail, nous avons fait de la sensibilisation dans toute l'entreprise et nous avons présenté des conseils d'experts et les meilleures pratiques en la matière.

De plus, nous avons offert une formation aux employés qui traitent ce type de renseignements dans le cadre de leurs fonctions.

	2017	2016	2015
Plaintes officielles en vertu de la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i>	46	69	63

## Langues officielles

Postes Canada offre un excellent service à la clientèle dans les deux langues officielles, conformément à la *Loi sur les langues officielles*. Depuis 2015, le nombre annuel de plaintes à cet égard a augmenté de plus de 8 %.

Nous tentons continuellement d'améliorer ce résultat au moyen d'activités de sensibilisation internes à l'intention des clients et des employés des Opérations. La cyberformation sur les langues officielles, qui a été reconnue en 2015 comme l'une des 10 meilleures pratiques par le Conseil du Trésor et le réseau des champions des langues officielles, enregistre un taux d'achèvement par les employés de 95 % depuis sa création.

Postes Canada veille toujours à ce que les Canadiens francophones et anglophones profitent d'occasions d'emploi et d'avancement égales au sein de la Société.

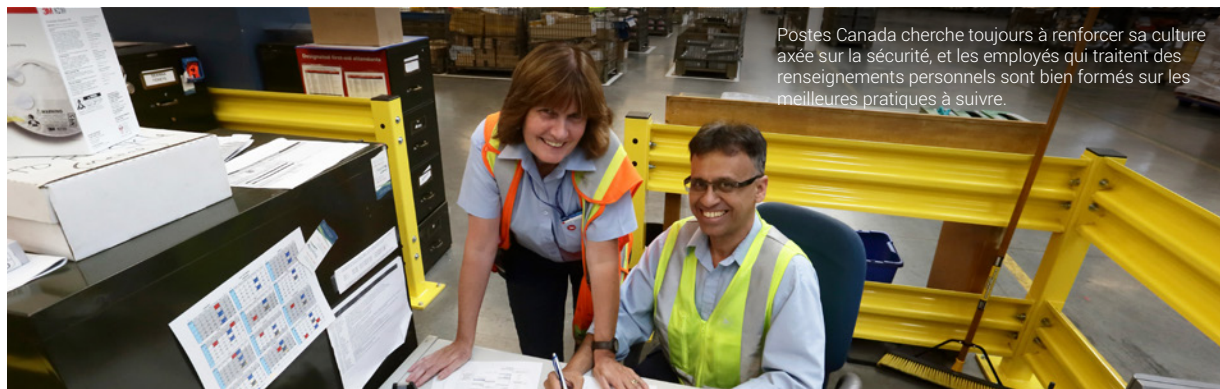
	2017	2016	2015
Plaintes liées aux langues officielles	27	23	25

## Accès à l'information

La Société adhère sincèrement aux principes d'ouverture et de transparence qui sont attendus d'elle à titre de société d'État dont la raison d'être est de servir les Canadiens. Ainsi, elle a pris l'engagement de respecter toutes les obligations prescrites par la *Loi sur l'accès à l'information*.

La Société agit également de manière proactive en matière de divulgation de l'information au grand public par l'entremise de son Rapport annuel, de son Sommaire du plan d'entreprise, de son Guide des postes du Canada, de son Rapport sur la responsabilité sociale et de son site Web.

Postes Canada protège les renseignements qu'elle reçoit de ses partenaires, ses fournisseurs et ses clients. Il est important de faire la part des choses entre le droit d'accès aux renseignements du demandeur et la protection de renseignements commercialement sensibles de la Société ou ceux d'une tierce partie.



Postes Canada cherche toujours à renforcer sa culture axée sur la sécurité, et les employés qui traitent des renseignements personnels sont bien formés sur les meilleures pratiques à suivre.

# ENVIRONNEMENT



# Émissions de gaz à effet de serre

Postes Canada reconnaît et respecte la nécessité de contribuer à la durabilité de l'environnement. Bien que la protection de l'environnement soit une responsabilité mondiale, Postes Canada a un rôle à jouer.

Le gouvernement du Canada a clairement indiqué qu'il s'attend à ce que les institutions fédérales, y compris la Société, agissent comme des chefs de file à cet égard. Le gouvernement a déterminé que la durabilité de l'environnement était une importante priorité, et les décisions clés des dirigeants de la Société sont dorénavant prises dans cette optique. À l'avenir, nous allons élaborer une stratégie environnementale comprenant des objectifs qui contribuent à la création d'un environnement plus sain.

Nous continuons à mettre en place des mesures destinées à économiser l'énergie tout en pressant nos employés d'adopter de bons comportements en ce sens, par exemple fermer les portes des quais, éteindre les lumières, débrancher les appareils personnels lorsqu'ils ne sont pas utilisés et éteindre le matériel informatique à la fin de la journée. Compte tenu de notre taille, ces mesures apparemment de peu d'importance font une grande différence.

Au cours des cinq dernières années, les émissions de gaz à effet de serre produites par notre parc de véhicules et nos bâtiments ont diminué d'environ 10 %.

En 2017, la Société :

- a poursuivi l'installation de mécanismes d'entraînement à fréquence variable sur ses appareils de climatisation pour en réduire la consommation d'énergie;
- a remplacé plus de 24 systèmes d'éclairage par de l'équipement à DEL dans ses installations;
- a remplacé les interrupteurs par des capteurs de lumière;
- a mené des études sur l'économie d'énergie.

Vu que le nombre d'adresses que nous desservons continue à croître, de même que notre secteur Colis, la taille de notre parc de véhicules augmente sans cesse (de près de 5 % au cours des trois dernières années). Au cours de cette même période, les émissions par kilomètre parcouru sont restées stables.

Depuis 2016, les émissions provenant du transport aérien du régime intérieur ont augmenté de près de 9 % alors que les volumes ont augmenté, mais les émissions par kilotonne transférée ont diminué de 1 %.

Au cours des trois dernières années, les émissions générées par les immeubles ont diminué d'environ 1,5 %, tandis que le total des émissions provenant du parc de véhicules, des immeubles et des factrices et facteurs ruraux et suburbains ont augmenté de moins de 2 %.

## Émissions de GES par type (kilotonnes d'équivalents de CO<sub>2</sub>)

Émissions directes – propriétés de la Société	2017	2016	2015	Écart
Parc de véhicules appartenant à la Société	64,9	61,2	62,0	5 %
Émissions indirectes – achat d'électricité <sup>1</sup>	31,6	29,7	30,1	5 %
Émissions indirectes – achat d'électricité	2017	2016	2015	Écart
Bâtiments : électricité <sup>1</sup>	40,3	43,1	42,9	-6 %
Émissions indirectes – autres <sup>2</sup>	2017	2016	2015	Écart
Transport aérien du régime intérieur	100,7	92,8	113,1	-11 %
Transport aérien du régime international	18,7	19,2	20,6	-9 %
FFRS <sup>3</sup>	45,9	45,5	44,9	2 %
Service de transport par voie de surface confié en sous-traitance	162,4	158,7	151,0	8 %
Transport ferroviaire	2,0	1,9	1,9	5 %
Voyages d'affaires <sup>4</sup>	8,2	8,3	8,4	-2 %
Navetage et transport des employés <sup>5</sup>	42,8	42,6	42,1	2 %

1. Ce chiffre correspond à environ 80 % de la superficie totale (en mètres carrés) de notre portefeuille immobilier. Ce pourcentage n'inclut pas les bâtiments gérés par les maîtres de poste et certains de nos bâtiments loués pour lesquels les données de consommation ne sont pas mesurées.
2. Les catégories sont estimées d'après les meilleures données disponibles.
3. Factrices et facteurs ruraux et suburbains.
4. Avion, train, voiture de location et voiture personnelle utilisée pour des déplacements professionnels.
5. Émissions provenant des déplacements des employés pour se rendre au travail et de l'utilisation de taxis.

## Émissions de gaz à effet de serre (kilotonnes)

	2017	2016	2015	Écart
Parc de véhicules	64,9	61,2	62,0	5 %
Immeubles	71,9	72,7	73,0	-1 %
<b>Total</b>	<b>136,8</b>	<b>134,0</b>	<b>135,0</b>	<b>1 %</b>
Véhicules des FFRS	45,9	45,5	44,9	2 %
<b>Total avec les véhicules des FFRS</b>	<b>182,8</b>	<b>179,4</b>	<b>179,8</b>	<b>2 %</b>

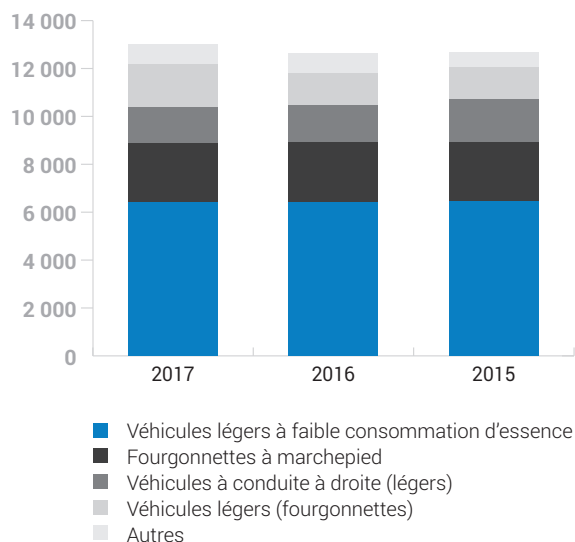
Depuis 2010, la consommation de carburant et les émissions de gaz à effet de serre par kilomètre ont diminué respectivement de 5 % et de 7 % (page 11).



# Parc de véhicules

À présent, les véhicules à faible consommation d'essence comptent pour plus de la moitié des 13 000 véhicules de notre parc. En 2017, nous avons acheté 649 véhicules et, au cours des 5 prochaines années, nous en remplacerons environ 5 700 autres. Nous sommes résolus à mener nos activités de façon responsable et à respecter les pratiques commerciales soucieuses de l'éthique et de l'environnement.

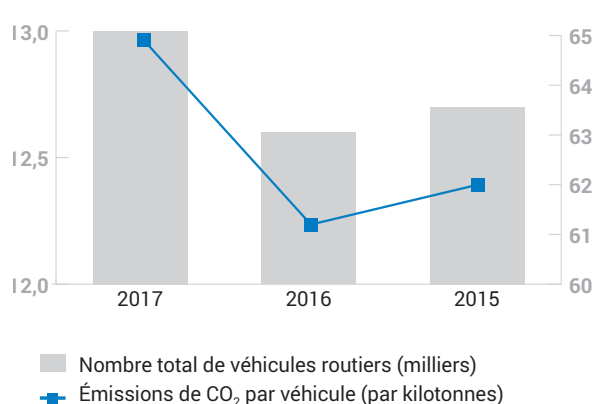
## Composition du parc de véhicules par type de véhicule



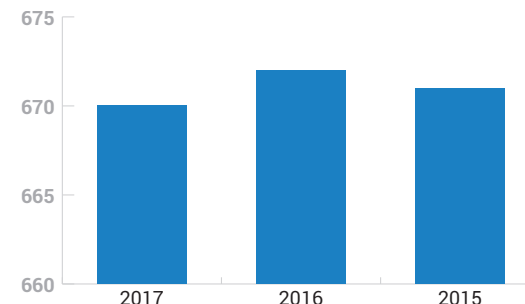
Nous prévoyons ajouter de nouveaux véhicules de livraison légers à notre parc de véhicules. Les modèles seront dotés d'un système intelligent de gestion du chargement, capable de gérer les articles Poste-lettres, les colis, les paquets et l'équipement. Ce type de système soutient nos exigences en matière de livraison, tout en étant adaptable aux technologies à haut rendement énergétique émergentes.

Bien que la croissance du nombre d'adresses et les changements à nos méthodes de livraison aient fait augmenter le parc de véhicules de plus de 75 % par rapport à 2010, la consommation de carburant et les émissions de gaz à effet de serre par kilomètre ont été réduites respectivement de 5 % et de 7 %.

## Variations entre les émissions de CO<sub>2</sub> et le nombre de véhicules



## Émissions de CO<sub>2</sub> par kilomètre parcouru (grammes)



## Rendement du parc de véhicules (appartenant à Postes Canada, sauf ceux des FFRS)

	2017	2016	2015
Litres de carburant (millions)	26,7	24,9	25,3
Nombre de kilomètres parcourus (millions)	96,9	91,0	92,4
Émissions de CO <sub>2</sub> par véhicule routier (kilotonnes)	64,9	61,2	62,0
Nombre total de véhicules routiers (milliers)	13,0	12,6	12,7



Le branle-bas pour charger les camions de livraison fait partie de la routine quotidienne au centre de colis de Hamilton. Bien que la motorisation de notre réseau de livraison – le même agent livrant le courrier et les colis – ait fait augmenter notre parc de véhicules, elle a également engendré une efficacité accrue.



## Biens immobiliers

Postes Canada s'est engagée à ce que ses nouveaux bâtiments soient conçus pour être durables et écoénergétiques. Jusqu'à maintenant, 29 nouveaux projets de bâtiments ont obtenu la certification LEED<sup>MD</sup> (Système d'évaluation des bâtiments durables), dont 2 postes de facteurs en 2017 (à Burnaby, en Colombie-Britannique, et à Airdrie, en Alberta). En tant que membre du Conseil du bâtiment durable du Canada, Postes Canada cherche toujours des façons d'améliorer l'efficacité opérationnelle de ses bâtiments.

### Bâtiments certifiés LEED

	2017	2016	2015
Nombre total de projets de bâtiments certifiés LEED	29	27	24

### Rendement énergétique des biens immobiliers<sup>1</sup>

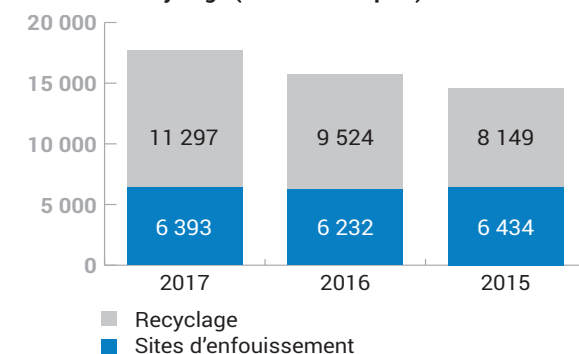
	2017	2016	2015
Électricité (gigajoules [GJ])	928 493	1 005 331	1 037 219
Gaz naturel (GJ)	616 312	577 976	586 396
Mazout (GJ)	195 121	222 059	244 685
Mètres carrés	1 416 196	1 437 446	1 421 683
GJ par mètre carré	1,23	1,26	1,31

1. Ce chiffre correspond à environ 80 % de la superficie totale (en mètres carrés) de notre portefeuille immobilier. Ce pourcentage n'inclut pas les bâtiments gérés par les maîtres de poste et certains de nos bâtiments loués pour lesquels les données de consommation ne sont pas mesurées.

## Détournement des déchets des sites d'enfouissement

Même si la quantité totale des déchets produits a augmenté en 2017 en raison de la croissance des livraisons de colis, la proportion qui a été recyclée était supérieure à celle de l'année précédente.

### Résumé du recyclage (tonnes métriques)

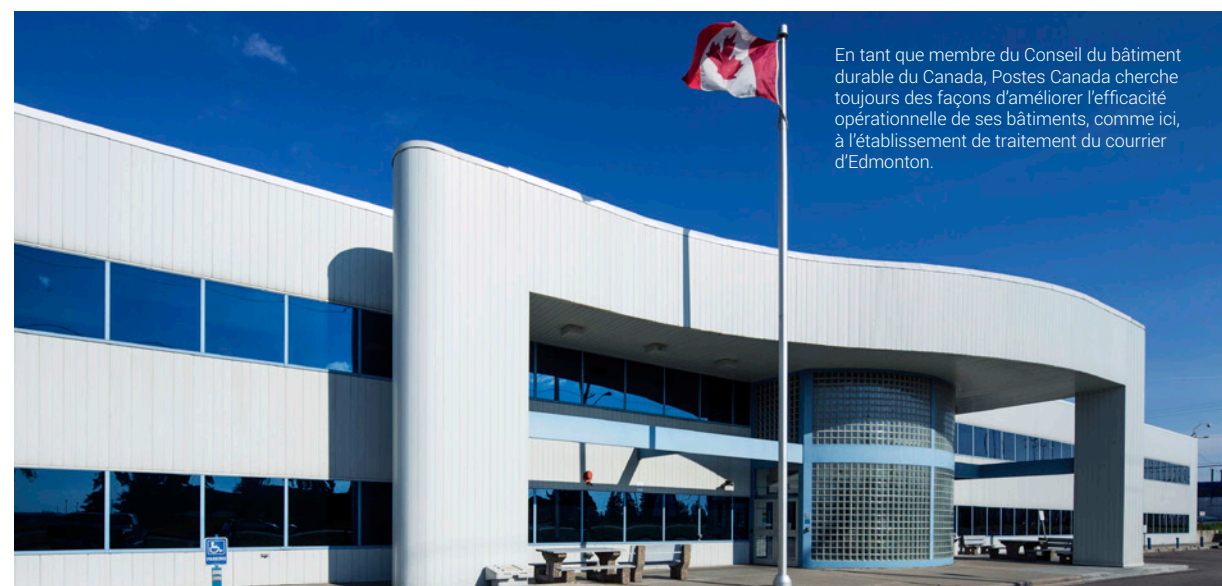
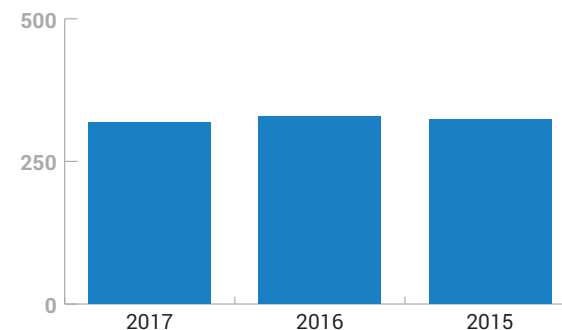


Note : Les données présentées sont propres aux emplacements où des fournisseurs ont signalé à la fois les volumes de recyclage et des sites d'enfouissement.

## Consommation de papier

Depuis le lancement de l'Initiative d'impression de nouvelle génération en 2009, Postes Canada a réduit sa consommation de papier de 490 tonnes métriques par année à 318 tonnes métriques en 2017, ce qui équivaut à une réduction de 35 %. Depuis 2015, la consommation de papier a diminué de façon plus modeste (2 %).

### Consommation de papier de bureau (tonnes métriques)



En tant que membre du Conseil du bâtiment durable du Canada, Postes Canada cherche toujours des façons d'améliorer l'efficacité opérationnelle de ses bâtiments, comme ici, à l'établissement de traitement du courrier d'Edmonton.

# Liste de la Global Reporting Initiative

Notre rapport sur la responsabilité sociale contient les divulgations standard tirées des directives pour la production de rapports sur le développement durable de la Global Reporting Initiative. Le tableau ci-dessous affiche les indicateurs de la GRI considérés dans le présent rapport, dans notre rapport annuel (RA) et dans d'autres sources.

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

## G4 Divulgations standard régulières

### 1. Stratégie et analyse

Divulgation de profil	Description	Référence	Portée du compte rendu
G4-1	Message du président.	RA p. 2 et 3	Partielle
G4-2	Description des répercussions, occasions et risques principaux.	RA p. 50 à 55	Complète

### 2. Profil organisationnel

Divulgation de profil	Description	Référence	Portée du compte rendu
G4-3	Nom de l'organisation.	RA p. 93	Complète
G4-4	Marques, produits ou services principaux.	RA p. 33 à 37	Complète
G4-5	Emplacement du siège social de l'organisation.	RA p. 93	Complète
G4-6	Nombre de pays où l'organisation exerce ses activités, et les noms des pays comprenant les principales activités de la Société ou qui sont particulièrement pertinentes aux questions de viabilité traitées dans le rapport. <b>Réponse :</b> Les principales activités de la Société canadienne des postes, plus particulièrement celles propres au présent rapport, sont exercées au Canada.	Réponse	Complète
G4-7	Nature de la propriété et formulaire juridique.	RA p. 93	Complète
G4-8	Marchés desservis (y compris la répartition géographique, les secteurs desservis et les types de clients et de bénéficiaires).	RA p. 33 à 37, 65 à 67	Partielle
G4-9	Portée de l'organisation produisant des rapports.	RA p. 28 à 32, 33 à 37	Complète
G4-10	Total de l'effectif par type d'emploi, contrat de travail et région, ventilé par sexe.	RA p. 43 à 46	Partielle
G4-11	Pourcentage d'employés visés par les conventions collectives.	RA p. 45	Complète
G4-13	Changements importants apportés au cours de la période de rapport concernant la taille, la structure ou la propriété. <b>Réponse :</b> Aucun changement important n'a été apporté au cours de la période de rapport concernant la taille, la structure ou la propriété.	Réponse	Complète
G4-14	Explication consistant à savoir si et comment l'approche ou le principe de précaution est traité par l'organisation. <b>Réponse :</b> La Société présente un cadre de gestion des risques de l'entreprise au Conseil d'administration dans le contexte du procédé de planification d'entreprise en vue d'élaborer le Plan d'entreprise.	Réponse	Complète

### 3. Limites et aspects importants déterminés

Divulgateur de profil	Description	Référence	Portée du compte rendu
G4-17	Structure opérationnelle de l'organisation, y compris les divisions, filiales et coentreprises importantes.	RA p. 43 à 46	Complète
G4-18	Procédé à suivre pour définir le contenu du rapport. <b>Réponse :</b> Le contenu du Rapport sur la responsabilité sociale (RS) est établi en fonction de la liste de la GRI; le contenu demeure cohérent comparé aux exercices précédents.	Réponse	Partielle
G4-19	Énumérer tous les aspects importants détectés dans le procédé pour définir le contenu du rapport.	RS p. 1	Partielle
G4-20	Limites du rapport dans l'organisation. Voir le protocole sur le périmètre de la GRI pour obtenir plus de renseignements. Toutes les restrictions relatives à la portée ou les limites précises du rapport (voir le principe d'intégralité pour obtenir des explications au sujet de la portée).	RS p. 1	Complète
G4-21	Limites du rapport à l'extérieur de l'organisation. Voir le protocole sur le périmètre de la GRI pour obtenir plus de renseignements. Toutes les restrictions relatives à la portée ou les limites précises du rapport (voir le principe d'intégralité pour obtenir des explications au sujet de la portée).	RS p. 1	Complète
G4-23	Changements importants par rapport aux périodes précédentes de production de rapports quant à la portée, aux limites ou aux méthodes d'évaluation appliquées dans le rapport. <b>Réponse :</b> Aucun changement d'importance n'a été apporté, comparé à la période de production de rapports précédents.	Réponse	Partielle

### 4. Profil du rapport

Divulgateur de profil	Description	Référence	Portée du compte rendu
G4-28	Période de production de rapports (p. ex. exercice ou année civile) correspondant aux renseignements fournis.	RS p. 1	Complète
G4-29	Date de la version la plus récente du rapport précédent (le cas échéant). <b>Réponse :</b> Le rapport de RS est publié tous les ans avec le Rapport annuel.	Réponse	Complète
G4-30	Cycle de production de rapports (annuel, biennal, etc.) <b>Réponse :</b> Le rapport de RS est publié tous les ans avec le Rapport annuel.	Réponse	Complète
G4-31	Point de contact pour les questions concernant le rapport ou son contenu.	Contenu du rapport de RS	Complète
G4-32	Tableau indiquant l'emplacement des divulgations standard dans le rapport.	RS p. 12 à 17	Complète

5. Gouvernance			
Divulgateur de profil	Description	Référence	Portée du compte rendu
G4-34	Structure de gouvernance de l'organisation, incluant les comités soumis à l'autorité de l'entité de régie du niveau le plus élevé responsable de tâches précises, telles que l'établissement de la supervision de la stratégie ou de l'organisation. <b>Réponse :</b> Se reporter à la page Régie d'entreprise à l'adresse <a href="https://postescanada.ca/web/fr/pages/aboutus/details.page?article=corp_governance">postescanada.ca/web/fr/pages/aboutus/details.page?article=corp_governance</a> .	Réponse	Complète
G4-35	Indiquer le procédé de délégation des pouvoirs pour les questions économiques, environnementales et sociales entre l'entité de régie du niveau le plus élevé et les membres de la haute direction et les autres employés. <b>Réponse :</b> Se reporter à la page Régie d'entreprise à l'adresse <a href="https://postescanada.ca/web/fr/pages/aboutus/details.page?article=corp_governance">postescanada.ca/web/fr/pages/aboutus/details.page?article=corp_governance</a> .	Réponse	Partielle
G4-36	Indiquer si l'organisation a nommé un responsable des questions économiques, environnementales et sociales à un poste de haute direction. <b>Réponse :</b> Le premier vice-président, Stratégie et marketing pour l'entreprise, est responsable de la préparation du rapport de RS annuel. La responsabilité continue pour les aspects de la RS incombe aux cadres supérieurs responsables des secteurs de l'entreprise.	Réponse	Complète
G4-37	Mécanismes utilisés pour les actionnaires et les employés pour formuler des recommandations ou des orientations à l'entité de régie du niveau le plus élevé. <b>Réponse :</b> La réunion publique annuelle correspond au mécanisme de communication des employés.	Réponse	Complète
G4-38	Composition de l'entité de régie du niveau le plus élevé et de ses comités en ce qui concerne l'indépendance, les engagements, le genre, les groupes sous-représentés et la représentation des groupes d'intérêt.	RA p. 18 et 21	Complète
G4-39	Indiquer si le président de l'entité de régie du niveau le plus élevé est également un membre de la haute direction. <b>Réponse :</b> La fonction de président du Conseil d'administration et celle de président-directeur général se rattachent à deux postes distincts.	Réponse	Complète
G4-40	Procédé permettant de déterminer la composition de l'entité de régie du niveau le plus élevé et de ses comités, ainsi que des compétences et des connaissances de leurs membres, y compris tout critère lié au sexe et les autres indicateurs de diversité. <b>Réponse :</b> Le Conseil d'administration a adopté un profil pour la sélection des administrateurs qui a été communiqué au gouvernement du Canada. Le Conseil fournit des recommandations au gouvernement du Canada au sujet des compétences et de l'expérience requises pour remplacer un administrateur qui part. Le gouvernement du Canada nomme les administrateurs.	Réponse	Complète
G4-41	Procédés en place pour l'entité de régie du niveau le plus élevé pour veiller à ce que les conflits d'intérêts soient évités. <b>Réponse :</b> Le Conseil d'administration a adopté un code de conduite pour ses membres comprenant, de la part de chacun des administrateurs, une déclaration annuelle des entités dans lesquelles il détient des intérêts. De plus, la Société a créé un mécanisme de dénonciation qui est géré par une tierce partie indépendante pour permettre aux employés et aux fournisseurs de signaler à la Société tous les actes répréhensibles sans crainte de représailles.	Réponse	Complète
G4-42	Le rôle de l'entité de régie du niveau le plus élevé et de la haute direction, responsables de la mise au point, de l'approbation et de la mise à jour du but, des énoncés de valeur et de mission, des stratégies, des politiques et des objectifs de l'organisation.	RA p. 20 et 21	Complète
G4-43	Mesures prises pour développer et accroître les connaissances collectives de l'entité de régie du niveau le plus élevé sur les questions économiques, environnementales et sociales.	RA p. 20 et 21	Partielle
G4-44	Procédés destinés à évaluer le rendement de l'entité de régie du niveau le plus élevé, particulièrement en ce qui a trait au rendement économique, environnemental et social. <b>Réponse :</b> Le Conseil d'administration procède à une auto-évaluation annuelle par l'entremise d'un sondage. Les résultats sont présentés au Conseil et des plans d'action sont mis en place pour résoudre les problèmes qui ont une incidence sur le rendement du Conseil.	Réponse	Complète

G4-45	Procédures de l'entité de régie du niveau le plus élevé visant à superviser l'identification de l'organisation et la gestion du rendement économique, environnemental et social, y compris les occasions et les risques pertinents et le respect des normes, des codes de conduite et des principes convenus à l'échelle internationale. <b>Réponse :</b> Se reporter à la page Régie d'entreprise à l'adresse <a href="https://postescanada.ca/web/fr/pages/aboutus/details.page?article=corp_governance">postescanada.ca/web/fr/pages/aboutus/details.page?article=corp_governance</a> .	Réponse	Complète
G4-46	Le rôle de l'entité de régie du niveau le plus élevé dans l'examen de l'efficacité des procédés de gestion du risque de l'organisation pour les questions économiques, environnementales et sociales.	RA p. 50	Complète
G4-47	Fréquence de l'examen de l'entité de régie du niveau le plus élevé des répercussions, des risques et des occasions économiques, environnementaux et sociaux. <b>Réponse :</b> Se reporter à la page Régie d'entreprise à l'adresse <a href="https://postescanada.ca/web/fr/pages/aboutus/details.page?article=corp_governance">postescanada.ca/web/fr/pages/aboutus/details.page?article=corp_governance</a> .	Réponse	Partielle
G4-48	Comité ou poste le plus élevé, ayant officiellement la responsabilité d'examiner et d'approuver le rapport sur le développement durable et de s'assurer que tous les aspects importants sont abordés. <b>Réponse :</b> Le rapport de RS est vérifié et approuvé par la haute direction du Comité sur les obligations d'informations financières avant sa publication.	Réponse	Complète
G4-49	Procédé de communication des préoccupations critiques à l'entité de régie du niveau le plus élevé. <b>Réponse :</b> La réunion annuelle et les réunions trimestrielles du Conseil sont les mécanismes utilisés pour communiquer les préoccupations critiques à l'entité de régie du niveau le plus élevé.	Réponse	Complète
G4-50	La nature et le nombre total de préoccupations critiques sont communiqués à l'entité de régie du niveau le plus élevé, ainsi que les mécanismes utilisés pour les aborder et les résoudre.	RA p. 21	Complète
G4-51	Lien entre la rémunération des membres de l'entité de régie du niveau le plus élevé, les cadres supérieurs et les membres de la haute direction (y compris les dispositions de départ) et le rendement de l'organisation (y compris le rendement social et environnemental). <b>Réponse :</b> Les facteurs de RS font partie de l'élaboration d'objectifs et de plans de rémunération pour les cadres supérieurs. De plus, la surveillance des facteurs de RS fait aussi partie du mandat de régie du Conseil d'administration.	Réponse	Complète
G4-53	Indiquer comment l'opinion des groupes d'intérêt est sollicitée et prise en compte en matière de rémunération. <b>Réponse :</b> La réunion publique annuelle et d'autres outils disponibles (agents de négociation, programme de dénonciation, comité des relations mis sur pied avec les syndicats, etc.) correspondent aux mécanismes de communication pour les groupes d'intérêt.	Réponse	Complète

## 6. Éthique et intégrité

Divulgateur de profil	Description	Référence	Portée du compte rendu
G4-56	Décrire les valeurs, principes et normes sur le comportement, tels que les codes de conduite et les codes d'éthique. <b>Réponse :</b> Se reporter à la page portant sur la vision, les valeurs et les comportements propres au leadership à l'adresse <a href="https://postescanada.ca/web/fr/pages/aboutus/details.page?article=visionvalues">postescanada.ca/web/fr/pages/aboutus/details.page?article=visionvalues</a> .	Réponse	Complète
G4-57	Mécanismes internes et externes permettant de chercher des conseils sur le comportement éthique et légal et sur des questions liées à l'intégrité organisationnelle.	RA p. 21	Complète
G4-58	Mécanismes internes et externes permettant de signaler des préoccupations liées à des comportements non éthiques et illégaux et sur des questions liées à l'intégrité organisationnelle.	RA p. 21	Complète

### G4 Divulgations standard particulières



1. Économiques et environnementales			
Divulgence de profil	Description	Référence	Portée du compte rendu
G4-EC1	Valeur économique directe produite et distribuée, y compris les revenus, les coûts d'exploitation, la rémunération des employés, les dons et les autres investissements communautaires, les bénéfices non répartis et les paiements aux fournisseurs d'investissement et aux gouvernements.	RA p. 16 à 17, 26 à 129	Complète
G4-EN1	Matériaux utilisés en fonction du poids ou du volume.	RS p. 9 à 11	Partielle
G4-EN3	Consommation d'énergie directe par source d'énergie principale. Consommation d'énergie indirecte par source principale.	RS p. 11	Complète
G4-EN5	Taux d'intensité de l'énergie.	RS p. 11	Complète
G4-EN6	Énergie économisée grâce à la conservation et à l'amélioration de l'efficacité. Initiatives visant à réduire la consommation indirecte d'énergie et les réductions obtenues.	RS p. 9 à 11	Partielle
G4-EN15	Total des émissions directes et indirectes de gaz à effet de serre en fonction du poids (portée 1).	RS p. 9	Complète
G4-EN16	Total des émissions directes et indirectes de gaz à effet de serre en fonction du poids (portée 2).	RS p. 9	Complète
G4-EN17	Autres émissions indirectes de gaz à effet de serre pertinentes en fonction du poids.	RS p. 9	Complète
G4-EN19	Initiatives visant à réduire les émissions de gaz à effet de serre et les réductions atteintes.	RS p. 9	Complète
G4-EN20	Émissions de substances qui appauvrissent la couche d'ozone (par poids).	RS p. 9	Partielle
G4-EN23	Poids total des déchets par type et mode d'élimination.	RS p. 11	Partielle
G4-EN27	Initiatives visant à réduire l'impact environnemental des produits et des services, et l'étendue de l'atténuation de l'incidence.	RS p. 9 à 11	Partielle
G4-EN29	Valeur monétaire des amendes importantes et nombre total de sanctions non monétaires pour non-conformité envers les lois et les règlements environnementaux. <b>Réponse :</b> En 2017, Postes Canada n'a reçu aucune amende ou sanction importante relative au rendement environnemental.	Réponse	Complète
G4-EN30	Importantes répercussions sur l'environnement dues au transport de produits et d'autres biens et matériaux utilisés pour les opérations de l'organisation et le transport des membres de l'effectif.	RS p. 9	Partielle
G4-EN34	Nombre de griefs relatifs à l'impact environnemental déposés, traités et résolus au moyen des mécanismes officiels de résolution des griefs. <b>Réponse :</b> Aucun grief n'a été reçu ou traité.	Réponse	Complète

2. Pratiques en matière d'emploi et de travail décent			
Divulgence de profil	Description	Référence	Portée du compte rendu
G4-LA4	Périodes de préavis minimales au sujet des changements opérationnels importants, y compris si cela est indiqué ou non dans les conventions collectives. <b>Réponse :</b> Environ 95 % des employés de Postes Canada sont protégés par des conventions collectives qui contiennent des dispositions pour les avis de changements, tels que les changements techniques et technologiques (habituellement des préavis de 120 jours) et des réorganisations (habituellement des préavis de 30 à 90 jours).	Réponse	Complète
G4-LA6	Taux de blessures, de maladies professionnelles, de jours perdus et d'absentéisme et nombre de décès liés au travail par région et par sexe.	RS p. 3	Partielle
G4-LA12	Composition des entités de régie d'entreprise et répartition des employés par catégorie d'employé en fonction du sexe, du groupe d'âge, de l'appartenance à un groupe minoritaire, et d'autres indicateurs de diversité.	RS p. 4	Partielle

G4-LA14	Pourcentage des nouveaux fournisseurs ayant fait l'objet de vérifications au moyen des critères liés aux pratiques en matière d'emploi.		
	<b>Réponse :</b> Postes Canada a élaboré des lignes directrices à l'intention des fournisseurs qui exigent que ces derniers se conforment à toutes les normes internationales et respectent toutes les lois nationales applicables liées aux droits de la personne et du travail, notamment toutes les lois applicables portant sur le travail des enfants. Les lignes directrices sont présentées à l'adresse <a href="https://postescanada.ca/cpo/mc/assets/pdf/aboutus/sr_guidelines_fr.pdf">postescanada.ca/cpo/mc/assets/pdf/aboutus/sr_guidelines_fr.pdf</a> .	Réponse	Complète

### 3. Droits de la personne

Divulgence de profil	Description	Référence	Portée du compte rendu
G4-HR2	Nombre total d'heures de formation des employés sur les politiques et les procédures relatives aux droits de la personne concernant les aspects des droits de la personne pertinents pour les activités, y compris le pourcentage d'employés formés.	RS p. 4	Partielle
G4-HR3	Nombre total d'incidents de discrimination signalés et de mesures correctives adoptées.	RS p. 4	Partielle
G4-HR4	Secteurs du groupe des opérations et fournisseurs importants pouvant être associés à une atteinte au droit d'exercer la liberté d'association et de mener des négociations collectives ou qui présentent un risque important pour ces droits, et mesures adoptées pour défendre ces droits. <b>Réponse :</b> Postes Canada exerce ses activités uniquement au Canada, et environ 95 % de ses employés sont protégés par des conventions collectives. Aucun fournisseur important pouvant être associé à une atteinte au droit d'exercer la liberté d'association et de mener des négociations collectives ou pouvant présenter un risque important pour ces droits n'a été repéré.	Réponse	Complète
G4-HR5	Secteurs du groupe des opérations et fournisseurs importants présentant un risque important lié aux incidents touchant le travail des enfants, et mesures adoptées en vue de contribuer efficacement à l'abolition du travail des enfants. <b>Réponse :</b> Postes Canada exerce ses activités uniquement au Canada et juge qu'il n'y a aucun risque lié aux incidents touchant le travail des enfants. Aucun fournisseur important n'a été repéré comme présentant un risque important pour les incidents liés au travail des enfants. Postes Canada a élaboré des lignes directrices à l'intention des fournisseurs qui exigent que ces derniers se conforment à toutes les normes internationales et respectent toutes les lois nationales applicables liées aux droits de la personne et du travail. Les lignes directrices sont présentées à l'adresse <a href="https://postescanada.ca/cpo/mc/assets/pdf/aboutus/sr_guidelines_fr.pdf">postescanada.ca/cpo/mc/assets/pdf/aboutus/sr_guidelines_fr.pdf</a> .	Réponse	Complète
G4-HR6	Secteurs du groupe des opérations et fournisseurs importants présentant un risque important lié aux incidents touchant le travail forcé ou obligatoire et mesures adoptées en vue de contribuer à l'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire. <b>Réponse :</b> Postes Canada exerce ses activités uniquement au Canada et juge qu'il n'y a aucun risque lié aux incidents touchant le travail forcé ou obligatoire. Aucun fournisseur important n'a été repéré comme présentant un risque important pour les incidents qui touchent le travail forcé ou obligatoire. Postes Canada a élaboré des lignes directrices à l'intention des fournisseurs qui exigent que ces derniers se conforment à toutes les normes internationales et respectent toutes les lois nationales applicables liées aux droits de la personne et du travail. Les lignes directrices sont présentées à l'adresse <a href="https://postescanada.ca/cpo/mc/assets/pdf/aboutus/sr_guidelines_fr.pdf">postescanada.ca/cpo/mc/assets/pdf/aboutus/sr_guidelines_fr.pdf</a> .	Réponse	Complète
G4-HR10	Pourcentage des nouveaux fournisseurs ayant fait l'objet de vérifications au moyen des critères liés aux droits de la personne. <b>Réponse :</b> Postes Canada a élaboré des lignes directrices à l'intention des fournisseurs qui exigent que ces derniers se conforment à toutes les normes internationales et respectent toutes les lois nationales applicables liées aux droits de la personne et du travail. Les lignes directrices sont présentées à l'adresse <a href="https://postescanada.ca/cpo/mc/assets/pdf/aboutus/sr_guidelines_fr.pdf">postescanada.ca/cpo/mc/assets/pdf/aboutus/sr_guidelines_fr.pdf</a> .	Réponse	Partielle
G4-HR12	Nombre de griefs relatifs à l'impact sur les droits de la personne déposés, traités et résolus au moyen des mécanismes officiels de résolution des griefs.	RS p. 5	Partielle

4. Société			
Divulgateur de profil	Description	Référence	Portée du compte rendu
G4-SO1	Pourcentage des activités opérationnelles associées à un engagement envers la collectivité locale, aux évaluations de l'incidence et aux programmes de perfectionnement.	RA p. 20 à 25	Partielle
G4-SO6	Valeur totale des contributions financières et en nature aux partis politiques, aux politiciens et aux institutions connexes par pays. <b>Réponse :</b> Postes Canada est une société d'État fédérale et n'apporte aucune contribution financière ou en nature aux partis politiques ou aux politiciens.	Réponse	Complète
G4-SO7	Nombre total d'actions en justice pour comportement anticoncurrentiel, antitrust et pratiques de monopole et leurs résultats. <b>Réponse :</b> En 2017, Postes Canada n'a été visée par aucune action en justice liée à un comportement anticoncurrentiel, antitrust ou des pratiques de monopole et leurs résultats.	Réponse	Complète
G4-SO8	Valeur monétaire des amendes importantes et nombre total de sanctions non monétaires pour non-conformité envers les lois et les règlements. <b>Réponse :</b> En 2017, Postes Canada n'a reçu aucune amende relative au non-respect des lois et des règlements.	Réponse	Complète
G4-SO9	Pourcentage de nouveaux fournisseurs ayant fait l'objet de vérifications au moyen des critères liés à l'incidence sur la société. <b>Réponse :</b> Postes Canada a élaboré des lignes directrices à l'intention des fournisseurs qui exigent que ces derniers se conforment à toutes les normes internationales et respectent toutes les lois nationales applicables liées aux droits de la personne et du travail. Les lignes directrices sont présentées à l'adresse <a href="https://postescanada.ca/cpo/mc/assets/pdf/aboutus/sr_guidelines_fr.pdf">postescanada.ca/cpo/mc/assets/pdf/aboutus/sr_guidelines_fr.pdf</a> .	Réponse	Complète

5. Responsabilité liée aux produits			
Divulgateur de profil	Description	Référence	Portée du compte rendu
G4-PR7	Nombre total d'incidents de non-conformité aux règlements et aux codes volontaires concernant les communications de marketing, y compris les publicités, les promotions et la commandite par type de résultats. <b>Réponse :</b> En 2017, Postes Canada n'a pas eu d'incidents liés à la non-conformité du matériel pour les activités de marketing.	Réponse	Complète
G4-PR9	Valeur monétaire des amendes importantes liées à la non-conformité envers les lois et les règlements concernant la mise en place et l'utilisation de produits et de services. <b>Réponse :</b> En 2017, Postes Canada n'a pas eu d'amendes importantes liées à la non-conformité relative aux produits et services.	Réponse	Complète