



# Rapport sur le développement durable 2021







## Porteurs d'un Canada plus fort

Nous abordons notre responsabilité envers les Canadiens dans une optique plus large, qui va au-delà des services fiables et rapides. Plus que jamais, nous créons un milieu de travail à l'image des valeurs d'équité, de diversité et d'inclusion des Canadiens, réalisons des investissements pour protéger l'environnement et renouvelons nos relations avec les communautés autochtones et du Nord.

Rendez-vous à [postescanada.ca](https://postescanada.ca) pour en savoir plus sur notre plan ambitieux.



# Table des matières

<b>1 Notre entreprise</b>	
2 Points saillants de 2021	
3 Message de la présidente du Conseil d'administration	
4 Message conjoint du président-directeur général et de la chef des Affaires juridiques et du développement durable	
5 À propos du présent rapport	
6 Importance relative	
7 Aperçu de Postes Canada	
8 Contexte réglementaire	
9 Objectifs de développement durable des Nations Unies	
10 Leadership et gouvernance	
11 Structure et responsabilités de la Société	
13 Investissement responsable	
15 Approvisionnement responsable	
18 Innovation	
<b>19 Nos employés</b>	
20 Sécurité	
23 Bien-être	
25 Formation et perfectionnement	
26 Engagement des employés	
27 Équité, diversité et inclusion parmi les employés	
29 Droits de la personne	
30 Relations du travail	
<b>31 Notre environnement</b>	
32 Plan d'action environnemental	
33 Fonds d'action pour le développement durable	
34 Action pour le climat	
40 Véhicules hybrides en service au Canada en 2021	
41 Projet pilote de tricycles cargo électriques de Postes Canada	
42 Énergie renouvelable et efficacité énergétique	
44 Produits et services écoresponsables	
46 Collaboration internationale	
47 Incidence de la livraison du dernier kilomètre	
49 Objectif zéro déchet	
50 Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques	
<b>51 Nos collectivités</b>	
52 L'accessibilité à Postes Canada	
55 Programme de mesures d'adaptation pour la livraison	
56 Affaires avec les Autochtones et le Nord	
60 Fondation communautaire	
60 Programme de lettres au père Noël	
62 Aperçu des organisations soutenues par la Fondation communautaire en 2021	
<b>63 Nos clients</b>	
64 Les services financiers aident les collectivités mal desservies	
65 Protection de la vie privée	
66 Accès à l'information	
67 Sécurité du courrier	
68 Langues officielles	
69 Suivi des objectifs du Plan d'action environnemental	
<b>75 Index des normes de la GRI</b>	



## Vos commentaires sont importants

Par l'intermédiaire du Rapport sur le développement durable, Postes Canada présente son rendement en matière de principes environnementaux, sociaux et de gouvernance à toutes ses parties prenantes. Les questions ou commentaires sur nos initiatives et progrès sont les bienvenus. Écrivez-nous à [ESG@canadapost.ca](mailto:ESG@canadapost.ca).



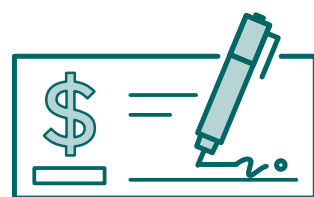
# Notre entreprise



## Points saillants de 2021



Adoption d'un objectif **fondé sur la science** pour nous mettre sur la voie de la **carboneutralité d'ici 2050**



Octroi de **1,2 M\$** en **subventions** à **100 organismes** communautaires



Ouverture d'un **carrefour communautaire** à High Prairie, en Alberta – le premier du genre



Classement parmi les **50 meilleures entreprises citoyennes** selon Corporate Knights



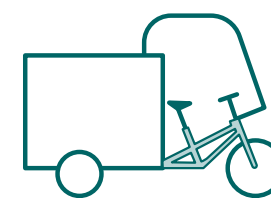
Réalisation de **35 projets** de remplacement de systèmes d'éclairage par des systèmes à DEL pour réaliser des économies d'énergie



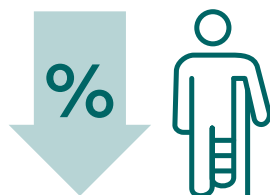
Investissement de **242 millions de dollars** dans les énergies renouvelables par l'entremise de la caisse de retraite de Postes Canada



Réalisation de **10 améliorations** d'emplacement en matière d'accessibilité



Mise à l'essai de solutions novatrices de **livraison du dernier kilomètre**



**Diminution de 4 %** de la fréquence totale des blessures



Déploiement de **1 607 véhicules à faibles émissions de carbone**, ce qui représente **11,5 %** de notre parc de véhicules

## Message de la présidente du Conseil d'administration

Au nom du Conseil d'administration, j'ai le plaisir de présenter aux Canadiens le Rapport sur le développement durable de cette année. Il tient compte du travail qui nous attend, tout en se penchant sur nos réalisations de 2021 – une année au cours de laquelle Postes Canada a entrepris une transformation importante afin de mieux répondre aux besoins et aux attentes en évolution des Canadiens.

L'an dernier, le Conseil d'administration a approuvé la toute première stratégie environnementale, sociale et de gouvernance (ESG) de Postes Canada, qui constitue l'un des piliers de notre plan de transformation. La stratégie définit quatre domaines prioritaires pour la prochaine décennie, dans lesquels Postes Canada est particulièrement bien placée pour ajouter de la valeur : l'action pour le climat; l'équité, la diversité et l'inclusion; la réconciliation avec les Autochtones; et le soutien aux petites entreprises et aux économies locales.

Afin d'intégrer ces priorités à nos activités et à notre culture, le rendement en matière de facteurs ESG est désormais lié à la rémunération des cadres supérieurs. Nous croyons qu'un rendement solide nous aidera à répondre aux attentes des Canadiens et à mieux positionner Postes Canada pour l'avenir.

Nos employés sont au cœur de ce que nous faisons. En 2021, le Conseil a approuvé une nouvelle stratégie sur cinq ans sur l'équité et la diversité et un Plan d'action en matière d'équité et de diversité lancé en collaboration avec nos agents négociateurs. Le Plan d'action comporte 40 mesures pour favoriser l'équité, la diversité et l'inclusion à l'échelle de l'entreprise, et nos employés et agents négociateurs ont déjà entamé ce travail essentiel.

Deux stratégies fondamentales ont été lancées en 2021 pour soutenir les principales priorités de la Société : la sécurité et la santé mentale des employés. En s'appuyant sur le programme Pensez sécurité, rentrez sain et sauf de l'entreprise, qui rencontre beaucoup de succès, le Conseil d'administration a approuvé une nouvelle stratégie de santé et de sécurité pour la prochaine décennie. Nous avons également approuvé une nouvelle stratégie quinquennale en matière de santé mentale afin de soutenir le bien-être mental de tous les employés et de nous pencher sur des problèmes importants comme le stress, la fatigue et la charge de travail.

L'investissement responsable demeure une priorité pour le Régime de pension agréé de la Société canadienne des postes. Tout en continuant de se concentrer sur le rendement pour les participants, le Régime intègre les principes ESG à sa stratégie de placement. En 2021, le Comité des pensions a approuvé un engagement visant à appuyer l'objectif de carboneutralité d'ici 2050 ou avant. Il a également élaboré une stratégie sur l'équité, la diversité et l'inclusion afin de promouvoir une culture inclusive au travail et d'intégrer ces principes dans les investissements du Régime.

Alors que nous travaillons à réduire les émissions de Postes Canada, nous devons reconnaître les risques que posent les changements climatiques pour la population canadienne, l'économie et notre entreprise. J'ai le plaisir d'annoncer qu'à la suite du procédé complet d'évaluation des risques et d'examen des mesures d'atténuation réalisé par la Société en 2021, les facteurs liés aux risques climatiques sont maintenant intégrés à nos processus de prise de décisions d'affaires. Le présent rapport sur le développement durable comprend également les premières informations que nous présentons conformément aux recommandations du Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques (GIFCC ou *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* [TCFD] en anglais) – un pas supplémentaire vers la transparence et la transition vers une économie à faibles émissions de carbone.

Postes Canada continuera de faire preuve de leadership à l'égard des enjeux qui comptent pour les Canadiens. Nous nous réjouissons à l'idée d'aider à bâtir un Canada plus inclusif et plus durable – un Canada plus fort. Au nom du Conseil, je remercie l'équipe de la haute direction, ainsi que tous les employés, partenaires et agents négociateurs de Postes Canada pour leurs contributions.



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





## Message conjoint du président-directeur général et de la chef des Affaires juridiques et du développement durable

En 2021, nous avons amorcé une transformation pluriannuelle pour réaliser notre nouvelle raison d'être, celle de devenir porteurs d'un Canada plus fort. Nous effectuons des investissements importants pour transformer notre entreprise et notre culture. Cette transformation nous aidera à mieux répondre aux besoins et aux attentes des Canadiens en matière d'environnement, d'équité et d'inclusion, de réconciliation avec les Autochtones et de soutien aux petites entreprises et aux économies locales.

Nous avons annoncé notre ambition à long terme d'atteindre la carboneutralité d'ici 2050. À plus court terme, nous nous sommes également fixé un objectif fondé sur la science pour 2030. Des travaux sont également en cours pour inciter 67 % de nos fournisseurs (par montants dépensés), ainsi que nos filiales Purolator et SCI, à adopter des objectifs fondés sur la science d'ici 2025.

Nous améliorons l'efficacité carbone de notre réseau en modernisant notre infrastructure et en rendant notre parc de véhicules de livraison plus écologique. En 2021, nous avons mis sur la route 740 véhicules à faibles émissions de carbone, pour un total de 1 486 véhicules de cette catégorie, soit 11,5 % de notre parc à la fin de l'année. Dans la région du Grand Toronto, nous construisons une installation ultramoderne de 470 millions de dollars qui respecte la Norme du bâtiment à carbone zéro du Conseil du bâtiment durable du Canada. Nous visons également à approvisionner nos installations en électricité de sources 100 % renouvelables d'ici 2030.

Postes Canada renouvelle ses relations de longue date avec les communautés autochtones et du Nord. En adoptant une approche sur mesure, nous nous efforçons de mieux servir ces communautés qui ont longtemps été mal desservies.

Nous avons ouvert notre premier carrefour communautaire en 2021 afin d'offrir des services communautaires et commerciaux adaptés aux Métis et aux Premières Nations dans la région de High Prairie, en Alberta. Nous avons ouvert un autre carrefour en 2022 pour la Première Nation de Membertou, en Nouvelle-Écosse, et deux autres sont prévus cette année. Ces carrefours communautaires font partie de plusieurs initiatives liées à la réconciliation. Pour en savoir plus, reportez-vous à la page 56 de ce rapport.

À Postes Canada, nous travaillons sans relâche pour rester un employeur de choix qui continue d'attirer et de maintenir en poste les meilleurs talents. Nous prenons des mesures pour devenir une société d'État accessible et de premier ordre où toutes les personnes, quelles que soient leur identité et leurs origines, se sentent soutenues et ont l'occasion de se bâtir une carrière enrichissante.

Grâce à la formation et à nos valeurs de confiance, de respect et de contribution, nous façonnons une culture d'entreprise plus positive et plus inclusive. Nous favorisons une culture sécuritaire, fière, bienveillante et solidaire qui aidera nos employés à atteindre leur plein potentiel.

Nous sommes emballés par nos progrès, par la différence que nos investissements font et par l'avenir plus durable et plus équitable que nous bâtissons ensemble. Nous tenons à remercier les équipes qui dirigent nos nombreuses initiatives liées aux principes ESG, nos employés pour leur dévouement envers les Canadiens, ainsi que nos agents négociateurs et partenaires pour leur soutien tout au long du chemin. Nous avons hâte de vous en dire plus sur nos réalisations au cours de la prochaine année.



**Doug Ettinger**  
Président-directeur général, Postes Canada



**Cheryl Hodder, c.r.**  
Chef, Affaires juridiques et du développement durable



## À propos du présent rapport

Les Canadiens souhaitent que les organisations soient en phase avec ce qui compte le plus pour eux. Pour une institution nationale présente dans pratiquement toutes les collectivités comme Postes Canada, ces attentes sont encore plus élevées. Les gens s'attendent à ce que nous envisagions notre responsabilité envers notre pays au-delà des services que nous offrons et à ce que nous soyons un chef de file en ce qui a trait aux principaux enjeux auxquels le pays est confronté. Par nos paroles et nos actions, nous pouvons montrer l'exemple en rendant le pays plus fort, plus vert et plus inclusif.

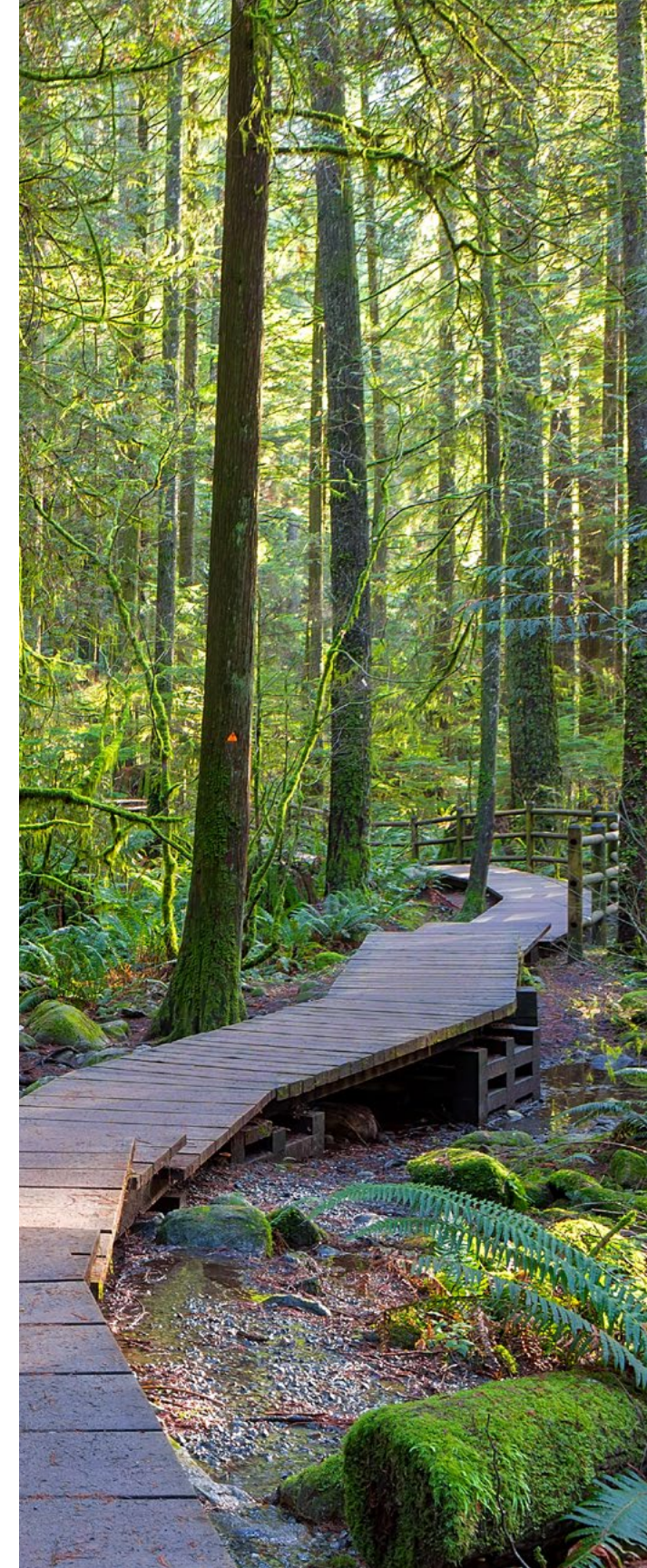
### Enjeux pertinents

Postes Canada a effectué une évaluation complète de l'importance relative en 2021 afin de déterminer les enjeux les plus pertinents pour la Société. Cette évaluation fondamentale nous a aidés à décider sur quels aspects nous devrions concentrer notre stratégie et nos rapports ESG en fonction des répercussions sur les activités et des priorités des parties prenantes.

Nous avons utilisé les normes de la Global Reporting Initiative (GRI) ainsi que les normes propres au secteur du Sustainability Accounting Standards Board pour définir les enjeux potentiellement pertinents pour Postes Canada. Nous avons également effectué une analyse comparative avec des pairs afin de comprendre notre liste préliminaire d'enjeux prioritaires. Nous avons ensuite mené des sondages auprès de parties prenantes internes et externes et organisé des ateliers avec nos cadres supérieurs afin de classer les enjeux selon une grille d'importance relative en fonction des intérêts des parties prenantes et de l'incidence sur les activités. Travailler avec les parties prenantes avait pour objectifs 1) de confirmer les enjeux que Postes Canada devrait prendre en compte dans sa stratégie de développement durable, et 2) d'établir un consensus interne concernant les priorités en matière de développement durable et d'harmoniser les attentes des parties prenantes.

### À la suite de l'évaluation, les enjeux ont été regroupés et classés en catégories :

1. Gestion responsable de l'environnement
2. Répercussions économiques et sur les collectivités
3. Capital humain
4. Approvisionnement responsable
5. Satisfaction de la clientèle
6. Gestion responsable





## Importance relative

Postes Canada a effectué une évaluation complète de l'importance relative en 2021 afin de déterminer les enjeux les plus pertinents pour la Société.

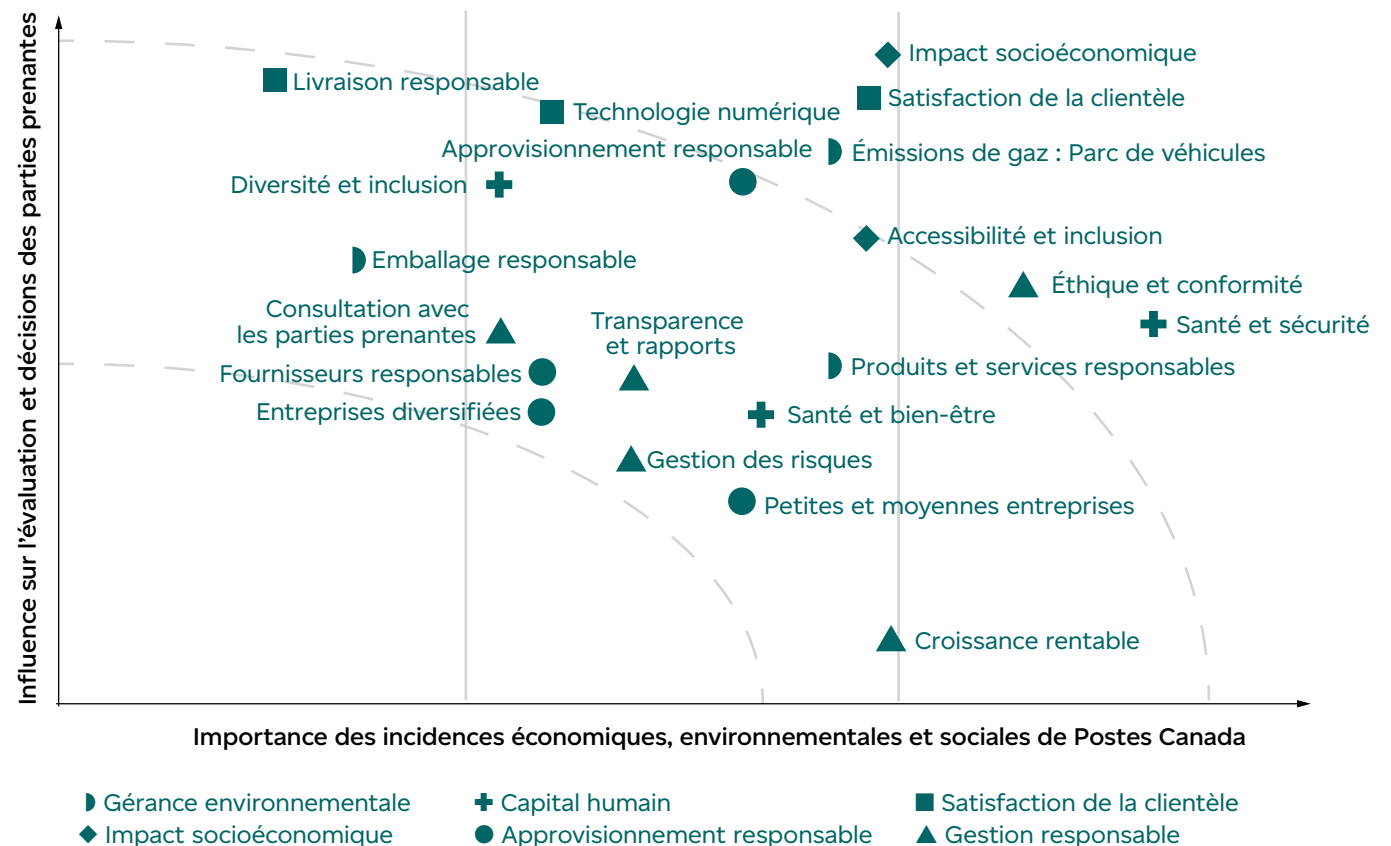
Les résultats de l'évaluation de l'importance relative sont illustrés sur une grille et représentent les enjeux sur lesquels Postes Canada a des répercussions économiques, environnementales et sociales importantes par rapport aux enjeux qui ont le plus d'influence sur ses parties prenantes. Les sujets dans le coin supérieur droit sont les plus importants pour Postes Canada et ceux dans le coin inférieur gauche sont moins importants.

Après avoir analysé les résultats de notre évaluation de l'importance relative, nous avons regroupé les catégories ESG en cinq thèmes prioritaires qui orienteront le contenu, la structure et la portée de nos rapports ESG à l'avenir : nos employés, nos collectivités, notre entreprise, notre clientèle et notre planète.

Les parties prenantes suivantes ont participé à l'évaluation de l'importance relative :

Les agents négociateurs, le Conseil d'administration, les clients commerciaux, les Canadiens, les collectivités, les clients, le personnel, la communauté financière, les organismes gouvernementaux de réglementation, les partenaires et fournisseurs, et les filiales.

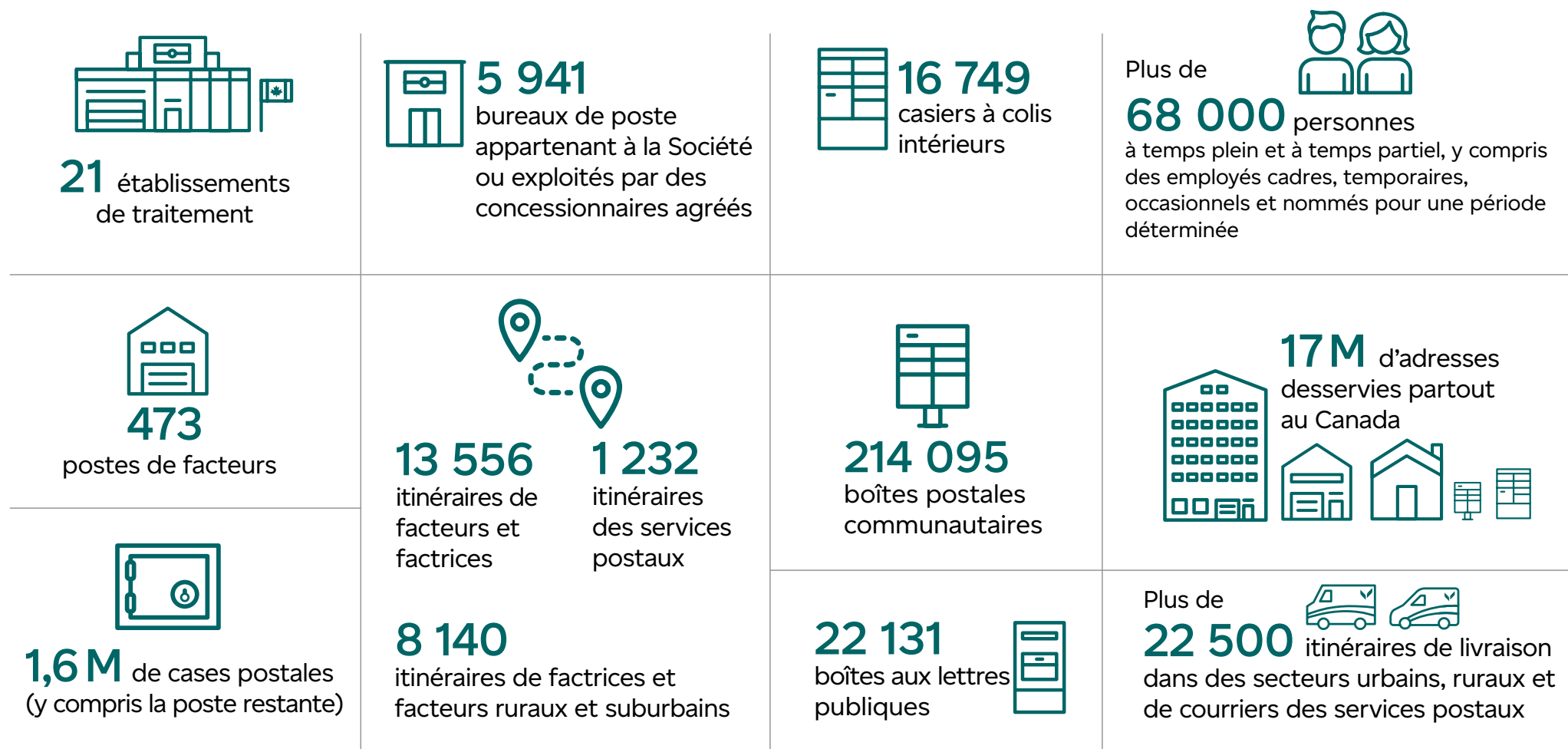
La grille d'importance relative de Postes Canada fournit un classement visuel des enjeux présélectionnés. La grille a été élaborée conformément à la norme GRI 101 : Principes généraux. L'axe des X représente les enjeux sur lesquels Postes Canada a des répercussions économiques, environnementales et sociales importantes. L'axe des Y représente les enjeux qui ont le plus d'influence sur les évaluations et les décisions des parties prenantes de Postes Canada.



## Aperçu de Postes Canada

Le secteur Postes Canada dessert plus de 17 millions d'adresses et son vaste réseau d'exploitation nécessite un vaste travail de coordination entre les activités de levée, de traitement, de transport et de livraison.

Postes Canada possède le plus grand réseau de livraison au Canada et l'un des plus importants réseaux de transport au pays. En 2021, près de 6,8 milliards d'articles de courrier, de colis et de messages ont été traités dans nos établissements, ce qui représente en moyenne 27 millions d'articles triés et livrés chaque jour. Pour traiter et livrer tout le courrier et tous les colis, notre réseau comprend les éléments suivants :





## Contexte réglementaire

En tant que société d'État fédérale, Postes Canada est assujettie aux lois, aux règlements et au Protocole du service postal canadien, lesquels définissent nos services, guident nos décisions et préservent nos normes élevées en matière de responsabilité d'entreprise. Nos services font également l'objet de vérifications régulières afin de nous assurer que nous respectons nos obligations légales et notre engagement envers les Canadiens. Le Protocole veille à ce que les services postaux demeurent universels, abordables, fiables, pratiques et sécuritaires et répondent aux besoins de tous les Canadiens. La *Loi sur la Société canadienne des postes* (la Loi) oblige Postes Canada à offrir un service postal de haute qualité qui répond aux besoins des Canadiens, à assurer la sécurité de ses activités et à être financièrement viable.

En vertu de la Loi, Postes Canada doit également fournir certains programmes au nom du gouvernement du Canada. Cela comprend notre programme de courrier gouvernemental et notre programme offrant l'affranchissement gratuit pour toute la documentation à l'usage des personnes aveugles. Les Canadiens ayant une déficience visuelle et les petites et grandes bibliothèques, y compris l'Institut national canadien pour les aveugles, utilisent ce service postal gratuit pour échanger des livres audio et d'autres documents au Canada et partout dans le monde. En 2021, nous avons livré près de 900 000 articles utilisés par des personnes ayant une déficience visuelle.

Notre service de documents de bibliothèque offre des tarifs d'affranchissement réduits pour les documents de bibliothèque admissibles échangés entre une bibliothèque et ses usagers, y compris les prêts interbibliothèques. En 2021, plus de 764 000 documents de bibliothèque ont été expédiés à des tarifs d'affranchissement réduits pour les documents de bibliothèque. Postes Canada ne reçoit ni crédit ni indemnisation de la part du gouvernement pour offrir ce tarif d'affranchissement réduit.

Pendant la période des Fêtes, nous offrons également la livraison gratuite de lettres et de colis standard expédiés aux membres des Forces armées canadiennes en mission à l'étranger. Depuis sa création en 2006, nous avons livré plus de 170 000 colis dans le cadre de ce programme et, en 2021, nous l'avons élargi pour offrir la livraison gratuite de lettres aux familles des militaires.










# Objectifs de développement durable des Nations Unies

Le milieu des affaires joue un rôle important dans l'atteinte des objectifs de développement durable des Nations Unies. Ces objectifs constituent un appel à l'action universel : ils visent à mettre fin à la pauvreté et à protéger la planète d'ici 2030.

Bien que les objectifs des Nations Unies fournissent une feuille de route de 17 objectifs à atteindre d'ici 2030 pour mettre le monde sur la voie du développement durable, Postes Canada en a sélectionné sept sur lesquels elle peut avoir le plus d'influence directe et d'impact. Dans le but d'être transparents au sujet de nos opérations et de permettre aux Canadiens de comprendre la façon dont notre entreprise contribue à l'atteinte des objectifs des Nations Unies, nous résumons ci-dessous les progrès que nous avons réalisés au cours de l'année dernière.



Objectif	Cible	Notre contribution
	Cible 3.6 D'ici à 2020, diminuer de moitié à l'échelle mondiale le nombre de décès et de blessures dus à des accidents de la route.	En 2021, nous avons élaboré une nouvelle norme routière pour améliorer les comportements de conduite sécuritaire. En 2022, nous continuerons d'équiper les véhicules de la technologie de télématique la plus récente jusqu'à ce que l'ensemble de notre parc de véhicules soit équipé.
	Cible 5.5 Garantir la participation entière et effective des femmes et leur accès en toute égalité aux fonctions de direction à tous les niveaux de décision, dans la vie politique, économique et publique.	À l'heure actuelle, les femmes représentent 44 % des membres du Conseil d'administration de Postes Canada (y compris la présidente) et 44,9 % de nos cadres supérieurs.
	Cible 7.2 D'ici à 2030, accroître nettement la part de l'énergie renouvelable dans le bouquet énergétique mondial.	Nous nous sommes fixé un objectif climatique fondé sur la science consistant à approvisionner nos installations en électricité de sources 100 % renouvelables d'ici 2030 et nous avons investi 242 millions de dollars dans des projets d'énergie renouvelable par l'entremise de notre caisse de retraite.
	Cible 8.8 Défendre les droits des travailleurs, promouvoir la sécurité sur le lieu de travail et assurer la protection de tous les travailleurs, y compris les migrants, en particulier les femmes, et ceux qui ont un emploi précaire.	En 2021, nous avons adopté une nouvelle approche pour négocier avec deux de nos agents négociateurs. Dans les deux cas, les parties ont utilisé des modèles simplifiés de négociation collective qui ont soulevé moins de problèmes et ont impliqué des discussions d'une durée limitée. Ces rondes de négociations plus collaboratives ont permis de conclure de nouvelles conventions collectives avant l'expiration des anciennes.
	Cible 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.	Nous avons ajouté 740 véhicules hybrides à notre parc de véhicules de la Société en 2021. Nous intégrons également des véhicules électriques et à propulsion de remplacement à notre parc de véhicules.
	Cible 12.5 D'ici à 2030, réduire considérablement la production de déchets par la prévention, la réduction, le recyclage et la réutilisation. Cible 12.7 Promouvoir des pratiques durables dans le cadre de la passation des marchés publics, conformément aux politiques et priorités nationales.	Nous nous sommes fixé un objectif de zéro déchet pour 2030 et avons détourné des sites d'enfouissement 70 % de nos déchets en 2021. Nous avons mis à jour notre Code de conduite des fournisseurs afin d'y inclure des dispositions plus strictes en matière d'environnement et de droits de la personne, et d'indiquer notre préférence pour les fournisseurs qui travaillent avec des sous-traitants autochtones.
	Cible 13.2 Incorporer des mesures relatives aux changements climatiques dans les politiques, les stratégies et la planification nationales.	Nous nous sommes engagés à atteindre un objectif de zéro émission nette de gaz à effet de serre (GES) d'ici 2050 et nous nous sommes également fixé d'ambitieux objectifs provisoires fondés sur la science afin de nous aider à respecter nos engagements en matière de carboneutralité. Nous avons répondu pour la première fois au Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques (GIFCC) du Conseil de stabilité financière. Notre première réponse se trouve ici.



## Leadership et gouvernance

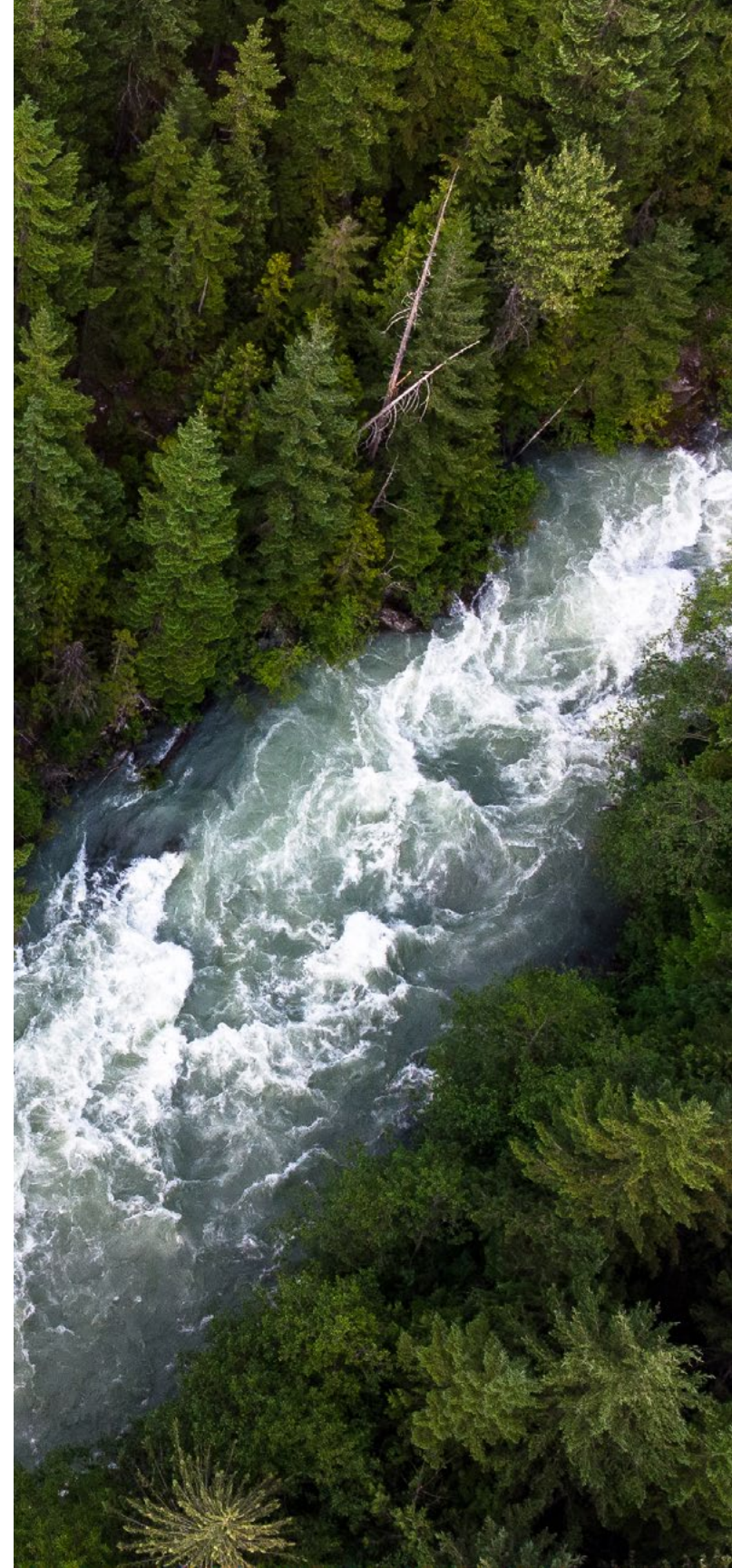
Le Conseil d'administration de Postes Canada supervise les initiatives ESG de l'entreprise par l'entremise de son Comité sur les principes environnementaux, sociaux et de gouvernance. Le Comité se concentre sur la gouvernance d'entreprise et supervise les politiques, les programmes, les pratiques, les procédures et le rendement liés au développement durable de l'entreprise, y compris les questions liées au climat. Les risques liés au climat sont passés en revue dans le cadre de l'examen semestriel du Registre de gestion des risques de l'entreprise effectué par le Conseil. Le Comité sur les principes ESG est composé de la présidente du Conseil d'administration et de quatre administrateurs. Il s'est réuni quatre fois en 2021, et les questions liées au développement durable et au climat étaient à l'ordre du jour de toutes les réunions.

La chef, Affaires juridiques et du développement durable de Postes Canada est responsable de la stratégie et des initiatives ayant trait aux enjeux ESG, ainsi que de l'évaluation et de la gestion des risques et des occasions liés au développement durable, y compris ceux liés au climat. La Société a mis en place des procédés pour évaluer et gérer les risques, les occasions, les programmes et les investissements liés au développement durable.

L'équipe responsable du développement durable et de la politique environnementale de la Société rend compte à la chef des Affaires juridiques et du développement durable et supervise la façon dont nous établissons les priorités et harmonisons les enjeux liés au développement durable à l'échelle de l'entreprise. L'équipe présente régulièrement des rapports sur le rendement au Comité exécutif de la haute direction et au Conseil d'administration de Postes Canada.

Le Comité sur les principes ESG de Postes Canada est un groupe de travail interfonctionnel de cadres supérieurs responsable de la mise en œuvre de la stratégie ESG. Il travaille à harmoniser nos stratégies, nos investissements, nos objectifs et nos échéanciers en lien avec les principes ESG, et il examine les recommandations d'un certain nombre d'équipes consultatives et techniques, y compris l'équipe responsable du développement durable et de la politique environnementale de Postes Canada.

Nous consultons les principales parties prenantes pour connaître leurs points de vue sur les enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance. Nous entretenons un dialogue continu par le biais de réunions avec des groupes de travail, des comités mixtes et des comités consultatifs externes, y compris le Comité consultatif externe sur l'accessibilité. Les cadres supérieurs reçoivent également des conseils et des commentaires de parties prenantes dans le cadre de consultations continues, de nos syndicats dans le cadre de collaborations et des réunions de nos comités mixtes, ainsi que d'experts externes, y compris des organismes sans but lucratif.





# Structure et responsabilités de la Société

## 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 questions 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 la sécurité, l'accessibilité, la diversité et l'inclusion, et le développement durable.

## Comités du Conseil

### Comité de vérification

Aide le Conseil à s'acquitter de ses responsabilités en matière de surveillance.

Se renseigne sur la façon dont les investissements et les approvisionnements proposés cadrent avec notre stratégie ESG.

### Comité sur les principes environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG)

Examine les enjeux ESG (environnement, Autochtones, etc.), les plans et les stratégies, et fait des recommandations au Conseil sur des sujets touchant à des enjeux ESG précis et sur l'intégration globale à l'échelle de la Société.

Se concentre sur la gouvernance d'entreprise, favorise l'efficacité du Conseil et supervise les politiques, les programmes, les pratiques, les procédures et le rendement en ce qui a trait au développement durable de la Société.

### Comité des ressources humaines et de la rémunération

Examine, produit des rapports et approuve ou fournit des recommandations au Conseil concernant les ressources humaines et la rémunération.

Voici quelques exemples de sujets : les questions de santé et de sécurité, la relève de la direction, le recrutement, la rémunération, le perfectionnement, le maintien en poste, les propositions pour la rémunération du président-directeur général, ainsi que d'autres politiques importantes en matière de ressources humaines.

### Comité des pensions

Examine et approuve le cadre d'investissement responsable, les lignes directrices s'appliquant au vote par procuration et les documents connexes.

Supervise la mise en œuvre de la stratégie d'investissement responsable pour le Régime de retraite.

### Comité des relations du travail

Fournit une surveillance et une orientation supplémentaires en ce qui a trait aux négociations des conventions collectives et aux questions connexes.

## Structure et responsabilités de la Société

### Président-directeur général

Est responsable de tous les aspects des activités de l'entreprise, y compris l'approche de la direction en matière de développement durable.

### Équipe exécutive

#### **Chef, Affaires juridiques et développement durable**

Supervise les questions liées à l'accessibilité, à la responsabilité environnementale, aux divulgations non financières, aux affaires autochtones, aux affaires gouvernementales, ainsi qu'à l'évolution et au respect des règlements et des lois.

Dirige les Services juridiques ainsi que les Services de sécurité et d'enquête de Postes Canada.

#### **Chef du personnel et de la sécurité**

Dirige tous les aspects des ressources humaines et s'assure que la sécurité demeure une priorité pour tous.

Est responsable des efforts de collaboration avec tous nos agents négociateurs.

#### **Première vice-présidente, Communications d'entreprise et aux employés**

Est responsable de l'harmonisation et de l'intégration des stratégies de communication interne et externe afin d'améliorer les résultats commerciaux.

Supervise le développement et la mise en œuvre de la marque.

#### **Chef de l'exploitation**

Dirige tous les aspects opérationnels de nos activités.

Est responsable de la surveillance des opérations de livraison, des biens immobiliers et des installations, du parc de véhicules, de l'équipement et des procédés.

#### **Chef des finances**

Fournit des conseils d'expert et un soutien au Conseil et à la haute direction sur les questions portant sur la croissance rentable, y compris tous les aspects des opérations financières, de la planification des investissements et de la production des rapports financiers.

#### **Chef de l'expérience client et du marketing**

Supervise les secteurs d'activité (courrier, colis, Marketing Intelliposte<sup>MC</sup>), la gestion de première ligne des clients commerciaux, les ventes et le marketing, et dirige la transition vers des solutions d'emballage et d'expédition durables.

Supervise le réseau de vente au détail et la durabilité des produits vendus.

#### **Vice-président, Transformation de l'entreprise**

Établit les priorités et intègre les stratégies, les investissements et les innovations de l'entreprise afin de mettre Postes Canada sur la voie de la croissance et de la rentabilité écoresponsables.

Améliore l'expérience du personnel et de la clientèle.

### **Notre Comité sur les principes ESG est un groupe de travail interfonctionnel composé de cadres supérieurs responsables de la mise en œuvre de la stratégie ESG à Postes Canada.**

- Composé de membres de la direction pour tous les services responsables des aspects environnementaux, sociaux et de gouvernance.
- Assure l'harmonisation des stratégies, des investissements et des échéanciers liés aux principes ESG de Postes Canada à l'échelle de l'entreprise.
- Examine les recommandations des équipes consultatives et techniques.

### **Nous entretenons un dialogue continu par le biais de réunions avec des groupes de travail internes, des comités mixtes et des groupes consultatifs externes.**

- Comités internes sur les principes ESG (d'équipes consultatives et des opérations)
- Comités mixtes de collaboration et de consultation formés de Postes Canada
- Comités consultatifs externes des groupes d'intérêt



## Investissement responsable

Le Régime de retraite de la Société canadienne des postes intègre les facteurs ESG à sa stratégie de placement, tout en mettant l'accent sur le rendement pour les employés et les pensionnés. Cette approche est fondée sur notre conviction que la création de valeur à long terme nécessite une gestion efficace des occasions et des risques environnementaux et sociaux, et qu'une bonne gouvernance permet d'obtenir de meilleurs rendements. Le Régime élabore et met en œuvre sa stratégie de placement indépendamment de la direction de la Société canadienne des postes.

Le Régime de retraite avait deux priorités stratégiques en lien avec les facteurs ESG en 2021 : les changements climatiques et l'équité, la diversité et l'inclusion.

### Changements climatiques

L'équipe de placement a effectué une analyse de scénarios de changements climatiques afin de mieux comprendre les risques et les occasions qui se présenteraient à la caisse de retraite selon différents scénarios climatiques. Cette analyse a montré qu'à long terme, l'incapacité mondiale à atténuer les causes des changements climatiques représenterait le pire résultat pour la caisse de retraite. Par conséquent, le Comité des pensions s'est engagé à appuyer l'objectif mondial de carboneutralité d'ici 2050 ou avant.

Au cours de 2021, le Comité a également :

- Évalué plus de 30 de nos gestionnaires d'actifs sur les facteurs ESG, y compris les capacités de gestion des risques et des occasions liés aux changements climatiques.
- Appuyé 37 résolutions d'actionnaires demandant aux sociétés de fournir des informations sur les changements climatiques ou de fixer des objectifs de réduction des émissions de GES.
- Mis à jour des lignes directrices s'appliquant au vote par procuration afin de refléter les attentes du Régime de retraite en ce qui concerne l'atteinte de la carboneutralité d'ici 2050 ou avant pour toutes les sociétés.
- Collaboré avec des sociétés en portefeuille pour l'adoption de stratégies plus ambitieuses contre les changements climatiques par l'entremise de **Climate Action 100+** (une initiative de collaboration entre investisseurs [en anglais]), y compris Enbridge, TC Energy et Caterpillar.
- Fait son entrée comme membre fondateur dans le groupe **Engagement climatique Canada**, une initiative de collaboration entre investisseurs axée sur l'engagement d'un plus grand nombre d'entreprises canadiennes à l'égard des changements climatiques.
- Préconisé une politique publique qui appuie les actions pour le climat.



Principles for  
Responsible  
Investment



Notre Régime de retraite est signataire des Principes pour l'investissement responsable (PIR) des Nations Unies et membre de l'Association pour l'investissement responsable (AIR) du Canada.



## Équité, diversité et inclusion

Au cours de 2021, une stratégie sur l'équité, la diversité et l'inclusion a été élaborée pour la caisse de retraite afin de favoriser une culture d'inclusion au travail et d'intégrer ces principes dans nos investissements. Aux fins de ce dernier objectif, nous avons également :

- eu 68 rencontres avec des sociétés en portefeuille (c.-à-d. des dialogues ciblés avec des objectifs précis) sur l'équité, la diversité et l'inclusion en collaboration avec notre partenaire d'engagement, SHARE (Shareholder Association for Research and Education), sur des sujets comme la réconciliation avec les Autochtones et la justice raciale;
- voté contre 700 administrateurs dans 590 sociétés en raison du manque de diversité de genre, raciale ou ethnique au sein du Conseil d'administration;
- appuyé 33 propositions d'actionnaires sur l'équité, la diversité et l'inclusion soutenant l'amélioration de la divulgation quant à l'effectif, de la diversité au sein des conseils d'administration et des équipes de direction, ainsi que des vérifications sur l'équité raciale, entre autres enjeux importants;
- intégré l'équité, la diversité et l'inclusion aux processus de diligence raisonnable et d'engagement des gestionnaires d'actifs;
- participé à des consultations menées par les Autorités canadiennes en valeurs mobilières, le CFA Institute et l'Institutional Limited Partners Association, et réclamé une amélioration de la divulgation du rendement et des niveaux de diversité.

La principale priorité de notre caisse de retraite à l'égard des principes ESG pour 2022 est l'élaboration d'un plan d'action pour le climat qui commencera par le portefeuille d'actions de sociétés ouvertes.

## Investissements responsables

Le volet à prestations déterminées du Régime de retraite a investi plus de 1,1 milliard de dollars (ou 64 %) du portefeuille de biens immobiliers commerciaux dans des immeubles ayant une certification LEED<sup>1</sup> ou BOMA BEST<sup>2</sup>.

Dans notre portefeuille d'infrastructures, nous investissons 242 millions de dollars dans les énergies renouvelables (15 %), un secteur qui comprend l'énergie éolienne, l'énergie hydroélectrique, l'énergie solaire, l'énergie produite à partir de biomasse et la valorisation énergétique des déchets.

1. LEED, Leadership in Energy and Environmental Design

2. BOMA BEST, Normes environnementales des bâtiments de l'Association des propriétaires et des administrateurs d'immeubles du Canada.

## Cotisations au Régime

Cotisations déterminée	2021	Prestations déterminées	2021
Cotisations de Postes Canada	17,1 M\$	Cotisations pour service courant de Postes Canada	326 \$
Cotisations des participants	10,2 M\$	Cotisations des participants	297 \$



## Approvisionnement responsable

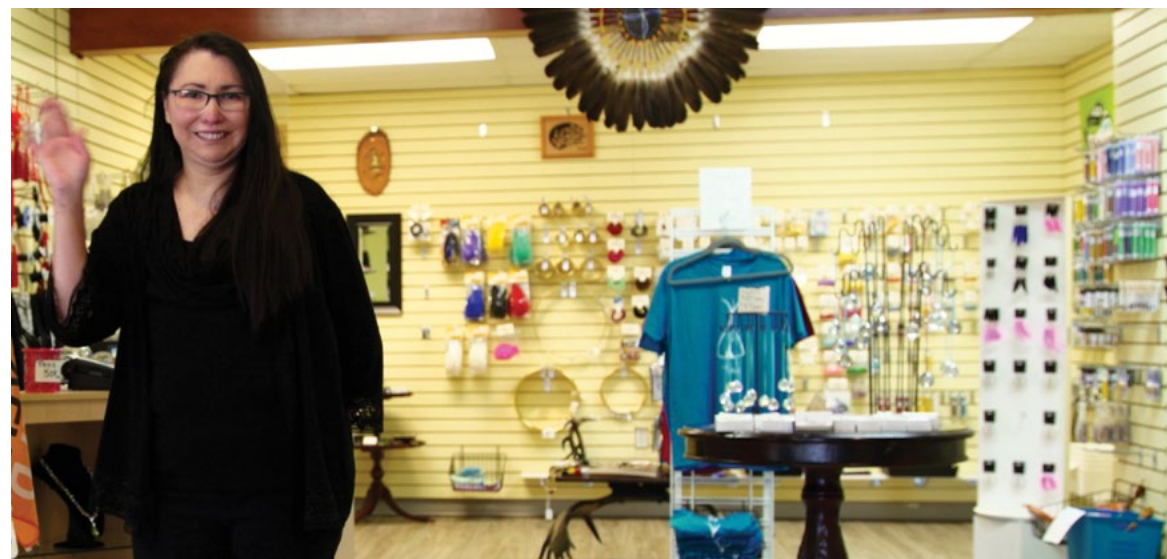
Postes Canada dispose d'une équipe d'approvisionnement auprès des Autochtones et d'approvisionnement selon les critères ESG chargée d'améliorer les résultats pour les 3 milliards de dollars que Postes Canada et Innovaposte dépensent chaque année auprès de fournisseurs externes. Pour ce faire, nous collaborons avec les acheteurs et les utilisateurs finaux de l'entreprise afin d'inclure les facteurs environnementaux et la participation des Autochtones dans les spécifications des produits et services; nous incluons des facteurs environnementaux et liés aux Autochtones dans toutes nos demandes de propositions, y compris notre préférence pour les fournisseurs autochtones; nous travaillons avec les fournisseurs pour évaluer et améliorer leur rendement en ce qui a trait aux objectifs en matière d'environnement, de participation des Autochtones, de gouvernance, de diversité et d'inclusion; et nous nous efforçons d'accroître la diversité parmi nos fournisseurs.

### Approvisionnement auprès des Autochtones

Nous prenons des mesures concrètes pour renouveler notre relation avec les communautés autochtones et du Nord. L'une d'elles consiste à travailler avec davantage de partenaires et de fournisseurs autochtones. Depuis 2019, nous avons réalisé des progrès importants par rapport à nos objectifs. Depuis 2021, toutes les demandes de propositions comprennent des points supplémentaires pour les entreprises appartenant à des Autochtones ou pour l'engagement à dépenser une partie de la valeur du contrat auprès de sous-traitants autochtones. En plus de nous joindre au Conseil canadien pour l'entreprise autochtone et au Canadian Aboriginal and Multicultural Supply Council, nous continuons d'accroître nos activités avec les fournisseurs autochtones, qui représentaient 2,1 % de nos dépenses totales en approvisionnement en 2021 – une hausse par rapport au chiffre de l'année précédente qui était de 1,9 %. Nous avons également appuyé l'approvisionnement pour le nouveau bureau de poste de type carrefour communautaire à High Prairie, en Alberta. En 2022, nous prévoyons demander la certification Relations progressistes avec les Autochtones.

Catégorie	2019	2020	2021	Objectif pour 2025
Dépenses d'approvisionnement auprès de fournisseurs autochtones (% des dépenses admissibles)	1,2 %	1,9 %	2,1 %	5 %

Lyn Wells, propriétaire de Wells Craft Supply, au nouveau carrefour communautaire de Membertou, en Nouvelle-Écosse.



## Stratégie en matière de diversité des fournisseurs

L'équité, la diversité et l'inclusion font partie intégrante de ce que nous sommes en tant qu'entreprise, de la façon dont nous exerçons nos activités et de notre vision de l'avenir. En ce qui concerne l'approvisionnement, Postes Canada prend des mesures pour améliorer la diversité de ses fournisseurs. En 2021, nous avons sondé 90 % de nos fournisseurs pour obtenir des renseignements sur différents aspects :

- Diversité des propriétaires d'entreprises
- Statut de petite ou moyenne entreprise
- Recours à des sous-traitants autochtones
- Recours à des petites ou moyennes entreprises comme sous-traitants
- Recours à des sous-traitants diversifiés

Nous nous sommes également joints à cinq conseils portant sur la diversité des fournisseurs.

Conseil canadien pour l'entreprise autochtone



Inclusive Workplace and Supply Council of Canada



Conseil canadien des fournisseurs autochtones et membres de minorités



Women Business Enterprises Canada



Chambre de commerce LGBT+ du Canada





## Approvisionnement, action pour le climat et environnement

Postes Canada s'est engagée à réduire considérablement les émissions de GES dans l'ensemble de son réseau. Nos objectifs de réduction visent les émissions qui proviennent de nos propres activités ainsi que de notre chaîne d'approvisionnement. En 2021, dans le cadre de notre engagement à l'égard d'objectifs fondés sur la science, nous avons envoyé une lettre à plus de 7 000 de nos fournisseurs pour les encourager fortement à se fixer des objectifs officiels de réduction des émissions. Notre but est que 67 % de nos fournisseurs (en fonction des dépenses totales qu'ils représentent) se fixent un objectif fondé sur la science d'ici 2025. Nous sommes sur la bonne voie pour atteindre cette cible : en date du 31 décembre 2021, 47,3 % de nos fournisseurs avaient adopté ou s'étaient engagés à adopter un objectif fondé sur la science. En juin, le Carbon Disclosure Project a reconnu nos efforts en nous attribuant une cote A- pour l'engagement des fournisseurs.

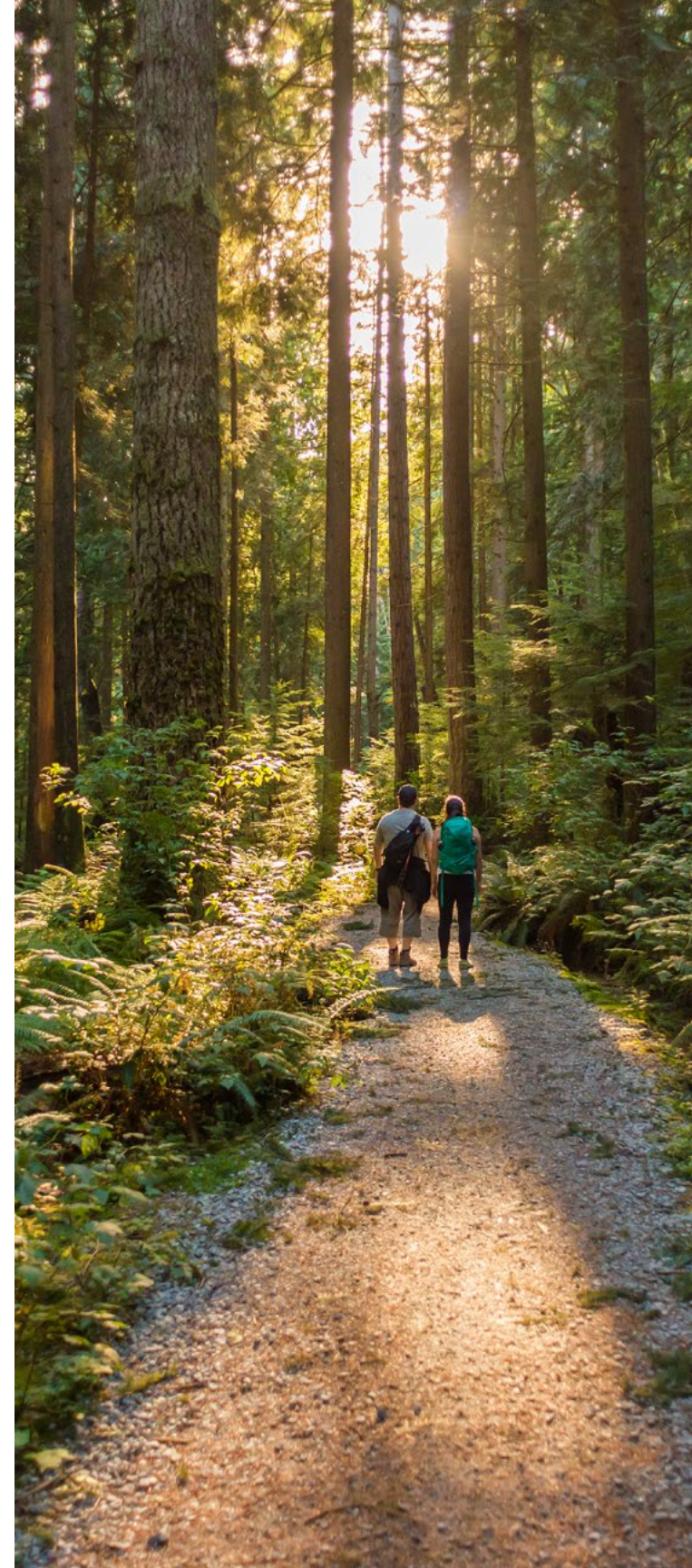
### Pourcentage de fournisseurs (en fonction des dépenses totales qu'ils représentent) qui se sont engagés à adopter ou se sont fixé un objectif fondé sur la science

Catégorie	2019	2020	2021
Pourcentage de fournisseurs qui se sont engagés à adopter un objectif fondé sur la science	s.o.	29,40 %	47,30 %
Pourcentage de fournisseurs qui se sont fixé un objectif fondé sur la science	s.o.	8,65 %	16,03 %

### Gestion des risques liés aux facteurs ESG

Nous avons évalué 655 de nos fournisseurs (91 % de tous nos fournisseurs en fonction de la valeur qu'ils représentent) pour ce qui a trait aux répercussions et aux risques environnementaux et sociaux.

Nous avons mis à jour notre Code de conduite des fournisseurs afin d'y inclure des dispositions plus strictes sur les politiques en matière d'environnement, d'accessibilité et de droits de la personne, ainsi que notre préférence pour les fournisseurs qui travaillent avec des sous-traitants autochtones, et des exigences plus strictes concernant la tenue des dossiers et notre droit de vérification. À ce jour, 91 % de nos fournisseurs ont signé le Code de conduite des fournisseurs mis à jour. Nous avons également mis à jour notre logiciel, ce qui nous permet d'évaluer le rendement des fournisseurs en ce qui a trait aux facteurs ESG et à la participation des Autochtones au fil du temps.



## Innovation

Nous faisons la promotion de l'innovation afin de mieux servir nos clients et d'améliorer la sécurité de notre personnel. En 2021, nous avons innové sur plusieurs fronts :

**Le robot de téléprésence offre une connectivité de première ligne :** nous avons mis à l'essai des robots de téléprésence autonomes afin d'améliorer la connectivité dans les installations qui ne disposent pas de postes de travail informatisés. Les robots facilitent l'accès aux experts en la matière, aux cadres supérieurs et aux autres employés, et permettent au personnel sans poste de travail d'avoir une présence virtuelle lors des réunions. Les robots permettent également aux utilisateurs d'interagir avec les experts des opérations, évitant ainsi des déplacements inutiles.

**Conteneurs en vrac repensés :** nous avons mis à l'essai de nouveaux conteneurs Gaylord utilisés pour la manutention des matériaux en vrac dans nos opérations. Ces conteneurs réutilisables améliorent la santé et la sécurité des utilisateurs grâce à leur conception « sans découpe ». Des œilletons de verrouillage assurent l'intégrité du conteneur tout en éliminant la nécessité de couper le carton à l'aide d'un couteau. Les multiples portes des conteneurs Gaylord repensés offrent un accès plus facile et plus sécuritaire aux articles à l'intérieur. Leur réutilisabilité plus élevée permet de réduire l'empreinte écologique et de faire des économies.







Nos employés



## Sécurité



Nous accordons la priorité à la sécurité et au bien-être de notre personnel, de notre clientèle et des collectivités que nous desservons. Nous sommes l'un des plus importants employeurs au Canada, avec une présence dans des milliers de collectivités à l'échelle du pays, et nous prenons cette responsabilité au sérieux. Postes Canada veut devenir un leader de la santé et de la sécurité au travail. Nous maintenons notre engagement à repérer, prévenir et contrôler les dangers et les risques auxquels font face nos employés, nos entrepreneurs, nos visiteurs et les membres du public. En mars 2021, le Conseil d'administration a approuvé une nouvelle stratégie décennale de santé et sécurité qui améliorera la sécurité en milieu de travail et sur la route. Elle représente la suite logique de notre engagement envers la sécurité et s'appuie sur notre programme Pensez sécurité, rentrez sain et sauf.

Nous avons continué d'améliorer notre rendement en matière de sécurité en 2021. Le taux de fréquence totale des blessures et le taux de fréquence des blessures entraînant une perte de temps se sont améliorés de 4 % et de 1 % respectivement par rapport à l'année précédente. Les chutes et les glissades, notre type de blessure le plus courant, se sont améliorées de 6 % par rapport à l'année précédente. La gravité des blessures entraînant une perte de temps, mesurée comme le nombre de jours perdus en raison de blessures divisé par le nombre d'heures travaillées, s'est améliorée de 8 % par rapport à 2020. Tous les employés ont mis davantage l'accent sur la sécurité, ce qui a entraîné une amélioration générale des résultats dans ce domaine.

### Accidents mortels

En 2021, un membre de notre personnel a perdu la vie dans un accident de la route alors qu'il effectuait son itinéraire de livraison. La perte d'un collègue est un événement extrêmement difficile. Cela nous oblige par ailleurs à réfléchir à la sécurité des milliers d'employés qui servent le pays en prenant la route pour livrer le courrier et les colis.

Nombre total de blessures	2019	2020	2021	Écart entre 2020 et 2021
Nombre total de blessures	4 632	3 197	3 079	4 %
Fréquence totale des blessures par tranche de 100 employés	10,1	6,9	6,6	4 %
Accidents mortels	0	1	1	0 %



Dans le cadre de notre stratégie décennale de santé et sécurité, nous avons introduit des normes culturelles de sécurité dans nos milieux de travail à l'échelle du pays. Elles représentent certains des standards que nous suivons, ainsi que les attentes et les règles qui guident nos comportements :

- Nous prenons maintenant une pause sécurité, une pause santé mentale ou une pause diversité au début de chaque réunion.
- Nous nous appuyons toujours à la rampe dans les escaliers.
- Nous stationnons à reculons pour réduire les risques de collision.

## COVID-19 et santé

L'évolution de la pandémie tout au long de 2021 a été une préoccupation majeure à tous les niveaux de la Société. La sécurité de ses employés et des collectivités qu'elle dessert est demeurée la priorité de Postes Canada. Nous avons continué de suivre les directives de l'Agence de la santé publique du Canada et d'autres autorités de santé publique, en mettant en place de nombreuses mesures de sécurité et en les adaptant en fonction des conseils, et en continuant d'offrir des congés aux membres du personnel touchés. Nous avons également pris au sérieux chaque cas positif impliquant un employé et avons tenu notre personnel et nos syndicats informés.

Tout au long de l'année, nous avons adopté une approche fondée sur le risque. Ainsi, nous avons pu continuer à servir les Canadiennes et les Canadiens tout en accordant la priorité à la santé et à la sécurité de nos employés, entrepreneurs et clients.

En raison de l'augmentation des cas de COVID-19 à l'échelle du Canada au quatrième trimestre de 2021, nous avons suspendu l'assouplissement de nos mesures liées à la COVID-19, y compris les plans de retour au bureau pour certains membres du personnel en télétravail.

Alors que les provinces ont commencé à modifier leurs restrictions liées à la COVID-19, notre équipe interfonctionnelle d'intervention a rajusté les protocoles opérationnels tout en maintenant des normes de protection optimales pour nos employés. Notre plan d'assouplissement comprend une approche en 10 phases visant à alléger les restrictions liées à la COVID-19 en fonction des conditions sanitaires.

En 2021, nous avons milité en faveur d'un accès plus rapide et plus facile aux vaccins pour nos dizaines de milliers d'employés, étant donné la nature essentielle de leur travail au service de la population canadienne. Nos efforts ont été couronnés de succès grâce à une collaboration avec les administrations municipales, les gouvernements provinciaux et les autorités de santé publique, et nous avons organisé nos propres cliniques de vaccination dans certains emplacements de Postes Canada. Notre plus grande clinique a été ouverte à notre établissement Gateway à Mississauga, en Ontario, où plus de 9 500 employés, membres de la famille et membres du public ont reçu leur première et leur deuxième doses de vaccin. La collaboration entre les équipes et avec nos unités de négociation a contribué au succès de cette clinique. De plus petites cliniques ont été ouvertes à Scarborough, en Ontario, avec le soutien du ministère de la Santé et des Soins de longue durée de l'Ontario et du Bureau de santé publique de Toronto. L'accès rapide aux vaccins a également été coordonné par les autorités locales de santé publique à Vancouver.

Malheureusement, nous déplorons le décès de trois membres du personnel en 2021 par suite de la COVID-19. Durant ces temps difficiles, nous avons avisé et soutenu leurs collègues, et nous avons exprimé nos plus sincères condoléances à leur famille, dans le respect de leur vie privée.





## Dépistage rapide de la COVID-19

Des cliniques de dépistage rapide sur place ont été ouvertes à notre établissement Gateway en réponse à une éclosion au début de 2021. Étant donné la valeur des cliniques sur place, Postes Canada en a organisé plusieurs pendant plusieurs vagues de la pandémie. Seize installations ont proposé des tests de dépistage sur place au cours du printemps 2021. Lorsque le nombre de cas de COVID-19 a commencé à augmenter vers la fin de 2021, des cliniques sur place ont rouvert dans quelques-uns de nos plus grands établissements (Gateway et Léo-Blanchette) à la mi-décembre et l'initiative a été étendue à de nombreux autres emplacements.

À compter de septembre 2021, un projet pilote de dépistage rapide à domicile de la COVID-19 a été mis en œuvre. Il a mis l'accent sur le personnel travaillant à divers emplacements afin de réduire la probabilité de transmission. Les groupes d'employés participant au projet pilote ont reçu des trousse de dépistage rapide à domicile à utiliser de façon préventive en septembre et en octobre. Nous avons offert davantage de solutions de dépistage à domicile au début de 2022 pour faire face à la propagation du variant Omicron hautement transmissible.

La Pratique de vaccination obligatoire de Postes Canada, qui reflète l'approche du gouvernement fédéral, a été élaborée en consultation avec tous les agents négociateurs et communiquée aux employés au quatrième trimestre. À la fin de 2021, 97 % de nos employés s'y conformaient. Un processus de vérification a commencé en décembre 2021 et se poursuivra en 2022; les employés sélectionnés au hasard devront fournir une preuve du statut vaccinal qu'ils ont déclaré.

## Sécurité routière

En 2021, nous avons élaboré une nouvelle norme routière pour améliorer les comportements de conduite sécuritaire. Bien que le nombre de collisions de véhicules motorisés soit demeuré relativement inchangé par rapport à l'année précédente, la formation sur place, les observations sur la route et d'autres initiatives de sécurité pour les nouveaux conducteurs et les conducteurs actuels ont commencé à donner des résultats. Nous avons poursuivi le déploiement de la technologie de télématique (combinant la localisation par GPS et les diagnostics de conduite) afin de réduire les risques dans les installations opérationnelles. L'ajout de la télématique à l'échelle de notre parc de véhicules offre une meilleure visibilité sur les routes, la circulation et les conditions de conduite, ce qui nous permet d'améliorer à la fois le rendement environnemental et la sécurité. En 2022, nous continuerons d'équiper les véhicules de la technologie de télématique la plus récente jusqu'à ce que l'ensemble de notre parc de véhicules soit équipé.

Nous avons lancé un programme de valorisation de la sécurité routière qui s'harmonise avec nos principes de valorisation des employés et de la sécurité et avec notre stratégie décennale de santé et sécurité. Il reconnaît l'excellence en matière de conduite et se fonde sur les nouvelles pratiques de sécurité que les conducteurs doivent suivre.

Collisions de véhicules (tous les véhicules)	2019	2020	2021	Écart entre 2020 et 2021
Millions de kilomètres parcourus (véhicules de la Société)	101,8	100,9	104,1	3 %
Millions de kilomètres parcourus (FFRS)	95,9	97,2	100,1	3 %
Nombre total de collisions	2 697	2 412	2 470	2 %





## Bien-être

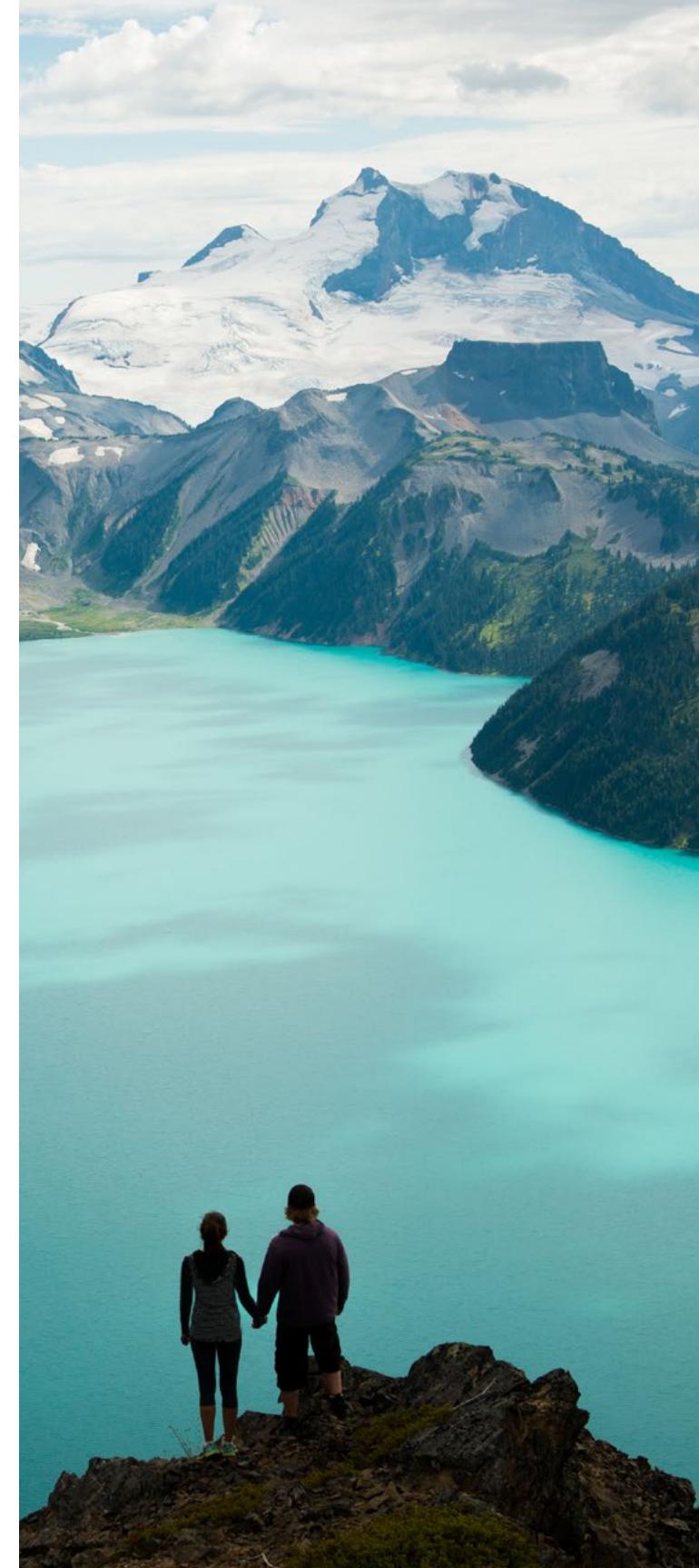
Nous croyons que la santé mentale et le bien-être de nos employés sont tout aussi importants que leur santé physique et leur sécurité. Ayant conscience du stress et des défis auxquels plusieurs ont dû faire face tout au long de la pandémie, nous avons communiqué avec les chefs d'équipe et tout le personnel au sujet de la prise en charge de leur bien-être mental et de la priorisation de questions comme l'équilibre travail-vie personnelle, la condition physique, la réduction du stress et l'ergonomie au bureau à domicile. Nous avons également élaboré notre Stratégie quinquennale en matière de santé mentale, laquelle forme et outille les chefs d'équipe afin de les aider à surveiller et influencer la santé et la sécurité psychologiques de leurs équipes.

Nous fournissons plusieurs ressources importantes aux membres de notre personnel par l'entremise de notre programme Le bien-être en tête, conçu pour favoriser leur bien-être et leur santé mentale et physique. En 2021, nous avons élargi les outils et les ressources destinés aux employés et aux chefs d'équipe. Cela inclut les éléments suivants :

- **Trousse d'outils sur le stress, l'anxiété et la dépression** : comprend des conseils d'expert, l'accès à une séance d'information générale en ligne sur le soutien à la santé mentale et l'accès des employés à J'E-volue, une solution de thérapie cognitivocomportementale en ligne.
- **Défi sur le mieux-être** : pendant cinq semaines au printemps, les employés ont été encouragés à examiner le bien-être d'un point de vue physique, nutritionnel, psychologique, intellectuel, social et environnemental. Quelques milliers d'employés y ont participé.
- **Prévention de la violence familiale** : en plus d'aborder la violence familiale dans notre Politique sur la prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail, nous avons lancé un programme de prévention de la violence familiale et d'intervention. Il offre aux employés et aux chefs d'équipe des renseignements sur la façon de reconnaître ou de soutenir une personne qui pourrait être victime de violence familiale – par exemple, les congés disponibles, un outil pour évaluer la menace ou de l'aide pour élaborer un plan visant à atténuer les risques de violence.
- **Attentif, alerte et avisé** : nous avons fait appel aux comités locaux mixtes sur la santé et la sécurité afin d'élaborer des programmes pour répondre aux préoccupations liées à la fatigue ressentie par les équipes des Opérations étant donné les volumes accrus et les heures supplémentaires nécessaires en raison de la COVID-19. Parmi les nombreuses propositions soumises, quatre programmes ont été sélectionnés, dont la « Pause de la 7e manche », qui intègre des exercices d'étirement pendant les réunions de début de quart et tout au long de la journée de travail afin de garder les employés alertes sur le plan physique et mental, surtout pendant les dernières heures d'un quart de travail. Nous encourageons tous nos chefs d'équipe à utiliser ce programme de mieux-être ainsi que d'autres avec leurs équipes.



Le **bien-être**  
en **tête**



## Modifications du Code canadien du travail

Le 1<sup>er</sup> janvier 2021, des modifications apportées au *Code canadien du travail* sont entrées en vigueur, créant ainsi une approche exhaustive pour toutes les formes de harcèlement et de violence dans le secteur public fédéral. Le 15 janvier 2021, nous avons lancé des modules de formation sur la prévention de la violence et du harcèlement en milieu de travail à l'intention des employés et des chefs d'équipe. Nous avons aussi mis en œuvre un nouveau processus pour le signalement et la résolution des incidents de violence en milieu de travail, au besoin. Nos actions reflètent notre engagement continu à l'égard d'un milieu de travail sain et sécuritaire, exempt de harcèlement et de violence.

## Culture

En 2021, Postes Canada a communiqué à ses employés son nouveau plan de transformation et sa nouvelle raison d'être, celle de devenir **porteurs d'un Canada plus fort**. Le plan est conçu pour répondre aux besoins en évolution des Canadiennes et des Canadiens en matière de service, en raison notamment de l'essor du cybercommerce; répondre aux attentes élevées du pays en ce qui concerne notre leadership en matière d'environnement et de responsabilité sociale; et faire ce qu'il faut pour nos employés afin de répondre aux attentes de la population canadienne et de notre personnel. Notre nouvelle raison d'être s'accompagne de nos valeurs et de nos comportements que nous avons actualisés pour faire évoluer notre culture de plusieurs façons et ainsi appuyer notre transformation. Nous les présentons à l'échelle de l'entreprise en 2022.

## Mesures d'adaptation

Les mesures d'adaptation font partie intégrante d'un milieu de travail diversifié et inclusif. Le fait d'offrir des mesures d'adaptation aux membres du personnel qui ne peuvent pas effectuer toutes leurs tâches, mais qui sont en mesure d'effectuer un travail productif et significatif, favorise leur bien-être en réduisant au minimum l'incidence d'une maladie ou d'une blessure. En 2021, les équipes de gestion des cas d'invalidité et de santé et sécurité ont mis au point un procédé d'intervention précoce au moment de la blessure pour offrir des tâches modifiées. Nous avons consulté nos agents négociateurs et formé nos chefs d'équipe. En 2021, nous avons lancé le programme avec succès dans 32 emplacements ciblés et nous prévoyons le déployer dans nos opérations à l'échelle nationale d'ici le milieu de l'année 2022. Notre objectif est de soutenir les employés en leur offrant des mesures d'adaptation appropriées en cas de blessure en milieu de travail.



*En 2021, Postes Canada a communiqué à ses employés son nouveau plan de transformation et sa nouvelle raison d'être, celle de devenir porteurs d'un Canada plus fort.*



## Formation et perfectionnement

Compte tenu de la pénurie de main-d'œuvre et du nombre croissant de démissions dans le marché de l'emploi canadien en 2021, la gestion des talents et les initiatives pour favoriser la croissance du personnel sont devenues de plus en plus importantes pour les employeurs. En 2021, nos efforts de leadership se sont concentrés sur la refonte et la mise en œuvre d'un programme de formation et d'intégration des nouveaux superviseurs, qui met l'accent sur leurs responsabilités de base afin de leur offrir des directives pratiques, précises et expérientielles qu'ils peuvent appliquer immédiatement dans leur travail. Nous avons continué d'investir considérablement dans les programmes, les outils et les ateliers de gestion de carrière et de perfectionnement, comme les salons de l'emploi virtuels, qui comprenaient une séance sur le leadership dynamique parrainée par la direction.

Malgré la pandémie, nous avons continué d'offrir tous les programmes de sécurité essentiels aux nouveaux membres du personnel en 2021. De nouveaux programmes sont prévus en 2022, y compris une formation sur la santé mentale axée sur les rôles et une formation sur les interactions positives en matière de sécurité, afin d'intégrer davantage la sécurité dans notre culture. La formation sur la sécurité est demeurée essentielle; plus de 200 000 heures de formation en santé et sécurité ont été effectuées en 2021. Au total, nos employés ont suivi plus de 787 000 heures de formation. Plus de la moitié de ces heures étaient de la cyberformation, des cours d'autoformation ou des cours combinant la cyberformation et la formation en personne.





## Engagement des employés

Notre Sondage sur l'engagement des employés de 2021 a obtenu un taux de réponse global de 51 %, soit près du double du taux de participation de l'année précédente. Cela indique que les employés sont plus engagés. Les résultats nous montrent aussi ce qui fonctionne, ce qui ne fonctionne pas et ce que nous devons améliorer. Prendre des mesures fondées sur vos commentaires est le meilleur moyen de « faire ce qu'il faut pour nos employés », un des piliers principaux de notre nouvelle raison d'être, celle de devenir porteurs d'un Canada plus fort. D'une manière générale, les réponses au sondage témoignent des améliorations qui ont été apportées dans la plupart des secteurs, plus particulièrement la responsabilité sociale et environnementale, la sécurité et les communications.

Le sondage a également révélé que 47 % de nos employés considéraient Postes Canada comme un employeur écoresponsable. Nous sommes conscients qu'il faut en faire plus pour mobiliser notre personnel sur le plan de l'environnement et du développement durable. Notre objectif est que 60 % de nos employés considèrent Postes Canada comme un employeur écoresponsable d'ici la fin de 2022.

Pour atteindre cet objectif, nous donnons à notre personnel les moyens de participer à la lutte contre les changements climatiques et à la protection de l'environnement, et nous nous efforçons d'instaurer une culture écoresponsable. Entre autres initiatives, nous avons installé des bornes de recharge de véhicules électriques pour le personnel à quatre de nos plus grands emplacements.

Questions du sondage	Réponse favorable	Réponse neutre	Réponse défavorable	Différence de 2020
Postes Canada s'intéresse véritablement au bien-être des communautés dans lesquelles elle exerce ses activités.	62	26	12	4
Postes Canada est une entreprise écoresponsable.	47	26	27	5
Mon chef d'équipe ne met jamais notre sécurité en jeu pour atteindre d'autres objectifs (coûts, échéances, etc.).	73	13	14	3



## Équité, diversité et inclusion parmi les employés

Postes Canada est déterminée à représenter la diversité du pays en plus d'offrir un milieu de travail sécuritaire, accueillant et inclusif qui valorise et célèbre nos différences en tant que Canadiens. Notre Comité national mixte sur l'équité et la diversité, dont font partie tous nos agents négociateurs, a élaboré une stratégie et un plan d'action sur cinq ans sur l'équité et la diversité, qui expriment notre vision et nos objectifs pour les cinq prochaines années. Le plan présente 40 mesures que prendra la Société pour créer un milieu de travail accueillant et sécuritaire pour tout le monde. Voici certaines des principales mesures :

- Intégrer des objectifs d'équité, de diversité et d'inclusion à la planification stratégique de Postes Canada.
- Améliorer le recrutement et le maintien en poste en établissant des objectifs pour attirer les Autochtones et les personnes vivant avec un handicap.
- Servir la société et répondre aux problèmes sociaux, aux mouvements et aux événements, en s'engageant à lutter contre le racisme et en commémorant les journées importantes comme la Journée nationale de la vérité et de la réconciliation et la Journée des droits de la personne.
- Communiquer, informer et évaluer nos progrès en sollicitant la rétroaction des employés.

Bien que les mesures prioritaires du plan soient axées sur la lutte contre l'oppression et la discrimination, elles s'étendent également au maintien en poste et au recrutement du personnel. Le Comité national mixte sur l'équité et la diversité s'est engagé à accroître la représentation des personnes racialisées au sein de notre effectif, à attirer de nouveaux candidats et à maintenir la diversité des voix parmi nos employés et nos dirigeants.

En 2021, nous avons fixé et communiqué des objectifs d'équité à tous les cadres supérieurs afin d'atteindre 80 % des niveaux de représentation de la disponibilité sur le marché du travail canadien (DMTC)\*. Nous prévoyons atteindre cet objectif d'ici cinq ans pour les Autochtones et 10 ans pour les personnes vivant avec un handicap. En 2021, nous avons également continué d'offrir la formation sur les préjugés inconscients à tous nos chefs d'équipe et commencé à l'offrir aux chefs des Opérations, qui devraient tous être formés en 2022.

En 2021, nous avons créé trois groupes-ressources d'employés (lutte contre le racisme, Autochtones et personnes vivant avec un handicap) afin d'amplifier la voix des employés sous-représentés et de cerner les obstacles au recrutement et au maintien en poste. Un quatrième groupe-ressource pour la Fierté LGBTQ2S+ a également été créé à la suite de notre campagne sur la Fierté. Le personnel pourra adhérer à ces groupes en 2022.

### Analyse de l'effectif, rapport sur les activités

Effectif global	2019	2020	2021	Écart entre les résultats de 2020 et de 2021	*DMTC (1)
Femmes	49,0 %	48,3 %	47,9 %	(0,4)	49,3 %
Autochtones	2,5 %	2,5 %	2,9 %	0,4	4,0 %
Personnes vivant avec un handicap	3,7 %	3,9 %	6,8 %	2,9	11,5 %
Minorités visibles	20,0 %	21,2 %	23,4 %	2,2	19,8 %

Le rapport d'analyse de l'effectif comprend les employés qui ont travaillé moins de 12 semaines au cours d'une année civile. Effectif total : 72 890 employés.

Cadres supérieurs	2019	2020	2021	Écart entre les résultats de 2020 et de 2021	*DMTC (1)
Femmes	40,8 %	40,3 %	44,9 %	4,6	27,6 %
Autochtones	0,0 %	1,5 %	0,0 %	(1,5)	3,2 %
Personnes vivant avec un handicap	5,6 %	6,0 %	11,6 %	5,6	5,0 %
Minorités visibles	7,0 %	10,4 %	14,5 %	(4,1)	11,5 %

Le rapport d'analyse de l'effectif comprend les employés qui ont travaillé moins de 12 semaines au cours d'une année civile. Effectif total : 72 890 employés.

### Système de gestion de l'information sur l'équité en milieu de travail, gouvernement du Canada

Effectif global	2019	2020	2021	Écart entre les résultats de 2020 et de 2021	*DMTC (1)
Femmes	48,6 %	45,9 %	47,0 %	1,1	49,3 %
Autochtones	2,4 %	2,4 %	2,7 %	0,3	4,0 %
Personnes vivant avec un handicap	3,6 %	3,8 %	6,7 %	2,9	11,5 %
Minorités visibles	19,9 %	22,0 %	23,2 %	1,2	19,8 %

Cadres supérieurs	2019	2020	2021	Écart entre les résultats de 2020 et de 2021	*DMTC (1)
Femmes	40,8 %	40,3 %	44,9 %	4,6	27,6 %
Autochtones	0,0 %	1,5 %	0,0 %	(1,5)	3,2 %
Personnes vivant avec un handicap	5,2 %	5,4 %	10,7 %	5,3	5,0 %
Minorités visibles	7,0 %	10,4 %	14,5 %	4,1	11,5 %

### 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, à l'avenir, qu'ils assurent un salaire égal pour un travail de valeur égale. Conformément à cette loi, Postes Canada doit élaborer un plan d'équité salariale et le mettre à jour périodiquement. À cette fin, l'entreprise doit former un comité sur l'équité salariale (ou plusieurs comités sur l'équité salariale, si le Commissaire à l'équité salariale l'y autorise). Pour ce faire, nous allons :

- déterminer les classes d'emploi et leur prédominance féminine ou masculine;
- établir la valeur du travail et la rémunération de chaque classe d'emploi afin de comparer la rémunération reçue par les classes d'emploi à prédominance masculine et celles à prédominance féminine;
- calculer toute augmentation de rémunération nécessaire pour atteindre et maintenir l'équité salariale.

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



## Droits de la personne

Tout le personnel suit une formation sur les droits de la personne, l'équité en matière d'emploi et les pratiques respectueuses en milieu de travail qui permet de mieux faire connaître les droits, les rôles et les responsabilités des employés et favorise un milieu de travail respectueux. Si un membre du personnel a des préoccupations relatives aux droits de la personne pour l'un des 13 motifs protégés, il peut les soulever par l'entremise de notre procédé de résolution interne ou auprès de la Commission des droits de la personne. Les employés peuvent également utiliser notre boîte de réception confidentielle portant sur la diversité en nous envoyant un courriel directement.

En raison de la pandémie, nous avons connu des retards dans la formation en salle sur les droits de la personne dans les régions où ces activités ont été suspendues. Par conséquent, nous avons collaboré avec nos agents négociateurs pour mettre en œuvre des séances virtuelles. Nous avons l'intention de réintroduire la formation en classe en 2022 à mesure que les restrictions liées à la pandémie seront levées, si cela est jugé sécuritaire.

Catégorie	2019	2020	2021	Écart entre 2020 et 2021
Plaintes officielles liées aux droits de la personne	26	23	26	13 %
Plaintes internes liées aux droits de la personne	120	155	85	54 %
Plaintes préventives liées aux droits de la personne	71	40	82	205 %
<b>Total</b>	<b>217</b>	<b>218</b>	<b>193</b>	s.o.



## Relations du travail

Nous sommes fermement déterminés à entretenir des relations solides et mutuellement respectueuses avec nos agents négociateurs, qui comptent parmi nos parties prenantes les plus importantes et les plus appréciées. Notre dialogue continu nous aidera à façonner un avenir écoresponsable pour Postes Canada.

Au cours de l'année passée, nous avons adopté une nouvelle approche de négociation avec deux de nos agents négociateurs : l'Association des officiers des postes du Canada (AOPC) et le Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes (STTP). Dans les deux cas, les parties ont utilisé des modèles simplifiés de négociation collective qui ont soulevé moins de problèmes et ont impliqué des discussions d'une durée limitée. Cette approche s'appuie sur le succès rencontré par ce modèle lors des négociations avec le Syndicat des employés des postes et communications au début de 2020. Grâce à ces rondes de négociations collaboratives, les parties ont conclu de nouvelles conventions collectives avant la date d'expiration des anciennes : un renouvellement de quatre ans de la convention de l'AOPC et des renouvellements de deux ans pour chacune des conventions collectives du STTP – Exploitation postale urbaine et du STTP – Factrices et facteurs ruraux et suburbains.

Postes Canada et le STTP ont convenu de travailler sur plusieurs projets spéciaux durant cette période de deux ans, y compris un procédé visant à déterminer un nouveau taux de rémunération horaire pour les FFRS. La réalisation d'un projet d'une telle envergure en dehors du déroulement normal des négociations a pour but de moderniser une grande partie de notre approche en matière de négociations et de donner aux deux parties plus de temps pour analyser adéquatement les questions complexes. Ces approches simplifiées peuvent favoriser le maintien de relations plus positives à l'échelle nationale et assurer une certaine dépendance opérationnelle pour nos employés de première ligne. Les avantages d'une plus grande collaboration avec l'effectif s'étendent également à nos clients, qui bénéficient d'une prévisibilité accrue quant à la façon dont leur courrier ou leurs colis peuvent être transportés sans problème d'une destination à l'autre.

Dans le cadre de ces diverses négociations, un nouveau comité spécial sur les relations avec l'AOPC a été mis sur pied pour faciliter les conversations entre les parties au niveau de la haute direction. Il s'ajoute au comité existant sur les relations entre Postes Canada et le STTP, qui poursuit ses activités. Ces forums de dialogue continu permettent des mises à jour régulières sur les activités et servent de lieu commun pour discuter des problèmes et les régler au fur et à mesure qu'ils surviennent.

### Griefs

En 2021, le nombre de griefs déposés a augmenté, mais il est quand même resté inférieur au nombre atteint avant la pandémie.

Griefs	2019	2020	2021	Écart entre 2020 et 2021
Déposés	14 777	12 256	14 108	15,1 %
En instance	25 918	22 299	22 331	0,1 %





Notre  
environnement



## Plan d'action environnemental

Postes Canada et ses agents négociateurs sont déterminés à travailler ensemble pour assurer un avenir écoresponsable. Par notre **Plan d'action environnemental** publié en 2021, nous nous engageons à atteindre des objectifs ambitieux pour réduire les gaz à effet de serre (GES) et les déchets dans l'ensemble des opérations de l'entreprise. Nous mobiliserons notre personnel, notre clientèle et la population canadienne pour réduire l'empreinte écologique de Postes Canada. Ce plan important décrit 19 mesures qui nous aideront à atteindre nos objectifs. Reportez-vous à la page 70 pour obtenir des précisions sur nos progrès à l'égard de ces objectifs.



### Action pour le climat

Nous avons adopté des objectifs fondés sur la science afin de réduire nos émissions de GES de portées 1 et 2 de 30 % d'ici 2030, par rapport aux niveaux de 2019. Cette feuille de route nous permettra de progresser vers la carboneutralité d'ici 2050.



### Objectif zéro déchet

Nous transformons nos systèmes de gestion des déchets et des matières recyclables. Nos objectifs sont d'éliminer tous les plastiques à usage unique inutiles d'ici 2022 et de détourner 90 % des déchets provenant de nos opérations d'ici 2030.



### Livraison écoresponsable

Nous réduirons l'empreinte écologique de nos emballages pour la vente au détail et le cybercommerce et lancerons une option d'expédition à faibles émissions de carbone. Nous travaillons avec nos partenaires de l'industrie et les détaillants pour réduire les déchets dans le flot du courrier et élargir notre offre de solutions d'emballage et de livraison écoresponsables.



### Mobiliser notre personnel

Nous nous engageons à développer la fierté et une culture écoresponsable par la participation à des initiatives et à des activités collectives locales. Nous donnons à nos employés les outils et les ressources dont ils ont besoin pour nous aider à créer une entreprise plus responsable sur le plan environnemental.



Découvrez nos progrès en 2021 sur le **Plan d'action environnemental** à la fin de ce rapport.



## Fonds d'action pour le développement durable

Nous sommes déterminés à instaurer une culture de responsabilité environnementale au sein de notre effectif. En 2021, nous avons lancé le Fonds d'action pour le développement durable, un programme annuel de subventions qui encourage les employés à sélectionner et à réaliser des projets de développement durable. Grâce à ce programme, les employés sont habilités à mettre en œuvre des solutions qui améliorent le développement durable dans leur milieu de travail.

Le Fonds a distribué 500 000 \$ en subventions à 55 projets dirigés par des employés en 2021. Dans le cadre de ces projets, les employés ont entre autres créé des jardins communautaires, mis en place des solutions de recyclage et installé des supports à vélos.





## Action pour le climat

Nous nous engageons à contribuer à la création d'un avenir durable en réduisant considérablement les émissions de GES dans l'ensemble de notre réseau.

Dans le cadre de cet engagement, Postes Canada a adopté un objectif fondé sur la science consistant à réduire de 30 % les émissions de GES de portées 1 et 2 et à s'approvisionner en électricité de sources 100 % renouvelables d'ici 2030.

Plaçant la Société sur la voie de la carboneutralité d'ici 2050, cet objectif a été validé par l'initiative Science Based Targets en mai 2021 et annoncé en août 2021. L'atteinte de la carboneutralité signifie que nous réduirons les émissions associées à nos activités autant que possible et que nous compenserons le reste. En septembre 2021, Postes Canada était la première société d'État au pays à avoir un objectif approuvé par l'initiative Science Based Targets, aux côtés de seulement 20 entreprises canadiennes.

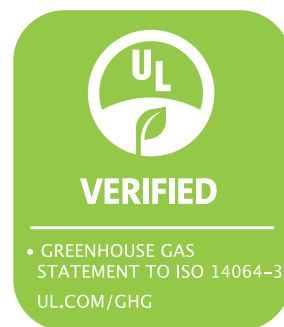
Pour atteindre cet objectif ambitieux, Postes Canada mettra l'accent sur la modernisation des immeubles et de l'équipement, l'installation de panneaux solaires, la construction d'immeubles carboneutres et la modernisation du parc de véhicules avec des véhicules de livraison électriques et à faibles émissions de carbone. Nous étudions également les possibilités afin d'offrir à nos clients l'expédition carboneutre.

### Objectif fondé sur la science de Postes Canada

Notre objectif fondé sur la science comporte trois volets :

- Réduire de 30 % nos GES de portées 1 et 2 d'ici 2030 (par rapport à nos données de référence de 2019).
- Approvisionner nos installations en électricité de sources 100 % renouvelables d'ici 2030.
- Inciter nos principaux fournisseurs et nos filiales à adopter des objectifs de réduction des émissions – le but étant que 67 % de nos fournisseurs (en fonction des dépenses totales qu'ils représentent) et 100 % de nos filiales adoptent un objectif fondé sur la science d'ici 2025.

Postes Canada est fière de faire partie d'un petit groupe d'entreprises canadiennes qui se sont fixé des objectifs de réduction des émissions fondés sur les connaissances scientifiques. Nous prenons ces engagements ambitieux au sérieux et nous sommes impatients de travailler à la réalisation de notre vision de carboneutralité d'ici 2050.





## Empreinte carbone

En tant qu'entreprise de livraison qui exploite l'un des plus grands parcs de véhicules de livraison du dernier kilomètre au Canada et qui est un acteur majeur de la livraison internationale, nous avons un rôle important à jouer dans la lutte contre les changements climatiques. Nous nous engageons à contribuer à la création d'un avenir durable en réduisant considérablement les émissions de GES dans l'ensemble de notre réseau.

## Méthodologie liée au carbone

Notre inventaire et notre limite de GES (c.-à-d. nos activités commerciales incluses dans l'empreinte carbone) ont été préparés conformément aux exigences de la norme ISO 14064-1 : 2006 et du *Protocole des gaz à effet de serre : Une norme de comptabilisation et de déclaration destinée à l'entreprise*, et englobent Postes Canada et Innovaposte, sa filiale de services et de technologie de l'information sur laquelle nous exerçons un contrôle opérationnel. Nous comptabilisons les sept GES visés par le *Protocole* (CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O, HFC, PFC, SF<sub>6</sub> et NF<sub>3</sub>) et nous n'avons pas d'émissions de carbone biogénique.

Nos émissions sont vérifiées annuellement par une tierce partie indépendante, qui effectue un examen d'assurance limité conformément à la norme internationale ISO 14064-3.

Une liste de nos facteurs d'émission utilisés dans le calcul de l'inventaire de 2021 sur [notre page Web sur le développement durable](#).



## Émissions de GES par type

Catégorie	2019 (kt d'éq. CO <sub>2</sub> )	2020 (kt d'éq. CO <sub>2</sub> )	2021 (kt d'éq. CO <sub>2</sub> )	Écart entre 2020 et 2021 (%)
<b>Portée 1<sup>1</sup></b>	<b>107,8</b>	<b>104,2</b>	<b>103,4</b>	<b>(0,7)</b>
Gaz naturel <sup>2</sup>	36,9	33,2	31,1	(6,5)
Mazout de chauffage	3,2	3,0	2,8	(8,2)
Propane	0,1	0,1	0,2	183,0
Diesel	0,1	0,1	0,0	(59,4)
Émissions fugitives	0,4	0,9	0,4	(52,9)
Consommation de propane et de GNC par le parc de véhicules appartenant à la Société	0,3	0,5	0,0	(97,0)
Consommation d'essence et de diesel par le parc de véhicules appartenant à la Société	66,9	66,4	68,9	3,7

Catégorie	2019 (kt d'éq. CO <sub>2</sub> )	2020 (kt d'éq. CO <sub>2</sub> )	2021 (kt d'éq. CO <sub>2</sub> )	Écart entre 2020 et 2021 (%)
<b>Portée 2<sup>1</sup></b>	<b>34,8</b>	<b>34,2</b>	<b>35,8</b>	<b>4,6</b>
Électricité	34,8	34,2	35,8	4,6

Catégorie	2019 (kt d'éq. CO <sub>2</sub> )	2020 (kt d'éq. CO <sub>2</sub> )	2021 (kt d'éq. CO <sub>2</sub> )	Écart entre 2020 et 2021 (%)
<b>Portée 3<sup>1</sup></b>	<b>1 082,7</b>	<b>1 197,0</b>	<b>1 384,0</b>	<b>15,6</b>
Catégorie 1 : Biens et services achetés	176,7	173,4	303,8	75,3
Catégorie 2 : Biens d'équipement	41,5	49,0	59,5	21,4
Catégorie 3 : Activités liées au carburant et à l'énergie <sup>2</sup>	29,2	28,3	28,8	1,8
Catégorie 4 : Transport et distribution en amont	402,5	425,9	446,6	4,9
Service par voie de surface du régime intérieur	175,7	205,2	219,5	7,0
Transport ferroviaire <sup>3</sup>	1,3	0,9	1,2	24,5
Transport aérien de départ du régime international	36,8	27,3	24,9	(8,6)
Transport aérien du régime intérieur	188,7	192,5	201,0	4,4
Catégorie 5 : Déchets générés par les Opérations	2,8	3,9	5,4	38,5
Catégorie 6 : Déplacements d'affaires	12,5	3,6	3,1	(13,5)
Catégorie 7 : Navettage des employés	41,7	44,0	44,3	0,7
Catégorie 9 : Transport et distribution en aval	32,5	33,3	35,2	6,0
Service par voie de surface du régime international	2,9	3,2	3,7	17,6
Factrices et facteurs ruraux et suburbains (FFRS)	25,4	25,8	26,5	3,0
Services urbains fusionnés (SUF)	4,2	4,3	5,0	15,4
Catégorie 12 : Traitement en fin de vie des produits vendus	0,9	13,3	14,3	7,0
Catégorie 15 : Investissements	342,5	422,4	442,9	4,9

1. Les données sont présentées en kilotonnes d'équivalent de CO<sub>2</sub> et arrondies au centième de tonne près, tandis que les pourcentages sont basés sur des nombres non arrondis.

2. Les données ont été recalculées pour inclure les installations d'Innovaposte dans les années 2019 et 2020.

3. Erreur mineure de données corrigée dans les catégories Transport ferroviaire en 2020.



## Résumé de la consommation d'énergie de portées 1 et 2 (MWh)

Catégorie	2019 (données de référence)	2020	2021	Écart entre 2020 et 2021 (%)
Gaz naturel	205 366,6	184 917,4	172 980,7	(6,5)
Mazout de chauffage	12 289,2	11 671,6	10 713,0	(8,2)
Propane	493,4	337,5	955,2	183,0
Diesel	246,1	234,3	95,2	(59,4)
Propane et GNC pour le parc de véhicules appartenant à la Société	1 275,8	2 107,4	63,3	(97,0)
Gaz naturel et diesel pour le parc de véhicules appartenant à la Société	275 219,4	273 315,4	283 476,7	3,7
Électricité	295 556,2	291 658,2	291 972,5	0,1

1. Data recalculated to include Innovapost facilities for historical years 2019 and 2020.

2. Minor data error corrected for historical years 2019 and 2020.

## Intensité des émissions de portées 1 et 2, en kt d'éq. CO<sub>2</sub> par milliard de dollars de revenus

Catégorie	2019	2020	2021	Écart entre 2020 et 2021 (%)
Intensité des émissions	21,1	19,9	18,9	(5,0)

### Portées 1 et 2

En 2021, nos émissions de portée 1 provenant du parc de véhicules appartenant à la Société, du chauffage des immeubles et des émissions fugitives ont légèrement baissé par rapport à 2020. Cela est attribuable en partie à une diminution globale du nombre de degrés-jours de chauffage et de degrés-jours de refroidissement en 2021 par rapport à la moyenne mobile sur trois ans. Nous avons moins eu besoin de chauffer nos bureaux, car l'hiver a été plus doux et un grand nombre d'employés de bureau travaillaient à domicile pendant la pandémie. Nos émissions fugitives sont demeurées stables par rapport à nos données de référence, car en 2020, nous avons eu un rejet important d'halocarbures à l'un de nos emplacements. Les émissions de notre parc pour les véhicules alimentés au propane et au GNC ont diminué en 2021, en raison de complications liées à nos postes de ravitaillement et de la difficulté à embaucher un préposé à l'entretien pendant la pandémie. Nos émissions de portée 2 sont demeurées stables en 2021, avec une augmentation globale inférieure à 5 %.

À compter du troisième trimestre de 2021, nous avons commencé à recueillir des données primaires pour nos emplacements desservis par un maître de poste (les bureaux de poste ruraux où la livraison du courrier et la gestion des installations sont effectuées par un maître de poste). Avant cela, nous estimions les émissions de ces emplacements en nous appuyant sur les dépenses pour les services publics, mais nous soupçonnions que nos estimations étaient exagérées. Les emplacements desservis par un maître de poste représentent environ 15 % de l'ensemble de notre portefeuille immobilier. À la fin de 2022, après avoir recueilli une année complète de données primaires, nous nous attendons à constater une diminution des émissions de portée 1 liées au chauffage des immeubles ainsi que des émissions de portée 2 liées à l'électricité grâce aux données plus précises disponibles.

### Portée 3

En 2021, Postes Canada a enregistré une augmentation de 15,6 % des émissions indirectes de portée 3. En 2021, nous avons livré 6,8 milliards d'articles de courrier, de colis et de messages – une hausse par rapport aux 6,3 milliards en 2020. Notre transport par voie de surface du régime international vers les États-Unis a augmenté de 17 %, car tous les volumes qui sont normalement transportés par avion ont été acheminés vers les États-Unis exclusivement par camion, ce qui a entraîné une diminution globale de 8 % de nos émissions liées au transport aérien international. Notre transport par voie de surface du régime intérieur a augmenté de 7 % pour gérer la hausse du nombre de colis par rapport à 2020. Notre transport ferroviaire a augmenté en 2021 en raison du manque de conducteurs lié aux inondations en Colombie-Britannique. Les émissions dues aux déplacements d'affaires ont continué de diminuer, tout comme les déplacements en général, en raison des restrictions découlant de la COVID-19. Bien que les déplacements régionaux aient augmenté par rapport à 2020, les employés ont conduit plus de véhicules personnels au lieu de prendre l'avion.

### Écologisation de notre parc de véhicules

Pour remplir son mandat, qui est de servir l'ensemble de la population canadienne, Postes Canada exploite le plus vaste réseau de livraison au Canada et l'un des plus importants parcs de véhicules au pays. En 2021, nous avons célébré la mise en circulation de notre 1 000e véhicule électrique hybride. Au total, nous avons ajouté 740 véhicules à faibles émissions de carbone, et ces véhicules représentent désormais plus de 10 % de notre parc.

Au cours de l'année passée, nous avons étendu l'ajout de véhicules de livraison à faibles émissions de carbone et mis à l'essai deux tricycles cargo électriques sur certains itinéraires au centre-ville de Montréal afin de mieux servir la clientèle, d'améliorer notre rendement environnemental et de contribuer à la réduction de la congestion urbaine.



## Véhicules de livraison à faibles émissions de carbone dans notre parc

Type de propulsion	2019	2020	2021
Véhicules électriques à batterie (VEB)	1	1	1
Véhicules hybrides (VEH + VHR)	379	732	1 486
Carburants de remplacement (propane et GNC)	125	121	120
Total des véhicules de livraison à faibles émissions de carbone	525	854	1 607
Pourcentage de véhicules de livraison à faibles émissions de carbone dans le parc de la Société	3,8 %	6,5 %	11,5 %



Postes Canada célèbre la mise en circulation de son 1 000<sup>e</sup> véhicule électrique hybride.

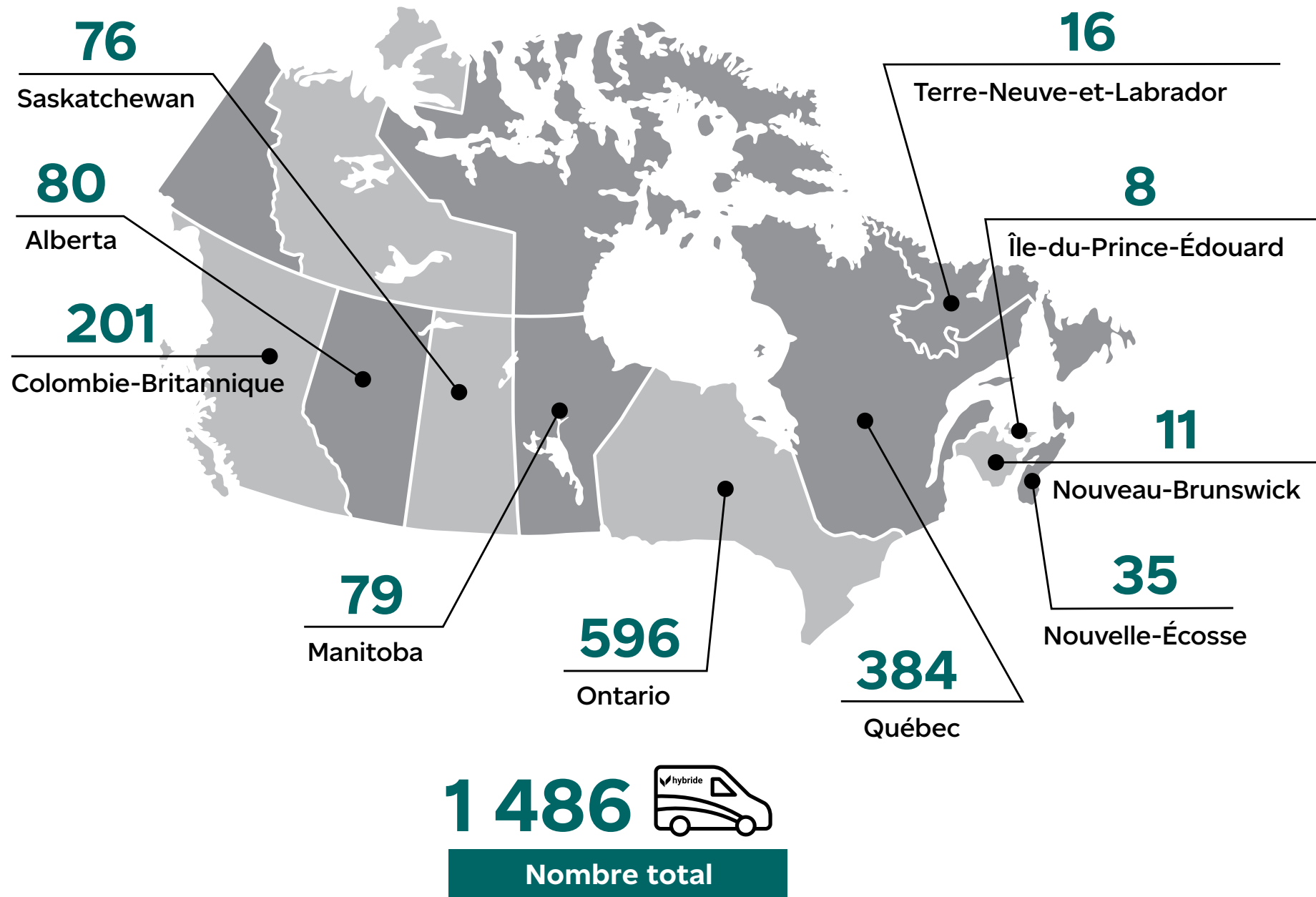


### Transport durable : recharge des véhicules électriques

Des bornes de recharge pour véhicules électriques ont été mises en service pour les employés dans les trois installations les plus occupées de notre réseau et à notre siège social à Ottawa en 2021, dans le cadre d'un projet pilote visant à encourager le transport durable. Nous avons également installé une borne de recharge pour le public et le personnel à notre nouveau bureau de poste de type carrefour communautaire à High Prairie, en Alberta. Les données et les résultats obtenus dans le cadre de ces projets pilotes aideront à orienter notre future stratégie en matière de véhicules électriques.



## Véhicules hybrides en service au Canada en 2021



## Projet pilote de tricycles cargo électriques de Postes Canada

Postes Canada a collaboré avec la Ville de Montréal, Coop Carbone et Jalon sur ce projet de validation de principe pour mieux servir sa clientèle, améliorer son rendement environnemental et contribuer à réduire la congestion urbaine. Huit agents de livraison ont testé nos deux tricycles cargo électriques pour livrer plus de 2 100 paquets de juillet à octobre 2021, en parcourant un peu plus de 1 400 km. Ce projet pilote et d'autres essais en 2022 aideront à élaborer une solution viable en matière de tricycles cargo électriques.

Nous avons reçu une mention honorable dans la catégorie Logistique urbaine lors de la 3<sup>e</sup> édition des Prix Jalon de la mobilité pour notre initiative de tricycles cargo électriques à Montréal. Ces prix récompensent les efforts visant à accroître la mobilité durable au Québec.





## Énergie renouvelable et efficacité énergétique

Postes Canada s'engage à veiller à ce que son portefeuille d'immeubles fonctionne efficacement afin de réduire au minimum son incidence sur l'environnement.

### Électricité renouvelable

Notre objectif est de nous approvisionner en électricité de sources 100 % renouvelables d'ici 2030. À l'heure actuelle, 84 % de l'électricité achetée par Postes Canada est considérée comme étant renouvelable, et nous avons établi un échéancier, assorti de priorités claires, en vue d'atteindre cet objectif. Au cours de l'année passée, nous avons renforcé notre capacité interne et travaillé en étroite collaboration avec le gouvernement du Canada et les services publics provinciaux pour négocier des accords d'achat d'énergie et pour acheter des certificats d'énergie renouvelable à compter de 2022 pour les provinces dotées de réseaux électriques à grandes émissions de carbone. Nous préférons accorder la priorité à l'approvisionnement auprès de nouveaux projets d'énergie renouvelable, nous aligner sur l'engagement pris par le gouvernement du Canada dans le cadre de la Stratégie pour un gouvernement vert et former un partenariat avec le gouvernement lorsque nous le pouvons.

Électricité achetée auprès de sources d'énergie renouvelables (%)	2019	2020	2021	Écart entre 2020 et 2021	Cible
Pourcentage	84 %	84 %	84 %	0 %	100 % d'ici 2030

- Un accord d'achat d'énergie est un contrat entre deux parties, l'une produisant de l'électricité et l'autre cherchant à acheter de l'électricité. L'accord d'achat d'énergie définit toutes les modalités commerciales de la vente d'électricité entre les deux parties, y compris le moment où le projet commencera à être exploité commercialement, le calendrier de livraison de l'électricité, les pénalités pour livraison insuffisante, les modalités de paiement et la résiliation.
- Les certificats d'énergie renouvelable sont utilisés partout dans le monde par les organisations de premier plan pour compenser leur consommation d'électricité dans le cadre de leurs objectifs de développement durable. Un certificat d'énergie renouvelable représente un mégawattheure (MWh) d'électricité propre produite au nom d'un client par une installation de production d'énergie renouvelable.

### Nouvelle installation de traitement des colis carboneutre

Nous construisons une nouvelle installation de pointe – le Centre de traitement de l'est de l'Ontario de Postes Canada – qui pourra traiter jusqu'à un million de colis et de paquets par jour. Cette nouvelle installation de 585 000 pieds carrés sera un immeuble carboneutre et hautement écoénergétique, doté d'un système de chauffage, de ventilation et de conditionnement d'air (CVCA) efficace, de panneaux solaires photovoltaïques et de luminaires commandés par capteurs dont l'intensité diminue selon l'occupation et la lumière ambiante. Des bornes de recharge pour véhicules électriques seront installées pour le personnel, et l'immeuble sera équipé d'une infrastructure pour les camions électriques de cinq tonnes de notre parc de véhicules. Le Centre cherche à obtenir la certification Bâtiment à carbone zéro du Conseil du bâtiment durable du Canada. La construction devrait être terminée au début de 2023.



## Modernisation des installations

Postes Canada prend des mesures importantes pour réduire les émissions de GES dans l'ensemble de son portefeuille d'immeubles, qui est vaste et diversifié. Un plan de modernisation est en place afin de réduire nos émissions directes de portée 1, de revitaliser notre parc d'immeubles existant et d'améliorer les conditions actuelles dans les emplacements où nous exerçons nos activités. Ce plan prévoit notamment un meilleur contrôle de la température, afin de rendre nos installations plus utilisables et plus écoénergétiques. La réutilisation et la modernisation de nos immeubles existants dans la mesure du possible nous aideront à réduire notre empreinte carbone intrinsèque et à économiser de l'argent tout en atteignant nos objectifs de développement durable.

Notre étude sur le portefeuille neutre en carbone a été mise à jour par des experts tiers en 2020, qui ont fourni une analyse quantitative de la faisabilité technique et économique de l'atteinte de la carboneutralité pour nos biens immobiliers d'ici 2050. Plusieurs projets pilotes comportant des mesures de modernisation des immeubles ont été sélectionnés, ce qui a permis d'élaborer la phase 1 du parcours de développement durable de nos biens immobiliers. Cette première phase concerne les postes de facteurs, les bureaux de poste et les établissements de traitement du courrier, et met l'accent sur la mise à niveau de l'équipement, l'électrification du système de CVCA, l'énergie solaire photovoltaïque sur les toits, la mise en service et la mise en place d'un éclairage à DEL.

Nous avons commencé à travailler sur 60 projets de la phase 1 jusqu'à présent, et nous disposons d'études de faisabilité et de conception détaillées pour des mises à niveau d'équipement, des projets d'électrification, des thermopompes géothermiques, des panneaux solaires et plus encore. Nous avons également terminé 35 mises à niveau pour passer à l'éclairage à DEL dans nos installations au Nouveau-Brunswick, en Nouvelle-Écosse et en Saskatchewan.

Tout au long de la phase 1, nous avons fait appel à plus de 15 consultants et ciblé des installations de 2 500 à 100 000 pieds carrés dans des zones urbaines et rurales. Un plan exhaustif de mesure et de vérification nous permettra de quantifier avec précision les économies d'énergie réalisées et les réductions de GES atteintes grâce aux projets de développement durable.

Nous mettons actuellement au point la prochaine phase du projet, mais parallèlement, nous continuerons de moderniser nos immeubles jusqu'en 2025 et même au-delà. Nous avons fait appel à plusieurs autres administrations postales et entreprises de livraison, comme La Poste (France), New Zealand Post et DHL, pour collaborer et échanger des renseignements alors que nous travaillons ensemble à réduire les émissions de nos immeubles. Nous avons également travaillé de près avec Services publics et Approvisionnement Canada, le Secrétariat du Conseil du Trésor et la Banque de l'infrastructure du Canada afin d'explorer les possibilités de collaboration.

## Modernisation des bureaux pour les rendre prêts pour la carboneutralité

À Ottawa, nous avons terminé de rénover l'un de nos immeubles du siège social qui avait été endommagé par un incendie en 2018. Grâce à cette importante modernisation, l'immeuble sera prêt pour la carboneutralité.





Il est maintenant 63 % plus écoénergétique qu'avant la rénovation grâce à l'installation d'un système de CVCA à haute efficacité, de fenêtres à triple vitrage, d'un isolant mural de huit pouces et d'un mur solaire thermique qui fournit un chauffage passif de l'air de ventilation. Même si une grande partie de l'effectif du siège social faisait encore du télétravail au moment de la publication de ce rapport, l'immeuble a été rouvert aux fins d'occupation en 2021.

### Prix REmmy

Notre équipe des Biens immobiliers et JLL, notre partenaire de gestion des installations, ont remporté le prix REmmy du leadership en matière de changements climatiques en 2021. Le prix pour la responsabilité sociale d'entreprise et la lutte contre les changements climatiques reconnaît une organisation, un service ou une personne au Canada dont la culture, le produit ou le projet démontre le plus de leadership, d'innovation et d'engagement à l'égard de la lutte contre les changements climatiques en ce qui a trait aux espaces de travail. Ce prix a récompensé notre engagement envers le développement durable.

## Produits et services écoresponsables

### Courrier écoresponsable

Postes Canada et le secteur du publipostage travaillent ensemble pour créer du courrier responsable et écologique pour le marché canadien. Cela signifie être à l'affût d'innovations, réduire les plastiques à usage unique, communiquer les meilleures pratiques et offrir du leadership éclairé.

### Groupe de courrier écoresponsable

Postes Canada continue d'être membre du Conseil d'administration du Groupe de courrier écoresponsable, dont elle est également l'un des membres fondateurs. Depuis 2020, cet organisme sans but lucratif travaille activement à transformer le secteur du courrier canadien pour un avenir meilleur et plus propre. En 2021, le Groupe a lancé son site Web et a vu le nombre de ses membres continuer d'augmenter. Il compte maintenant environ 56 membres de l'industrie de l'imprimerie et du courrier. En tant que protecteur de l'environnement, le Groupe continue de travailler à des innovations dans le domaine du courrier, comme des solutions de rechange au plastique, et à la promotion de pratiques postales écoresponsables. En 2022, le Groupe a tenu son premier événement sur la disponibilité et l'avenir des solutions écoresponsables liées au papier, qui a mis en vedette des panélistes de différents secteurs de l'industrie du papier et de l'imprimerie.

### Publipostage

Postes Canada s'est engagée à réduire les déchets générés par ses activités et à collaborer avec ses fournisseurs et ses clients afin de trouver des solutions novatrices pour réduire ou éliminer les plastiques. Nous prenons des initiatives pour mesurer le volume de plastiques à usage unique utilisé dans toutes les catégories de courrier commercial. Ces renseignements essentiels, combinés à la collaboration



Mur solaire installé dans l'un de nos immeubles du siège social à Ottawa.

avec nos partenaires, nous permettront de réduire et d'éliminer les plastiques à usage unique dans le flot du courrier.

Nous continuons d'appliquer des pratiques exemplaires en matière de courrier écoresponsable et de les partager avec nos clients et le secteur du publipostage. En travaillant ensemble, nous réduisons les déchets et nous prenons des mesures pour nous assurer que le courrier est approvisionné, imprimé et livré de façon écoresponsable.

Pour la deuxième édition du Prix du meilleur partenaire Marketing Intelliposte pour l'environnement de Postes Canada, nous avons reçu des candidatures impressionnantes axées sur les solutions. Elles ont mis l'accent sur la façon de réduire les GES, les innovations pour la clientèle, la façon de réduire le plastique dans le système postal et plus encore. Le prix a été remis au gagnant, Précigrafik, lors de la Conférence des partenaires de Postes Canada en mars 2022. Précigrafik a été récompensée pour sa charte complète sur le développement durable, qui indique à ses clients les meilleures pratiques permettant de créer du courrier écoresponsable, pour ses nombreuses certifications écologiques et pour ses efforts visant à compenser ses émissions de CO<sub>2</sub>.

### Développement durable de la vente au détail

Nous cherchons à offrir des produits plus écoresponsables dans nos points de vente, comme des emballages plus écologiques pour nos produits. En 2021, nous avons modernisé l'emballage de nos paquets économiques prépayés : la pellicule rétrécissable a été remplacée par une enveloppe en papier qui comporte 35 % de fibres recyclées. Grâce au retrait des pellicules rétrécissables, nous pouvons détourner environ 970 kilogrammes de plastique des sites d'enfouissement chaque année.

Nous avons également lancé des enveloppes matelassées en papier 100 % recyclables comme solutions de rechange à nos enveloppes matelassées en plastique. Allant de pair avec ces nouvelles enveloppes en papier, nos boîtes d'expédition sont maintenant emballées avec des bandes de papier en fibres naturelles à la place de pellicules rétrécissables. Tout comme nos boîtes à tarif fixe (faites à partir de 73 % de matières recyclées), les nouvelles enveloppes constituent une solution d'emballage pratique pour les clients soucieux de l'environnement. L'objectif pour la prochaine année est d'éliminer les pellicules rétrécissables de tous les produits d'emballage dans le cadre de notre stratégie d'entreprise pour une livraison écoresponsable.

Nous avons également remplacé les emballages rétrécissables par des étiquettes en papier 100 % recyclables sur notre ruban d'emballage. Au total, nos innovations en matière de développement durable pour la vente au détail permettent d'éliminer près de 7 000 kilogrammes de pellicule rétrécissable par année.





## Affichage et accessoires de la vente au détail

En 2021, nous avons travaillé à améliorer la conception des bureaux de poste en fonction des besoins en évolution de notre clientèle. La plus récente amélioration est le nouveau module de dépôt de colis intégré à la table réservée à la clientèle qui offre une solution de dépôt sans contact. Comme la boîte aux lettres intégrée au comptoir dans de nombreux bureaux de poste, ce module offre un endroit sûr pour déposer les envois préparés à l'avance sans avoir à faire la queue. La boîte de dépôt est dotée d'une chute à courrier (comme une boîte aux lettres publique) qui convient aux petits paquets et aux petites boîtes à tarif fixe.

Dans nos grands comptoirs postaux, nous utilisons des écrans numériques pour faire la promotion de nos produits et services. Cela permet de réduire l'impression de papier. Nous prévoyons accroître notre utilisation de l'affichage numérique.

Nous avons également installé nos premiers équipements de dépôt sans contact intégrés aux murs (6) et aux présentoirs (43). Nous étendrons ce projet pilote en 2022.



Le comptoir autonome est notre plus récent format de présentoir de comptoir postal. Il comprend une version tronquée de nos anciens comptoirs et héberge le système de point de vente.

## Collaboration internationale

L'équipe des Relations internationales de Postes Canada travaille avec les administrations postales étrangères afin d'intégrer les initiatives ayant trait aux principes ESG à nos activités et prend d'autres mesures pour appuyer et promouvoir le développement durable et la responsabilité sociale au sein de l'industrie postale mondiale. Par exemple, le Canada, représenté par Postes Canada, est coprésident avec l'Égypte du comité de l'Union postale universelle (UPU) responsable de la politique et de la réglementation postales.

L'équipe des Relations internationales de Postes Canada travaille avec la communauté postale mondiale afin de mieux intégrer les initiatives et les priorités ESG à l'industrie postale mondiale, comme la promotion du développement durable et de la responsabilité sociale. Dans ce cadre, le Canada (représenté par Postes Canada) joue un rôle important dans le leadership sur le plan des critères ESG à titre de coprésident (avec l'Égypte) du comité de l'UPU chargé de la mise en œuvre des objectifs de développement durable des Nations Unies par les pays membres entre 2022 et 2025.

### Voici quelques-unes de nos initiatives internationales :

- Opter pour des réceptacles en carton recyclables à la place des réceptacles en plastique non recyclables pour certains envois à destination du Canada.
- Optimiser la taille des articles de courrier individuels et les itinéraires de transport afin de réduire les émissions de GES.
- Utiliser des palettes métalliques et un emballage de style « filet tricoté » pour réduire l'utilisation de pellicules de plastique à usage unique et les déchets d'emballage en plastique.

## Incidence de la livraison du dernier kilomètre

L'essor fulgurant du magasinage en ligne donne lieu à une augmentation considérable des émissions de GES et de la congestion dans les villes canadiennes.

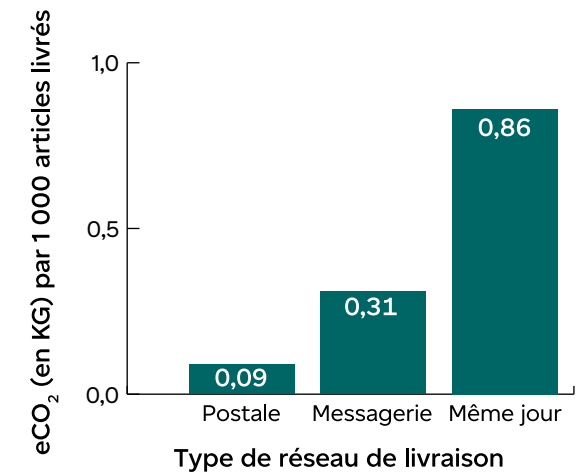
Dans le cadre de notre engagement à réduire la congestion dans nos villes, nous avons commandé une **étude de simulation de la circulation** afin d'aider les responsables municipaux et la population canadienne à comprendre l'incidence de la livraison du dernier kilomètre sur leurs collectivités, de la mobilité à l'air qu'ils respirent.

L'étude a démontré que la livraison postale est la méthode de livraison qui génère l'empreinte carbone la plus faible, contrairement à la livraison le jour même, qui a l'empreinte carbone la plus élevée. Les trois principaux facteurs contributifs :

1. La livraison simultanée des colis et du courrier augmente la densité du volume de livraison.
2. La densité des postes de facteurs réduit la distance requise pour arriver au premier point d'un itinéraire.
3. Les itinéraires en boucle comprennent la livraison à pied de petits articles (p. ex., courrier et petits colis).

L'étude révèle également que quand on optimise la capacité de chargement de chaque véhicule qui circule, il faut moins de véhicules pour répondre à la demande de livraison d'une région donnée.

Nous espérons que ces conclusions enrichiront la conversation sur l'avenir de la livraison du dernier kilomètre et aideront les autres intervenants de la livraison du dernier kilomètre dans leurs efforts pour prendre des décisions éclairées.



## Quels sont les modèles de livraison du dernier kilomètre utilisés au Canada?

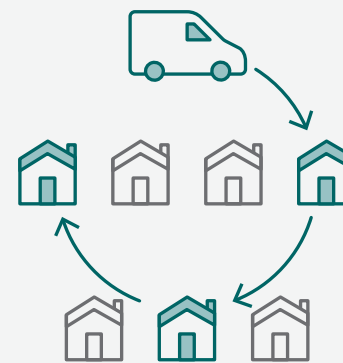


Itinéraires de livraison en boucle (livraison postale)

### Livraison postale

- Couverture nationale
- Livraison de courrier et de colis
- Itinéraires en boucle fixes

Les itinéraires en boucle comprennent la livraison du courrier et de petits paquets à pied, et celle de plus gros colis au moyen de véhicules.



Itinéraires de livraison motorisée (messagerie et livraison le jour même)

### Livraison par messagerie

- Couverture nationale ou internationale
- Livraison de colis
- Itinéraires motorisés dynamiques

### Livraison le jour même

- Couverture locale
- Livraison de colis
- Itinéraires motorisés dynamiques

Les itinéraires des services de messagerie et de livraison le jour même sont principalement motorisés et conçus quotidiennement au moyen de technologies d'acheminement.



## Congestion urbaine

Le déplacement des personnes et des marchandises dans les centres urbains densément peuplés occasionne souvent des frustrations et des retards pour les résidents, en plus de créer des coûts supplémentaires et de l'incertitude pour les entreprises. Postes Canada participe activement à des partenariats axés sur la résolution de problèmes afin de s'attaquer à l'importante congestion routière partout au pays.



En 2021, l'**Initiative de solutions de livraison urbaine** dirigée par le Pembina Institute a reçu le prix Clean50, qui récompense les meilleurs projets au Canada. Le Delta Management Group décerne les prix Clean50 aux chefs de file canadiens en matière de développement durable pour leur travail au cours des deux années précédentes.

L'Initiative de solutions de livraison urbaine est un réseau national d'entreprises et un organisme de défense de l'environnement qui travaille à la création d'un système de transport efficace et à faibles émissions de carbone dans les villes canadiennes.

Postes Canada est un partenaire fondateur de l'Initiative lancée en 2020 par le Pembina Institute. Les 12 entreprises et défenseurs de l'environnement qui en sont membres livrent collectivement des milliards de colis et de marchandises chaque année. L'Initiative a pour but de trouver des façons de réduire les émissions pendant les livraisons urbaines de courte distance en créant une solide communauté de transport urbain à faibles émissions de carbone, tout en reconnaissant l'expansion importante de l'infrastructure que ce changement grandement nécessaire exige. Par l'entremise de l'Initiative, les exploitants de parcs de véhicules disposent d'outils et de ressources pour réduire les émissions, et les gouvernements à tous les niveaux sont informés des politiques et des pratiques qui permettront d'obtenir des résultats.



En 2021, nous avons notamment fourni des outils et des ressources, mené des recherches afin de guider les meilleures pratiques et organisé des événements publics qui ont rassemblé des acteurs de l'industrie, des ONG, des membres du gouvernement, des innovateurs et des universitaires. Nous avons également fait une présentation à la Fédération canadienne des municipalités au sujet de la livraison du dernier kilomètre. L'Initiative est l'une des façons dont nous travaillons à l'élaboration d'un système de transport urbain efficace à faibles émissions de carbone, sans sacrifier nos normes de livraison ou la sécurité de notre personnel.





## Objectif zéro déchet

En 2021, nous avons détourné des sites d'enfouissement 70 % de nos déchets au moyen du recyclage et de la réutilisation.

Nous avons augmenté le nombre d'installations incluses dans notre taux de détournement, passant ainsi d'environ 500 à 3 000. Nous avons utilisé des méthodes d'extrapolation rigoureuses pour toutes les petites installations situées dans des régions éloignées qui ne sont pas en mesure de partager leurs données, afin de nous assurer que notre vue d'ensemble des déchets à Postes Canada est la plus complète possible.

Pour la première fois, nous avons commencé à faire le suivi des biens durables, comme les appareils électroniques et l'équipement opérationnel, et à les inclure dans notre taux de détournement.

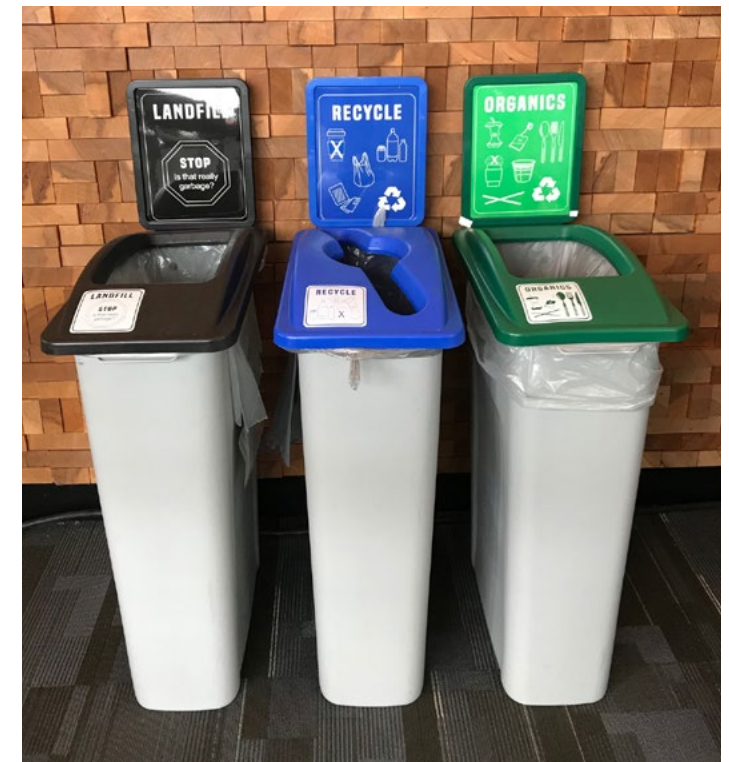
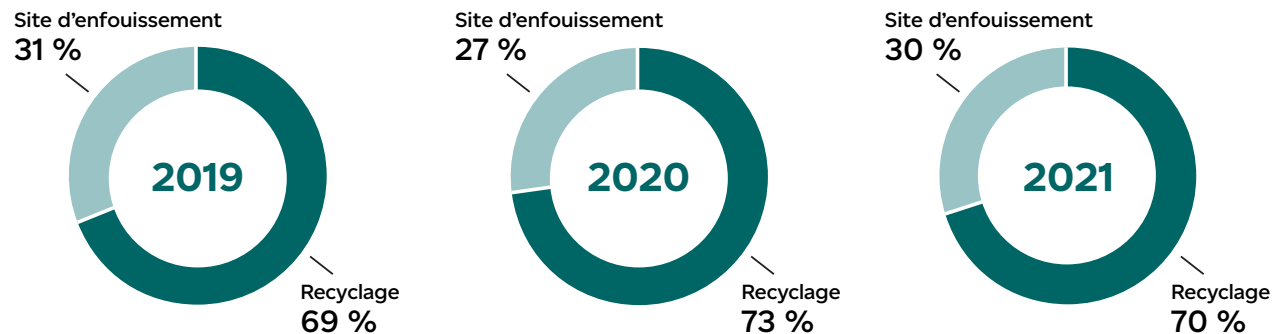
Cette année, nous avons fait de grands progrès dans notre capacité globale à suivre et à mesurer les déchets, mais nous continuons de chercher des données de qualité pour nos objectifs zéro déchet.

En 2021, nous avons également entamé notre premier projet de construction zéro déchet. Nous avons appliqué les meilleures pratiques de l'industrie en matière de détournement dans notre nouveau Centre de traitement Albert-Jackson, lequel a atteint un taux de détournement de plus de 90 % pour chaque mois de 2021. Il s'agit d'un exemple emblématique de ce qui est possible en matière de déchets issus de la construction à Postes Canada.

### Plastiques à usage unique

En collaboration avec nos fournisseurs, nous avons éliminé les bâtonnets à mélanger et les pailles en plastique à usage unique de toutes les cafétérias de Postes Canada et avons réduit leur utilisation dans plusieurs autres contextes. Nous prévoyons terminer le retrait des plastiques à usage unique inutiles de nos cafétérias, de nos événements et de nos réunions d'ici la fin de 2022 et de les remplacer par des solutions écoresponsables.

En 2021, nous avons installé des fontaines à eau sans contact dans 117 installations (et d'autres seront installées en 2022) dans le cadre de nos efforts continus visant à réduire le besoin de bouteilles d'eau en plastique à usage unique.



Bacs de recyclage à matières multiples.

### Résumé du recyclage 2021

	Déchets totaux générés (tonnes)	Recyclage détourné (tonnes)
<b>2021</b>		
Déchets d'exploitation	42 329	27 244
Déchets de biens durables	11 846	10 456
<b>TOTAL</b>	<b>54 175</b>	<b>37 700</b>



## Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques

Nous comprenons l'importance des efforts du Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques (GIFCC) (ou Task Force on Climate-related Financial Disclosures [TCFD]) du Conseil de stabilité financière dont le mandat est d'établir un cadre permettant aux entreprises d'élaborer un ensemble uniforme d'informations à fournir à titre volontaire relativement aux changements climatiques. Dans son plan budgétaire fédéral de 2021, le gouvernement du Canada a annoncé une exigence selon laquelle les sociétés d'État devront rendre compte de leurs risques financiers liés au climat (conformément au cadre établi par le GIFCC) à compter de 2024.



Ces nouvelles normes d'information cherchent à sensibiliser les entreprises à l'importance de suivre, de gérer et de divulguer les occasions et les risques importants liés au climat d'une façon cohérente et comparable. Postes Canada est fermement convaincue que les organisations ont le devoir de divulguer les résultats obtenus et l'information prospective à l'égard des quatre thèmes qui font partie du cadre du GIFCC, soit la gouvernance, la stratégie, la gestion des risques et les mesures et cibles.

Le premier rapport de Postes Canada à cet égard est disponible sur notre site Web.

### Carbon Disclosure Project

Nous répondons chaque année au CDP (anciennement Carbon Disclosure Project) à la demande de nos clients. En 2021, nous avons répondu publiquement concernant l'information relative aux changements climatiques.

Nous avons obtenu une cote B à notre évaluation de 2021, alors que nous avons obtenu une cote C en 2020.

Nous avons également obtenu une cote A- pour l'engagement des fournisseurs. Il s'agit d'une cote distincte propre à la façon dont une organisation mobilise ses chaînes d'approvisionnement au sujet des questions liées au climat. Pour l'évaluation et l'engagement des fournisseurs, nous avons obtenu des cotes supérieures aux moyennes enregistrées pour l'Amérique du Nord, pour le secteur du transport intermodal et de la logistique, et pour tous les participants à l'échelle mondiale.

L'amélioration de nos résultats en 2021 par rapport à 2020 peut être attribuée à l'annonce de nos nouveaux objectifs fondés sur la science, à la vérification de notre inventaire des GES en 2020 et à l'approbation de notre réponse par la haute direction.

### L'une des 50 meilleures entreprises citoyennes selon Corporate Knights

Postes Canada a été honorée de figurer sur la liste des 50 meilleures entreprises citoyennes de 2021 de Corporate Knights, en reconnaissance de son leadership en matière de développement durable et de responsabilité sociale.

La liste des 50 meilleures entreprises citoyennes fait état de la norme élevée et des objectifs à atteindre pour être un chef de file en matière de développement durable au Canada. Pour son classement, Corporate Knights a analysé 271 grandes entreprises canadiennes par rapport à d'autres entreprises du secteur au Canada et à l'international, en fonction de 24 indicateurs de rendement clés.

Postes Canada a obtenu des scores du premier quartile pour la productivité carbone (revenu par tonne d'émissions de GES) ainsi que pour la diversité au sein de son Conseil d'administration et parmi ses cadres supérieurs, et un score supérieur à la moyenne pour les revenus tirés de sources propres relativement à son parc de véhicules.



Nos  
collectivités



## L'accessibilité à Postes Canada

Un Canadien sur cinq vit avec au moins un handicap et, à mesure que notre population vieillit, la prévalence de l'incapacité va augmenter. Comme nous sommes profondément ancrés dans les collectivités partout au pays, nous avons un rôle important à jouer pour favoriser l'accessibilité et l'inclusion au Canada. Notre vision consiste à faire preuve de leadership en matière d'accessibilité en sensibilisant aux handicaps, en éliminant les obstacles et en soulignant les contributions précieuses des personnes vivant avec un handicap.

### Stratégie sur l'accessibilité

Nous avons commencé à élaborer notre Stratégie sur l'accessibilité de Postes Canada en 2019, avec l'aide de notre Comité consultatif externe sur l'accessibilité. La Stratégie cadre avec les priorités de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*. Elle énonce des mesures concrètes pour que tous les Canadiens puissent utiliser nos produits, services et programmes facilement et travailler avec nous sans obstacle. La planification et l'exécution de la Stratégie sont en cours. Ses quatre piliers directeurs sont les suivants :

#### Créer une culture diversifiée et inclusive au sein de notre effectif

**Notre objectif :** Devenir un employeur de choix inclusif en tirant parti de la diversité du bassin de talents et en éliminant les obstacles à l'emploi afin de permettre la pleine participation des personnes vivant avec un handicap dans le milieu de travail.

##### Nos initiatives :

- Intégrer l'accessibilité et l'inclusion dans notre culture par l'entremise de formations et d'efforts de sensibilisation et de communication.
- Attirer, former et retenir du personnel talentueux et diversifié qui est représentatif du paysage canadien.
- Recruter efficacement des personnes vivant avec un handicap et s'assurer qu'elles peuvent poursuivre une carrière enrichissante à Postes Canada.

#### Faire le bonheur de nos clients

**Notre objectif :** Créer une expérience plus accueillante et plus inclusive pour tous nos clients.

##### Nos initiatives :

- Rehausser l'expérience de livraison en améliorant le service à la clientèle.
- Accroître l'accessibilité de nos produits, services et programmes, ainsi que de nos fonctions et applications numériques.
- Promouvoir les initiatives d'accessibilité auprès des Canadiens par l'engagement communautaire.

#### Bâtir des espaces accessibles et sans obstacle

**Notre objectif :** Rendre nos bureaux de poste, bureaux administratifs, postes de facteurs et installations de traitement accessibles.

##### Nos initiatives :

- Veiller à ce que tous les nouveaux immeubles soient accessibles.
- Vérifier et améliorer l'accessibilité de notre réseau d'immeubles existants.
- Travailler avec des partenaires indépendants qui offrent les services de Postes Canada, comme les bureaux de poste concessionnaires agréés, pour améliorer l'accessibilité.

#### Trouver des occasions d'affaires plus inclusives

**Notre objectif :** Promouvoir l'accessibilité et l'inclusion dans notre chaîne d'approvisionnement et créer des occasions pour les propriétaires d'entreprises de la communauté des personnes vivant avec un handicap.

##### Nos initiatives :

- Créer des occasions pour les entreprises qui préconisent les meilleures pratiques d'accessibilité ou qui appartiennent et sont dirigées par des personnes vivant avec un handicap.
- Veiller à ce que les procédés d'approvisionnement soient accessibles à tous les fournisseurs potentiels, y compris les personnes vivant avec un handicap.
- Travailler en collaboration avec les réseaux pour tirer parti des meilleures pratiques et les communiquer.



## L'accessibilité pour notre clientèle

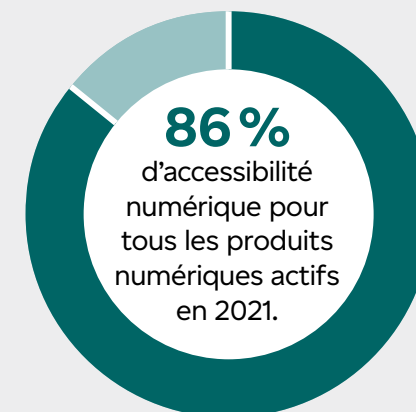
Nous avons retenu les services de Level Playing Field, une société-conseil indépendante en accessibilité, et de la Fondation Rick Hansen afin d'élaborer des normes de conception en matière d'accessibilité pour les nouveaux immeubles, les rénovations et les nouveaux baux. Ces normes intègrent des pratiques exemplaires qui vont au-delà des exigences minimales en matière d'accessibilité dans les codes du bâtiment. En élaborant nos propres normes élevées d'accessibilité, nous visons à donner l'exemple.

En 2021, nous avons effectué 261 vérifications pour cerner les lacunes en matière d'accessibilité dans nos installations et nos bureaux de poste. Cela a mené à 10 mises à niveau de la construction et a permis de repérer 36 emplacements supplémentaires qui feront l'objet de modifications et de travaux de construction en 2022.

Conformément à notre objectif d'offrir des produits et services accessibles à la population canadienne, tous les nouveaux produits numériques destinés au public doivent être conçus suivant les règles pour l'accessibilité des contenus Web 2.1 de niveau AA. Pour respecter ces normes, nous avons formé 37 employés et sous-traitants du secteur numérique et mis en place une méthode complète de test de l'accessibilité. Nous avons atteint un taux d'accessibilité numérique de **86 %** pour l'ensemble des produits numériques actifs en 2021, ce qui dépasse notre résultat de **77,3 %** en 2020.

## L'accessibilité dans nos collectivités

À Postes Canada, nous avons conscience de l'importance de promouvoir l'accessibilité, de partager les connaissances au sein de la communauté et d'établir de solides partenariats. En travaillant avec des organismes représentant la communauté des personnes vivant avec un handicap et des parties prenantes qui les soutiennent, nous avons accru notre engagement et notre participation communautaire grâce à des parrainages qui font la promotion de l'inclusion des personnes vivant avec un handicap.





## Association nationale des étudiant(e)s handicapé(e)s au niveau postsecondaire

Le Prix de Postes Canada pour les étudiants vivant avec un handicap (évalué à 10 000 \$) a été créé en 2020 en partenariat avec l'Association nationale des étudiant(e)s handicapé(e)s au niveau postsecondaire (NEADS). Il récompense les résultats exceptionnels de personnes handicapées dans le cadre de leurs études supérieures et salue leurs contributions à la société canadienne par l'entremise du développement communautaire et du partage des connaissances. Aux côtés de NEADS, nous avons annoncé la première lauréate en février 2021.

Grâce à notre partenariat avec NEADS, nous avons également créé des occasions d'emploi d'été pour des étudiants handicapés afin de souligner les contributions que les personnes vivant avec un handicap apportent à la main-d'œuvre. Ces initiatives aident les étudiants handicapés à atteindre leur plein potentiel grâce à des études supérieures et à une expérience de travail axée sur la carrière.



## Fondation Rick Hansen

Postes Canada était un commanditaire de niveau argent de la deuxième conférence annuelle du Réseau des professionnels de l'accessibilité, #APN2021: Accelerating Access, organisée par la Fondation Rick Hansen. La conférence du Réseau offre une plateforme pour rencontrer des professionnels de l'accessibilité et découvrir les initiatives nationales et internationales visant à éliminer les obstacles et à améliorer l'inclusion des personnes vivant avec un handicap. L'équipe responsable de l'accessibilité poursuit sa collaboration la Fondation dans le cadre de vérifications d'immeubles et de consultations sur les mises à niveau en matière d'accessibilité.



## Mouvement The Valuable 500

Afin de démontrer encore davantage son engagement en faveur de l'accessibilité, Postes Canada s'est jointe au mouvement mondial The Valuable 500. Ce mouvement réunit 500 des chefs d'entreprise les plus influents et leurs marques afin de favoriser le changement systémique dans le domaine de l'inclusion des personnes vivant avec un handicap. En prenant part à ce mouvement, nous avons accès à des webinaires et à un rapport sur les tendances mondiales pour appuyer la réalisation de notre Stratégie sur l'accessibilité.

## Comité consultatif sur l'accessibilité

Le Comité consultatif sur l'accessibilité est composé d'experts et d'intervenants en matière de handicap et de vieillissement et comprend des personnes ayant une expérience vécue. Il fournit des commentaires et des conseils sur notre Stratégie sur l'accessibilité et sur divers aspects de nos programmes et services. Au cours de la Semaine nationale de l'accessibilité, le Comité consultatif a tenu une rencontre virtuelle pour discuter de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* et de l'élaboration de notre premier plan d'accessibilité. Les membres ont commenté les mesures indiquées dans le plan d'accessibilité de Postes Canada et fourni des recommandations pour améliorer l'accessibilité du sondage sur la consultation.



## Programme de mesures d'adaptation pour la livraison

Le Programme de mesures d'adaptation pour la livraison aide les clients résidentiels ayant une limitation fonctionnelle ou un problème de santé à accéder à leur courrier. Le programme est offert pendant toute l'année, ou de façon temporaire ou saisonnière. Depuis son lancement en 2014, plus de 29 000 Canadiennes et Canadiens ont profité de ce programme.

En 2021, nous avons reçu 1 711 demandes de mesures d'adaptation au pays et avons mis en œuvre plusieurs solutions d'accessibilité. Elles peuvent prendre la forme d'éléments comme un tourne-clé pour la boîte aux lettres, un plateau à courrier coulissant, une modification du compartiment de la boîte aux lettres, des marques en braille sur la boîte aux lettres, la livraison hebdomadaire à domicile et la réexpédition du courrier à un membre de la famille ou à un bureau de poste.

Pour mieux faire connaître le programme, nous avons élaboré un plan de sensibilisation et lancé une première campagne dans les médias sociaux en novembre 2021, en prenant soin de consulter notre Comité consultatif externe sur l'accessibilité avant le lancement. Le matériel de sensibilisation comprenait un courriel pouvant être diffusé à grande échelle, un article pouvant être intégré dans les bulletins et les publications, et une vidéo publiée sur nos pages LinkedIn et Facebook et vue par plus d'un million de personnes, avec plus de 20 000 visionnements complets.

Après la campagne de sensibilisation, le nombre de formulaires demandés en décembre 2021 a augmenté de 54 % par rapport à décembre 2020. Les Canadiens qui ont besoin de mesures d'adaptation peuvent accéder au programme en ligne ou appeler au 1 844 454-3009.

### Nouvelles mesures d'adaptation et total

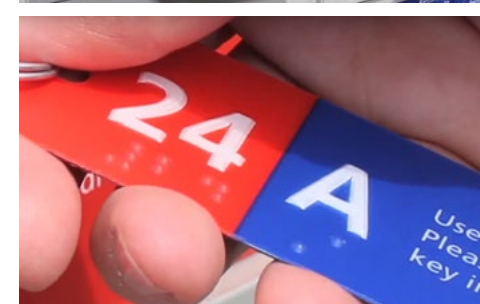
Catégorie	2019	2020	2021	Écart entre 2020 et 2021
Nouvelles mesures d'adaptation approuvées	1 523	1 636	1 711	4,6 %
Total des mesures d'adaptation actives	16 159	17 795	19 524	9,7 %

### Les amis et les membres de la famille restent en contact grâce à des cartes postales gratuites

La pandémie de COVID-19 a perturbé les célébrations d'anniversaire, les rassemblements des Fêtes et d'autres moments partagés avec les amis et la famille. Pour aider les Canadiennes et Canadiens à rester près leurs êtres chers et à communiquer avec eux en toute sécurité, Postes Canada a livré environ 13,5 millions de cartes postales port payé en 2021, soit une à chaque adresse résidentielle au pays.

Les cartes postales existaient en six versions, chacune présentant un court message d'amour, d'appréciation ou de remerciement. Tous les ménages en ont reçu une sélectionnée au hasard. Les Canadiens ont été invités à les envoyer sans frais à n'importe quelle adresse au Canada. Aucun timbre n'était nécessaire, et les participants ont été encouragés à partager leurs expériences avec les cartes postales dans les médias sociaux.

Les cartes postales faisaient partie de la campagne « Écrivez un mot. Créez un moment » de Postes Canada, qui a été lancée en septembre 2020 pour inciter les Canadiennes et les Canadiens à communiquer leur affection aux autres en envoyant des lettres.





## Affaires avec les Autochtones et le Nord

Nous sommes déterminés à renouveler nos relations avec les peuples autochtones et reconnaissons que leurs communautés ont longtemps été mal desservies.

Les communautés du Nord comptent sur Postes Canada pour livrer des articles généralement commandés en ligne. Nous sommes résolu à communiquer avec elles afin de comprendre leurs préoccupations au sujet des lacunes dans plusieurs domaines, comme les services postaux, la sécurité et le bien-être, la dotation en personnel autochtone et les occasions d'approvisionnement au sein de notre chaîne d'approvisionnement. Par l'entremise de nos réseaux de transport et de vente au détail, nous nous efforçons d'assurer une livraison fiable du courrier et des colis et d'offrir dans nos comptoirs postaux des produits et services comparables à ceux disponibles dans les centres urbains. Nous desservons environ 180 communautés éloignées et du Nord par avion.

### Stratégie de réconciliation avec les communautés autochtones et du Nord

La stratégie de réconciliation avec les communautés autochtones et du Nord vise à renouveler la relation entre Postes Canada et les communautés autochtones et du Nord.

Elle soutient les intérêts des communautés autochtones et du Nord et veille à ce que les droits uniques des peuples autochtones soient reconnus, confirmés et pris en considération dans le cadre de notre obligation de servir tous les Canadiens. Notre stratégie repose sur quatre piliers :

### Améliorer le service postal dans les communautés autochtones et du Nord

Grâce à un plan sur cinq ans, réparti par communauté, nous allons renforcer notre réseau de vente au détail dans les communautés autochtones et du Nord. En 2021, des améliorations ont été apportées à sept bureaux de poste au sein de communautés autochtones. Elles vont du rehaussement de l'image de la vente au détail à de nouvelles cases postales, en passant par la mise en place d'un lieu de ramassage de colis et la relocalisation des services postaux dans une communauté.

### Établir une Politique d'approvisionnement auprès des Autochtones

En 2021, 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 nous avons déjà fait de bons progrès pour atteindre cet objectif (voir la section sur l'approvisionnement pour obtenir plus de renseignements).



### Don à Dogwood 25

La Dogwood 25 Society est une collaboration sans but lucratif d'intervenants clés dans le domaine de l'éducation autochtone qui vise à accroître la réussite scolaire des étudiants autochtones de la Colombie-Britannique. Le Centre de traitement du Pacifique (CTP) de Postes Canada a amassé 4 455 \$ pour la Dogwood 25 en 2021, grâce au leadership de l'équipe chargée de la responsabilité sociale du CTP.

## Améliorer l'emploi 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 collectivités que nous servons.

En 2020, nous avons demandé à nos agents négociateurs de réfléchir à des mesures spéciales d'équité qui seraient conformes à la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* et permettraient de contourner les dispositions des conventions collectives relatives à la dotation afin d'accroître la diversité à Postes Canada, en particulier notre représentation des Autochtones et des personnes vivant avec un handicap.

En date de 2021, nous avons signé avec nos agents négociateurs quatre protocoles d'entente relatifs à des mesures spéciales d'équité. Chaque protocole d'entente est unique et reflète diverses exceptions dans les procédés de dotation d'une convention collective donnée.

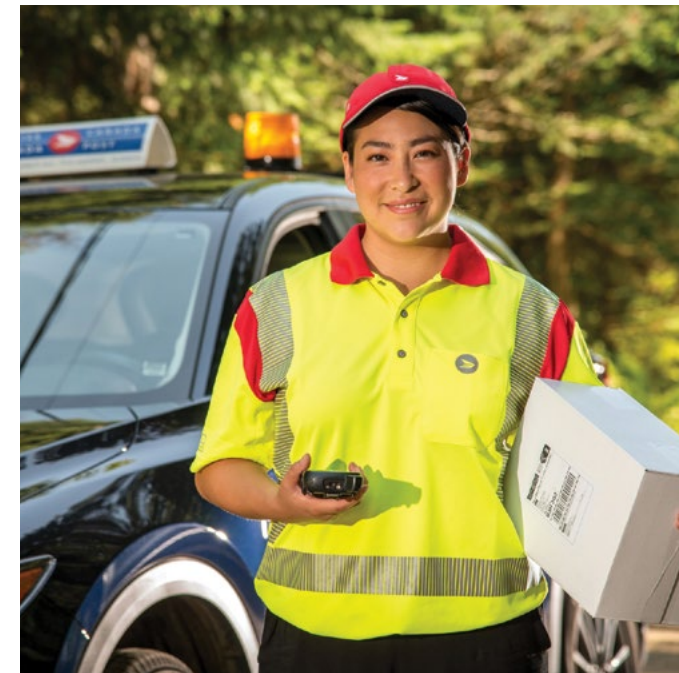
Nous élaborons également une stratégie ambitieuse de recrutement et de maintien en poste des Autochtones. Environ 1 500 membres du personnel de Postes Canada s'identifient comme étant autochtones et nous aspirons à offrir davantage de possibilités d'emploi. Plusieurs nouveaux postes ont été désignés pour les Autochtones dans plusieurs fonctions de Postes Canada, y compris l'Approvisionnement, les Finances, les Ressources humaines et la Sécurité.

Postes Canada est déterminée à créer un milieu de travail accueillant qui favorise et célèbre toutes nos différences. Nous avons formé un Comité national mixte sur l'équité et la diversité avec tous nos agents négociateurs et élaboré le Plan d'action sur l'équité et la diversité de 2021, qui énumère 40 mesures que nous prendrons pour favoriser l'équité, la diversité et l'inclusion. Notre objectif d'éliminer l'oppression et la discrimination comprend :

- un Plan d'action contre le racisme et des déclarations en réponse aux mouvements de justice sociale;
- des pratiques d'inclusion des genres;
- l'intersectionnalité : les effets cumulatifs ou combinés de plusieurs formes de discrimination (par exemple, le racisme, le sexisme et le classisme) sur une personne;
- l'identification et l'élimination des inégalités et des obstacles pour les Autochtones et les personnes vivant avec un handicap;
- l'amélioration du recrutement et du maintien en poste à l'aide de données de référence pour attirer des membres des groupes sous-représentés.

En 2021, nous nous sommes fixé comme objectif d'embaucher au moins 2,7 % d'Autochtones parmi toutes nos nouvelles embauches. Nous avons dépassé cet objectif puisque nous avons atteint 2,9 %.

De plus, trois postes de conseiller en matière d'équité et de diversité à l'échelle régionale ont été créés afin de soutenir les équipes des Ressources humaines concernant l'embauche des Autochtones et les cadres stratégiques.





## Soutenir la viabilité, le bien-être et la sécurité des communautés autochtones

En collaboration avec les chefs des communautés et les forces de l'ordre locales, nous nous efforçons de servir les communautés autochtones et du Nord en toute sécurité. Nous veillons notamment à réduire la quantité de marchandises inadmissibles qui y entrent, comme l'alcool et les drogues illicites.

En 2021, nous avons inspecté plus de 2 200 articles de courrier destinés à la livraison dans les communautés des Premières Nations et du Nord. Ces inspections nous ont permis de retirer de la circulation un nombre d'objets inadmissibles d'une valeur estimée de 2,8 millions de dollars.

Nous avons mené 100 activités de sensibilisation officielles auprès de chefs des communautés autochtones et d'organismes d'application de la loi, dont les chefs de 36 services de police autoadministrés des Premières Nations.

## Lancement du carrefour communautaire à High Prairie, en Alberta

Postes Canada a lancé de nouveaux services au bureau de poste de High Prairie, en Alberta – le tout premier projet pilote de carrefour communautaire au pays.

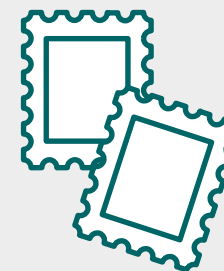
Les collectivités rurales, autochtones et du Nord du Canada ont souvent un accès limité aux services financiers et communautaires. Il faut parfois parcourir une grande distance, et les services en ligne ne sont pas toujours suffisamment fiables pour répondre adéquatement aux besoins des membres de la collectivité. Notre nouveau concept de bureau de poste offre de nouveaux services pour combler les lacunes potentielles dans ces collectivités.

En plus des services postaux, la population peut accéder dans le nouveau carrefour à des services financiers et publics. Le bureau de poste offre des services sécurisés de dépôt et de ramassage des colis en tout temps, des casiers à colis et le dépôt sans contact. La clientèle y trouvera également des services financiers, comme les prêts **MonArgent Postes Canada**<sup>MC</sup> et un guichet automatique, ainsi que des services de soutien aux petites entreprises. Les résultats du projet pilote serviront à améliorer le service dans l'ensemble du réseau de vente au détail de Postes Canada.

En plus du passage à l'éclairage à DEL et des améliorations apportées en matière d'accessibilité universelle du stationnement et de l'approche client, nous mettons à l'essai des bornes de recharge pour véhicules électriques destinées à la clientèle, le dépôt sans contact, des revêtements de sol sportifs et des chariots utilitaires pour la vente au détail. Pour favoriser l'esprit de communauté et l'inclusion, nous avons inclus une murale inspirée de la culture et de l'affichage en plusieurs langues. La façade extérieure du carrefour communautaire de High Prairie est ornée d'une grande murale – une œuvre réalisée par l'artiste autochtone Terryn Gauchier, qui est originaire de l'établissement métis de Peavine.

Le bureau de poste de High Prairie dessert environ 11 000 personnes, dont jusqu'à 8 000 Autochtones d'établissements métis et de communautés des Premières Nations.

Nous prévoyons ouvrir d'autres carrefours en 2022, qui comprendront des salles de réunion, l'impression et le déchiquetage sécurisés et des ordinateurs publics pour les vidéoconférences.



## Nouveau timbre consacré à la vérité et à la réconciliation et subvention Signature

Forts de notre engagement à l'égard des principes de vérité et de réconciliation, nous collaborons avec des experts autochtones pour émettre en 2022 un timbre ayant pour thème la vérité et la réconciliation, le premier d'une série annuelle. Cette émission aidera à sensibiliser les gens à la vérité et à la réconciliation avec les Autochtones pour favoriser la guérison.

À compter de 2022, la Fondation communautaire de Postes Canada accordera une subvention annuelle Signature de **50 000 \$** à des organismes nationaux et régionaux qui offrent des programmes basés sur les principes de vérité et de réconciliation, et qui viennent en aide aux enfants et aux jeunes autochtones partout au pays. En 2021, la Fondation a accordé 17 subventions totalisant environ 270 000 \$ à des programmes qui soutiennent les jeunes autochtones.

## Prix pour les Autochtones aux études

Créés en 2004, 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 repris leurs études. Les Prix sont décernés chaque année aux candidats sélectionnés dans l'ensemble du pays; les gagnants reçoivent 2 000 \$ en guise de reconnaissance pour leurs efforts. Vingt-cinq personnes ont gagné en 2021.

Sont admissibles aux Prix tous les étudiants autochtones du Canada qui ont repris leurs études et ont terminé au moins une année complète après avoir délaissé le système scolaire pendant au moins 12 mois. Les candidats doivent présenter une composition qui décrit les obstacles et les défis qu'ils ont dû surmonter pour poursuivre des études. Chaque année, jusqu'à 25 personnes de partout au pays reçoivent un prix. Depuis 2004, les Prix ont aidé 407 étudiants à atteindre leurs objectifs d'apprentissage.

## Programme de bourses de Postes Canada de 2021

Le Programme de bourses de Postes Canada accorde des bourses d'études collégiales et universitaires aux étudiants de première année dont les parents sont des employés réguliers à temps plein ou à temps partiel. Chaque année, des bourses d'une valeur de 1 000 \$ pour les études collégiales ou de 2 000 \$ pour les études universitaires sont accordées à des jeunes qui font preuve d'un solide engagement envers la communauté et l'excellence scolaire. Au cours de l'année passée, 29 nouvelles bourses ont été accordées, pour un financement total de 56 000 \$. Un montant supplémentaire de 103 000 \$ a été accordé à d'anciens gagnants qui sont admissibles au renouvellement de leur bourse pour un total de trois ans.



## Pow Wow Pitch

Pow Wow Pitch est un organisme communautaire bien établi au service des entrepreneurs autochtones. Nous étions fiers de commanditer de nouveau Pow Wow Pitch en 2021. Nous avons un représentant au sein du jury, nos mentors ont aidé les entrepreneurs à préparer leurs présentations et nous avons organisé un webinaire pour les membres.

Plus de 1 000 entrepreneurs ont fait une présentation pour courir la chance de gagner des prix allant de 500 \$ à 15 000 \$ afin de donner vie à leurs idées et de propulser leur entreprise au niveau supérieur.





## Fondation communautaire

La Fondation communautaire de Postes Canada a pour mission d'avoir une incidence positive sur la vie des enfants et des jeunes dans les collectivités que nous desservons en appuyant des organismes de bienfaisance enregistrés, des programmes scolaires et des initiatives locales qui profitent aux enfants et aux jeunes.

L'approche communautaire de la Fondation nous permet de contribuer à changer les choses partout au pays en appuyant les petits projets sous-financés qui passent souvent inaperçus. Elle constitue l'un des meilleurs exemples de notre engagement à devenir porteurs d'un Canada plus fort.

En 2021, nous avons versé un total de 1,2 million de dollars à 100 organismes partout au pays. On compte parmi les bénéficiaires des organismes communautaires de chaque province et territoire. Depuis sa création en 2012, la Fondation a versé plus de 11 millions de dollars pour appuyer 1 000 organismes communautaires.

Postes Canada est déterminée à favoriser la réconciliation avec les peuples autochtones, notamment en finançant des programmes communautaires qui aident les enfants et les jeunes autochtones. Dix-sept des subventions de 2021 (dont la valeur totale s'élève à environ 270 000 \$) ont été octroyées à des programmes qui soutiennent les jeunes autochtones.

**1,2 M\$**

en subventions à  
**100 organismes  
communautaires**

**900 000 \$**

amassés en 2021 par **les employés  
et les clients** de Postes Canada  
aux points de vente au détail pour  
appuyer les projets de 2022

**11 M\$**

donnés à plus de  
**1000 projets**  
depuis 2012

## Programme de lettres au père Noël

En novembre et en décembre 2021, 10 500 lutins des postes bénévoles ont aidé le père Noël à répondre à environ 1,4 million de lettres provenant de partout dans le monde. Depuis 1982, le programme a répondu à plus de 33 millions de lettres.

**10 500** lutins ont  
répondu à plus de  
**1 400 000**  
de lettres au père Noël!



Voici quelques-uns des bénéficiaires des subventions bien méritées de la Fondation cette année :

- L'école primaire **Sherwood de Charlottetown**, à l'Île-du-Prince-Édouard, pour un projet de technologie musicale numérique et contemporaine (5 000 \$).
- La **Children's Hospital Foundation of Manitoba**, pour l'achat de livres en langue autochtone qui serviront dans le cadre du programme d'alphabetisation des tout-petits (10 000 \$).
- La **Fraser Valley Down Syndrome Society à Abbotsford**, en Colombie-Britannique, pour couvrir les coûts de démarrage d'un nouveau programme de groupe de jeu pour les enfants de 0 à 5 ans ayant le syndrome de Down (2 000 \$).
- **Racines de l'empathie à Toronto**, pour aider à bâtir des sociétés plus humaines et pacifiques en cultivant l'empathie chez les enfants et les adultes (50 000 \$).



**Fondation communautaire**  
de Postes Canada

Canada Post  
**Community Foundation**

**SHERWOOD ELEMENTARY**



**BE KIND & PERSEVERE**

In Support of:



**The Children's Hospital Foundation of Manitoba**

**FVDSS**



Support Love Advocate



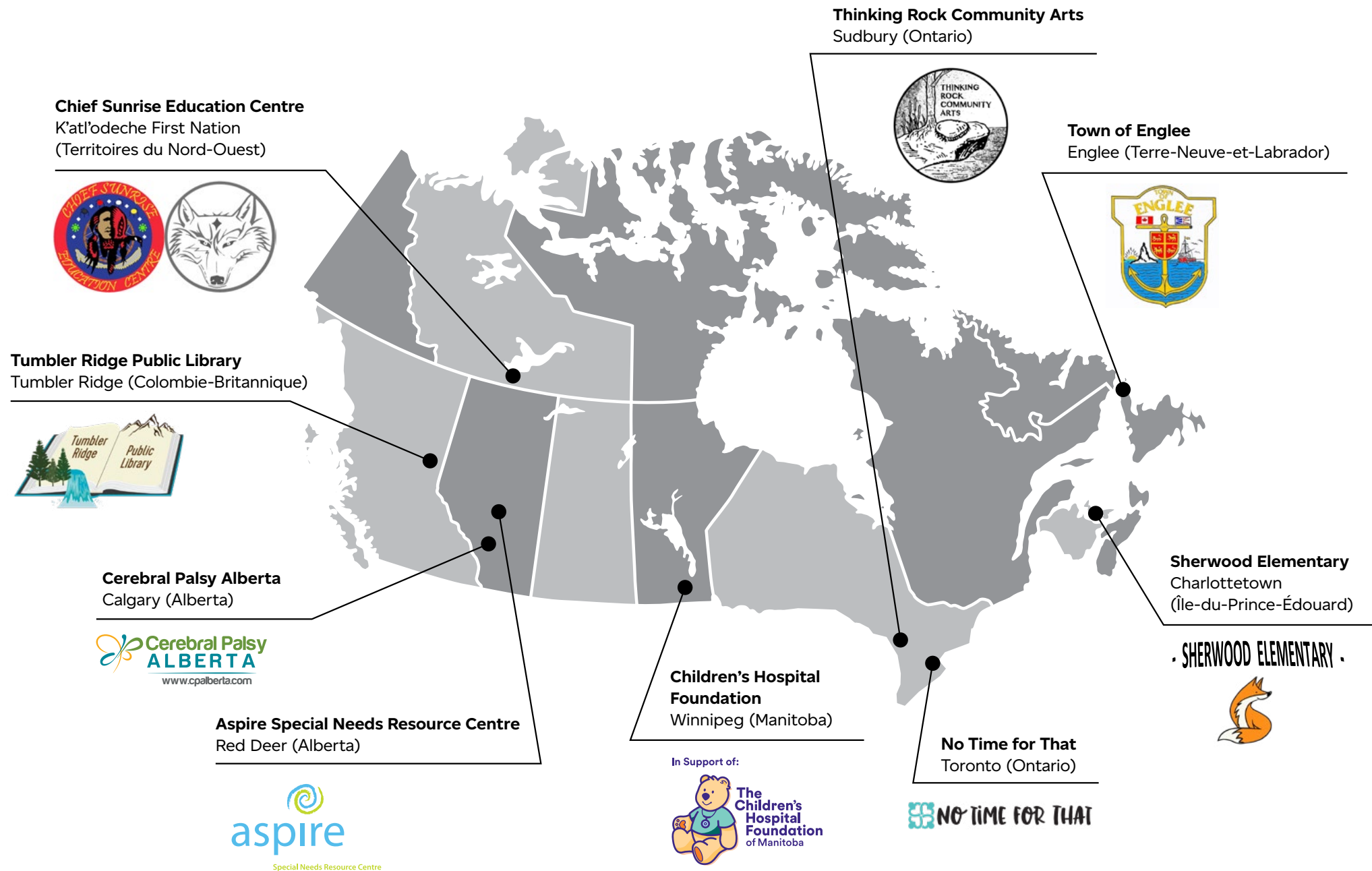
**Roots of Empathy**

De plus, la Fondation communautaire de Postes Canada a créé en 2021 la subvention Signature pour la vérité et la réconciliation avec les Autochtones afin d'appuyer les recommandations et les objectifs énoncés dans le rapport final de la Commission de vérité et réconciliation du Canada. D'une valeur de 50 000 \$, elle sera octroyée annuellement. Chaque année, la subvention Signature appuiera des initiatives éducatives pour les enfants et les jeunes qui aident à comprendre la culture autochtone et favorisent des conversations significatives dans un esprit de réconciliation.

Catégorie	2019	2020	2021	Écart entre 2020 et 2021
Dons (en millions)	1,1 \$	1,3 \$	1,2 \$	(7,7)
Projets financés	118	118	100	(15,3)



# Aperçu des organisations soutenues par la Fondation communautaire en 2021





Nos clients



## Les services financiers aident les collectivités mal desservies

Postes Canada a mis à l'essai un nouveau service important en 2021, qui améliore l'accès aux services bancaires pour de nombreuses collectivités mal desservies.

Le service MonArgent Postes Canada améliore l'offre de vente au détail de Postes Canada grâce à des prêts personnels qui peuvent être difficiles d'accès dans de nombreuses régions rurales ou éloignées ou dans les communautés autochtones. Ce produit de prêt simple et flexible peut aider à répondre aux besoins de prêts personnels, comme les travaux urgents à la maison, les réparations de voiture ou d'autres imprévus. Les prêts disponibles concernent de petits montants, à partir de 1 000 \$, et sont assortis de modalités de remboursement souples à des taux concurrentiels.

Lancé en partenariat avec la Banque TD en septembre 2021, le service de prêts MonArgent Postes Canada a fait l'objet d'un test de marché dans 36 emplacements. À la fin de l'année, grâce à son succès, le programme pilote avait été étendu à plus de 200 emplacements de vente au détail, y compris au sein de communautés autochtones. Postes Canada a travaillé en étroite collaboration avec ses agents négociateurs pour lancer ce nouveau produit de prêt.

Les employés de Postes Canada indiquent simplement aux clients comment faire une demande pour ce prêt auprès de la TD, en ligne ou par téléphone à un numéro sans frais. La TD gère le reste et accompagne les clients en ce qui concerne leur demande et l'octroi du prêt. Les clients ont également accès à de l'information financière et à des services bancaires en ligne.

À la suite de ce test de marché encourageant, Postes Canada collabore avec la TD pour optimiser le service et se préparer à un lancement potentiel à l'échelle nationale en 2022.

*« La force de Postes Canada, c'est son vaste réseau national et son service fiable pour tous les Canadiens. Nos nouveaux prêts **MonArgent Postes Canada**, offerts en partenariat avec la TD, tirent parti de cette force en améliorant l'accès aux services financiers pour les Canadiens, y compris dans de nombreuses régions rurales ou éloignées et dans les communautés autochtones mal desservies. Nous continuerons de chercher comment nos services financiers peuvent mieux répondre aux besoins changeants des Canadiens. »*

– Rod Hart, chef de l'expérience client et du marketing



## Protection de la vie privée

En 2021, notre centre de protection de la vie privée en ligne destiné au public a évolué à mesure que nous avons mis à jour le matériel existant et ajouté des ressources et des renseignements plus pertinents. Nous avons également fait l'acquisition d'outils tiers afin de mieux permettre aux utilisateurs de notre site Web de définir et de tenir à jour leurs préférences en matière de protection de la vie privée. Les capacités prises en charge par ces outils seront mises en œuvre en 2022. Conformément à notre approche de conception axée sur la confidentialité pour toute initiative qui concerne les renseignements personnels de nos employés et de nos clients, nous avons effectué des évaluations de la confidentialité afin de veiller à ce que les risques liés à la protection de la vie privée soient détectés et atténués avant le lancement de nouveaux services et programmes. Ces étapes modernisent nos pratiques sur la protection de la vie privée afin de mieux les harmoniser avec l'évolution du cybercommerce, l'amélioration de l'analyse des données et les nouvelles techniques de marketing numérique.

Dans le contexte de la COVID-19, Postes Canada était considérée comme un service essentiel. En 2021, le Bureau de la protection de la vie privée de Postes Canada a continué à fournir à la Société des conseils essentiels sur les changements aux opérations commerciales liés à la COVID-19, les protocoles de santé et de sécurité au travail et les problèmes liés aux ressources humaines.

### Plaintes et atteintes à la vie privée

Catégorie	2019	2020	2021	Écart entre 2020 et 2021
Total des plaintes	33	51	61	20 %
Plaintes fondées	15	13	11	(15 %)
Atteintes à la vie privée (y compris les plaintes fondées)	30	31	22	(29 %)





## Accès à l'information

Nous nous engageons à respecter nos obligations en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* tout en protégeant les renseignements de nos partenaires, de nos fournisseurs et de nos clients. Nous faisons 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. Cet engagement est un élément essentiel au respect des relations avec les clients et au maintien de la confiance qu'ils nous accordent.

Nous adhérons aux principes d'ouverture et de transparence qui sont attendus de nous en tant que société d'État, notamment avec la publication d'un rapport annuel exhaustif sur notre rendement commercial et financier et avec le Guide des postes du Canada. Nous cherchons toujours des façons d'améliorer la transparence et de gagner la confiance de nos clients, du public et de nos employés. Postes Canada est fermement convaincue que les organisations ont le devoir de fournir aux utilisateurs d'information financière les résultats obtenus et l'information prospective à l'égard des quatre thèmes qui font partie du cadre du GIFCC : la gouvernance, la stratégie, la gestion des risques ainsi que les mesures et les cibles.

En 2020, malgré les défis liés à la COVID-19, nous avons veillé à ce que les Canadiens puissent continuer à avoir accès aux renseignements qu'ils ont demandés le plus rapidement possible en mettant à profit la technologie et en adoptant des procédés efficaces.

### Demande d'accès à l'information et plaintes

Catégorie	2019	2020	2021	Écart entre 2020 et 2021 (%)
Total des demandes	158	79	97	23 %
Total des plaintes	15	12	16	33 %
Plaintes fondées	8	2	4	100 %



## Sécurité du courrier

Postes Canada est responsable de la sécurité du courrier et de la protection des renseignements personnels de sa clientèle et de ses employés. Dans un monde où les menaces à la sécurité physique et informatique sont en constante évolution, Postes Canada s'engage à protéger la vie privée de ses clients. Pour ce faire, nous nous conformons aux lois pertinentes et avons adopté des politiques et pratiques rigoureuses.

Afin de soutenir la création de collectivités plus sûres, l'équipe de sécurité de Postes Canada a lancé un programme pour la sécurité et le bien-être en 2021 dans le cadre du plan de transformation de Postes Canada. Les inspecteurs des postes ont fait des présentations officielles devant près de 100 organismes et ont rencontré des dirigeants de communautés autochtones locales dans plusieurs communautés éloignées du Nord afin de favoriser la réconciliation, y compris par des efforts visant à retirer du système postal l'alcool destiné aux communautés autochtones et du Nord à l'échelle du pays. Nos inspecteurs des postes continuent de tirer parti de leurs relations bien meilleures avec les forces de l'ordre et de technologies de contrôle permettant de détecter et de retirer les objets inadmissibles du système postal. Voici quelques-unes des mesures de protection que nous continuons d'employer :

- 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 le courrier, nos établissements, nos postes de facteurs et nos comptoirs postaux;
- tenue de plus de 900 séances de sensibilisation à la sécurité chaque année afin d'examiner continuellement les protocoles de sécurité du courrier avec les employés de première ligne;
- inspection de 165 installations postales en 2021 pour vérifier que les employés de première ligne comprennent bien les protocoles de sécurité du courrier;
- utilisation d'un système de gestion des documents doté de contrôles de sécurité et de surveillance;
- examen des contrôles de sécurité sur les nouvelles technologies renouvelables et durables, et formulation de recommandations pour les tricycles cargo électriques et les véhicules électriques à faible vitesse;
- recours à un processus officiel pour communiquer aux autorités compétentes les atteintes à l'information de nature délicate;
- collaboration avec nos entrepreneurs tiers pour veiller à ce qu'ils disposent de contrôles de sécurité adéquats;
- autorisation de sécurité et vaccination contre la COVID-19 obligatoires pour tous les employés et les entrepreneurs;
- surveillance à l'interne des alarmes d'intrusion en tout temps par l'entremise du Centre national des opérations de sécurité, qui est à la fine pointe de la technologie;
- détection et neutralisation proactives des menaces physiques et numériques connues;
- recherche et développement des meilleurs outils technologiques pour contrer de façon proactive les menaces potentielles à la sécurité (p. ex., drones, rayons X et détection de matériel illicite) et assurer la sécurité du courrier.





## Langues officielles

En tant que société d'État qui sert fièrement tous les Canadiens, nous voulons offrir des services de grande qualité dans les deux langues officielles. Chaque jour, nous travaillons à établir et à maintenir un lien de confiance avec nos clients, les collectivités que nous servons et nos employés.

Le nombre annuel de plaintes reçues au sujet des langues officielles a augmenté en 2021 par rapport aux années précédentes. L'évolution de la situation concernant la pandémie de COVID-19 a joué un rôle, car elle a créé des problèmes de dotation et a eu une incidence sur nos opérations et nos services de vente au détail. Malgré ces défis, nous demeurons pleinement engagés à respecter nos obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles*.

Nous améliorons et normalisons continuellement nos politiques, nos procédés et nos lignes directrices afin d'assurer l'intégration de nos exigences en matière de langues officielles dans l'ensemble de la Société. Notre objectif est de réduire le nombre de plaintes et d'améliorer le service dans les deux langues officielles.

Parmi nos initiatives de 2021, nous avons amélioré nos mécanismes de surveillance et nos analyses de données pour nous aider à repérer les possibilités d'amélioration. La formation, la sensibilisation et l'éducation sont essentielles pour comprendre et respecter nos obligations en vertu de la Loi. Par conséquent, nous avons élaboré de nouveaux documents de référence et outils de soutien pour notre réseau de bureaux de poste bilingues. Nous avons également lancé une série de trois vidéos de formation sur les langues officielles et exploré un nouveau programme de formation linguistique pour nos employés.

Nous avons aussi travaillé avec des intervenants externes et internes afin de nous préparer pour le prochain exercice de révision de l'application du Règlement sur les langues officielles, qui met à jour les obligations linguistiques des bureaux fédéraux tous les 10 ans.

### Plaintes liées aux langues officielles

Catégorie	2019	2020	2021	Écart entre 2020 et 2021 (%)
Plaintes	39	22	44	100 %

## Suivi des objectifs du Plan d'action environnemental

En octobre 2021, nous avons publié notre *Plan d'action environnemental*, qui établit les mesures prioritaires à court terme en fonction de quatre piliers : action pour le climat, zéro déchet, livraison responsable et mobilisation des employés. Nous nous sommes engagés à divulguer nos progrès chaque année dans notre Rapport sur le développement durable. Voici un aperçu de ce qui a été accompli au 31 décembre 2021.



### 1. Élaborer une stratégie de lutte contre les changements climatiques et fixer un objectif phare qui s'inscrit dans notre vision à long terme de neutralité carbone d'ici 2050.

**Terminé** 1.1 Établir des objectifs de réduction des émissions de GES provenant des transports et des immeubles (portées 1, 2 et 3).

### 2. À mesure que nous renouvelons et augmentons notre parc de véhicules, choisir en priorité des modèles à propulsion de remplacement.

**En cours** 2.1 Mettre à l'essai de nouveaux modèles de véhicules de livraison zéro émission.

**En cours** 2.2 Continuer le déploiement de véhicules à propulsion de remplacement.

### 3. Concevoir et construire de nouvelles installations prêtes pour la carboneutralité.

**En cours** 3.1 Dans les nouveaux établissements et postes de facteurs, mettre à l'essai la production d'énergie renouvelable sur place ainsi que les concepts et certifications prêts pour la carboneutralité.

**En retard** 3.2 Dans le nouveau concept de bureau de poste rural de la Société, mettre à l'essai la production d'énergie renouvelable sur place et les caractéristiques des immeubles carboneutres.

### 4. Établir un plan à long terme pour réduire les émissions de gaz à effet de serre provenant des immeubles.

**Pas commencé** 4.1 Prévoir des tâches clés d'économie d'énergie visant à réduire les GES dans les établissements et les postes de facteurs.

**En cours** 4.2 Élaborer et mettre en œuvre une stratégie de modernisation pour les immeubles existants.

**En cours** 4.3 Mettre en œuvre un plan de gestion de l'approvisionnement en électricité renouvelable en collaboration avec les partenaires gouvernementaux.



## Suivi des objectifs du Plan d'action environnemental

### 5. Mettre en œuvre des initiatives pour réduire les émissions provenant des services de transport sous-traités, du parc de véhicules affectés aux zones rurales, du transport des employés et des déplacements d'affaires de la portée 3.

**En cours** 5.1 Mobiliser les principaux fournisseurs de services de transport qui contribuent le plus aux émissions de gaz à effet de serre de Postes Canada.

**Pas commencé** 5.2 Mettre à jour la politique sur les déplacements d'affaires afin d'encourager les options de transport à faibles émissions de gaz à effet de serre (p. ex., train, transport en commun, téléconférence, vidéoconférence).

**Pas commencé** 5.3 Élaborer un programme qui incite les factrices et facteurs ruraux et suburbains à réduire les émissions de GES de leurs véhicules.

Zéro déchet



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 Éliminer l'utilisation inutile des plastiques à usage unique dans les réunions et les événements du siège social d'ici 2020 et dans huit opérations de Postes Canada d'ici 2022.

### 6. Effectuer des audits sur les déchets et leur gestion dans les principales installations.

**En retard** 6.1 Examiner les résultats des études et des audits sur la gestion des déchets et collaborer avec les équipes locales pour cerner et mettre en œuvre les solutions d'amélioration.

### 7. Établir des objectifs de détournement des déchets pour les principales installations et faire le suivi de la performance.

**En retard** 7.1 Travailler avec les emplacements clés pour comprendre le rendement actuel en matière de détournement des déchets et établir des objectifs d'amélioration pour 2022.

**En retard** 7.2 Optimiser les services de compostage existants et les étendre aux installations clés où de tels services municipaux sont offerts.

### 8. Suivre les données sur les matériaux détournés des sites d'enfouissement et tenir un journal de suivi.

**Pas commencé** 8.1 Mettre en œuvre un procédé de suivi continu aux emplacements clés afin de noter tous les matériaux détournés des sites d'enfouissement grâce à des pratiques de réutilisation, de recyclage ou de don.

## Suivi des objectifs du Plan d'action environnemental

### 9. Mettre à l'essai des stratégies de réutilisation dans les opérations.

**Pas commencé** 9.1 Élaborer et mettre en œuvre des stratégies de gestion de l'équipement réutilisable qui réduisent la nécessité de recourir à du matériel jetable.

**Pas commencé** 9.2 Réparer les pièces mécaniques pour les machines et le matériel de production.

**Pas commencé** 9.3 Recueillir et regrouper les petits matériaux pour les réutiliser ou les recycler.

### 10. Éliminer progressivement les plastiques à usage unique de tous les événements et toutes les activités et opérations de Postes Canada.

**Terminé** 10.1 Créer et communiquer une politique pour décourager l'achat et l'utilisation des plastiques à usage unique.

**En retard** 10.2 Éliminer progressivement les plastiques et les bouteilles d'eau à usage unique de toutes les réunions et les activités de Postes Canada et des agents négociateurs.

**Pas commencé** 10.3 Tester et mettre en œuvre des solutions pour réduire, réutiliser ou recycler les plastiques à usage unique utilisés dans les opérations quotidiennes de Postes Canada.

**En cours** 10.4 Collaborer avec les fournisseurs afin de trouver des solutions pour remplacer les plastiques à usage unique dans les cafétérias, les distributeurs automatiques, les services de traiteurs et la Collection Prestige de la Société.

### 11. Travailler avec les principaux fournisseurs à la divulgation de la performance environnementale.

**En retard** 11.1 Créer une politique zéro déchet et des modalités contractuelles pour réduire les déchets issus de la construction.

**En cours** 11.2 Mobiliser les fournisseurs de services de nettoyage et de gestion des déchets pour suivre la politique zéro déchet et atteindre ses objectifs.



### OBJECTIF

D'ici 2022, mettre en œuvre et promouvoir des solutions écoresponsables en ce qui a trait aux colis et au courrier (choix des matériaux, emballage et expédition).

#### 12. Réduire l'empreinte environnementale de nos emballages pour la vente au détail et le commerce en ligne en s'approvisionnant davantage en matières écoresponsables et en éliminant graduellement les pellicules de plastique.

- |                 |  |
|-----------------|--|
| <b>En cours</b> | <b>12.1</b> Remplacer les emballages de plastique vierge par des emballages recyclés et explorer l'utilisation de matières compostables et à base de fibres.   |
| <b>Terminé</b>  | <b>12.2</b> Cesser d'emballer les produits vendus au détail avec des plastiques à usage unique.  |
| <b>Terminé</b>  | <b>12.3</b> Améliorer les communications sur les emballages de Postes Canada à l'intention des consommateurs afin d'accroître la sensibilisation au recyclage. |

#### 13. Faire preuve de leadership éclairé afin de mobiliser les clients et le secteur quant aux pratiques exemplaires en responsabilité environnementale pour les colis et le courrier.

- |                 |  |
|-----------------|--|
| <b>Terminé</b>  | <b>13.1</b> Reconnaître et célébrer les réussites des secteurs postal et du commerce en ligne en matière de pratiques respectueuses de l'environnement par l'entremise des Prix de Postes Canada pour l'innovation en cybercommerce et de l'atelier avec les partenaires experts pendant la Conférence nationale des Ventes. |
| <b>En cours</b> | <b>13.2</b> Collaborer avec le secteur postal pour établir et promouvoir les meilleures pratiques en matière de création de courrier écoresponsable.   |

#### 14. Vérifier l'intérêt du marché pour le transport carboneutre et à faibles émissions de carbone et pour les solutions d'économie circulaire, et y donner suite.

- |                 |  |
|-----------------|--|
| <b>En cours</b> | <b>14.1</b> Lancer une option d'expédition à faibles émissions de carbone.           |
| <b>En cours</b> | <b>14.2</b> Lancer un modèle d'emballage réutilisable tirant parti du réseau postal. |



## Suivi des objectifs du Plan d'action environnemental

**15. Établir des partenariats pour réduire les déchets d'emballages en plastique et la présence de plastique dans le flot du courrier, diminuer la congestion urbaine et soutenir les villes propres.**

**En cours** 15.1 Appuyer les plans de développement durable des municipalités en mettant à l'essai d'éventuels modèles de livraison.

**Pas commencé** 15.2 Schématiser le volume de plastique dans le flot du courrier.

**En cours** 15.3 Travailler, avec le secteur et les experts en la matière, à la création de solutions novatrices pour réduire la présence de plastique dans le flot du courrier.

**Mobiliser notre personnel**



OBJECTIF

**Nous ferons en sorte que Postes Canada soit reconnue comme un employeur écoresponsable par 60 % du personnel d'ici la fin de l'année 2022.**

**16. Encourager nos employés à agir pour le climat.**

**Pas commencé** 16.1 Promouvoir des moyens de transport durables, comme le covoiturage, le transport en commun et le transport actif.

**En cours** 16.2 Mettre à l'essai des bornes de recharge pour véhicules électriques et organiser une journée de promotion des véhicules électriques avec des incitatifs à l'achat.

**17. Outiller nos employés en leur offrant les moyens et la formation nécessaires pour qu'ils puissent prendre des décisions responsables visant à réduire l'empreinte environnementale de Postes Canada.**

**Pas commencé** 17.1 En consultation avec les agents négociateurs, élaborer et mettre en œuvre une formation en environnement générale et propre à l'emploi, ainsi que des lignes directrices, des outils de travail et une formation par les pairs.

**Terminé** 17.2 Établir un mécanisme national de financement et d'approbation, le Fonds d'action pour le développement durable, permettant à nos employés de tirer parti de ressources pour lancer des initiatives environnementales locales.

## Suivi des objectifs du Plan d'action environnemental

### 18. Développer la fierté et la culture par la participation à des initiatives environnementales et des activités collectives locales.

**Pas commencé 18.1** Communiquer des exemples de réussites et les meilleures pratiques pour encourager nos employés à participer aux initiatives environnementales locales.

---

**Pas commencé 18.2** Organiser de grands événements pour encourager nos employés à agir pour l'environnement dans les collectivités, par exemple des activités de plantation d'arbres ou de nettoyage des rives.

---

### 19. Communiquer régulièrement nos progrès à nos employés pour les sensibiliser davantage.

**Pas commencé 19.1** Élaborer et mettre en œuvre un plan de communications internes axé sur les objectifs, les initiatives et les progrès en matière d'environnement.

---

# Index des normes de la GRI

## Éléments généraux d'information

Profil de l'organisation		
Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Réponse
2-1	Questions relatives à l'organisation	Voir le <a href="#">Rapport annuel 2021 de Postes Canada</a> , Activités de base et stratégie, p. 8.
2-2	Entités comprises dans les rapports sur le développement durable de l'organisation	Le rapport préparé concerne le secteur Postes Canada du Groupe d'entreprises de Postes Canada et n'inclut pas nos filiales. Voir le <a href="#">Rapport annuel 2021 de Postes Canada</a> , Activités de base et stratégie, p. 7.
2-3	Période et fréquence de production de rapports et point de contact	Ce rapport est préparé chaque année et le présent rapport porte sur l'année civile allant du 1 <sup>er</sup> janvier 2021 au 31 décembre 2021, comme le fait notre <a href="#">Rapport annuel 2021 de Postes Canada</a> . Le Rapport sur le développement durable 2021 de Postes Canada a été publié le 10 juin 2022. Si vous avez des questions sur le rapport ou les renseignements fournis, envoyez un courriel à <a href="mailto:ESG@postescanada.ca">ESG@postescanada.ca</a> .
2-4	Retraitement de l'information	Des retraitements mineurs ont été effectués pour corriger les données de nos inventaires des gaz à effet de serre (GES) de 2019 et de 2020. Voir <a href="#">Empreinte carbone</a> pour les consulter. Les retraitements n'avaient pas de grandes répercussions sur les anciens inventaires.
2-5	Assurance externe	L'inventaire des GES mentionné dans ce rapport a fait l'objet d'un examen d'assurance limité conformément à la norme internationale ISO 14064-3.
2-6	Activités, chaîne de valeur et autres relations d'affaires	Voir le <a href="#">Rapport annuel 2021 de Postes Canada</a> , Activités de base et stratégie, p. 8. Aucun changement important n'a été apporté à nos activités, chaîne de valeur et autres relations d'affaires au cours de l'année visée par le rapport.
2-7	Employés	Voir le <a href="#">Rapport annuel 2021 de Postes Canada</a> , Nos employés, p. 25. Voir <a href="#">Équité, diversité et inclusion</a> parmi les employés.
2-8	Travailleurs qui ne sont pas des employés	Notre personnel contractuel est inclus dans notre nombre total d'employés à temps plein. Le personnel contractuel de Postes Canada fournit un soutien sur appel pour répondre à nos besoins sur le plan opérationnel. Voir le <a href="#">Rapport annuel 2021 de Postes Canada</a> , Nos employés, p. 25. Voir <a href="#">Équité, diversité et inclusion</a> parmi les employés.



Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Réponse
2-9	Structure et composition de l'équipe de gouvernance	Voir <a href="#">Leadership et gouvernance</a> . Mandat et responsabilité du conseil : Site Web de Postes Canada : <a href="#">Rôle du Conseil d'administration</a> . Diversité au sein du Conseil : Biographies des <a href="#">membres du Conseil d'administration, diversité du Conseil d'administration</a> . Parties prenantes : <a href="#">À propos du présent rapport</a> .
2-10	Nomination et sélection de l'organe de gouvernance le plus élevé	Voir <a href="#">Rôle du Conseil d'administration</a> .
2-11	Présidence de l'organe de gouvernance le plus élevé	La présidente est une membre indépendante du conseil d'administration. Voir <a href="#">Gouvernance de la Société</a> .
2-12	Rôle de l'organe de gouvernance le plus élevé dans la supervision de la gestion des répercussions	La haute direction de Postes Canada reçoit des conseils et des commentaires de la consultation continue des groupes d'intérêt avec les comités mixtes syndicaux, ainsi que d'experts en la matière externes, dont des organismes sans but lucratif et un comité consultatif composé de chefs de file canadiens en matière d'accessibilité. Voir <a href="#">Leadership et gouvernance</a> . Voir <a href="#">Gouvernance de la Société</a> . Voir le <a href="#">Rapport annuel 2021 de Postes Canada</a> , Risques et gestion des risques, p. 58.
2-13	Délégation de la responsabilité pour la gestion des répercussions	Voir <a href="#">Leadership et gouvernance</a> .
2-14	Rôle du plus haut organe de gouvernance dans la production de rapports sur le développement durable	Le conseil d'administration approuve le Rapport sur le développement durable 2021 avant de le publier à l'externe. Voir <a href="#">Leadership et gouvernance</a> . Voir <a href="#">À propos du présent rapport</a> .
2-15	Conflits d'intérêts	Voir <a href="#">Responsabilités des administrateurs de la Société canadienne des postes</a> .

Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Réponse
2-16	Communication des préoccupations majeures	Postes Canada traite les préoccupations majeures des parties prenantes, des citoyens et des clients par l'entremise de la correspondance de la Société, en transmettant les questions critiques à la haute direction. Postes Canada traite également les préoccupations des administrations municipales, provinciales et fédérales par l'entremise des canaux établis des affaires gouvernementales et communautaires, en acheminant les questions critiques à la haute direction qui, à son tour, en fait part au conseil d'administration. Voir <a href="#">Message de la présidente du Conseil d'administration</a> . Voir <a href="#">Leadership et gouvernance</a> .
2-17	Connaissance partagée de l'organe de gouvernance le plus élevé	Voir <a href="#">Leadership et gouvernance</a> .
2-18	Évaluation du rendement de l'organe de gouvernance le plus élevé	Voir <a href="#">Gouvernance de la Société</a> . Voir <a href="#">Rôle du Conseil</a> .
2-19	Politiques de rémunération	Voir le <a href="#">Rapport annuel 2021 de Postes Canada, Gouvernance d'entreprise</a> . Voir le <a href="#">Programme de gestion du rendement des premiers dirigeants de sociétés d'État</a> . Voir les <a href="#">échelles salariales et prime de rendement maximum pour les personnes nommées par le gouverneur en conseil</a> .
2-20	Procédé pour déterminer la rémunération	Voir le <a href="#">Rapport annuel 2021 de Postes Canada, Gouvernance d'entreprise</a> . Voir le <a href="#">Programme de gestion du rendement des premiers dirigeants de sociétés d'État</a> .
2-21	Ratio de rémunération totale annuelle totale	Ratio de rémunération du PDG par rapport à la rémunération moyenne du personnel : 8,7. Calcul : Rémunération du PDG / rémunération moyenne du personnel.
2-22	Déclaration sur la stratégie de développement durable	Voir <a href="#">Message de la présidente du Conseil d'administration</a> . Voir le <a href="#">message conjoint du président-directeur général et de la chef, Affaires juridiques et développement durable</a> .
2-23	Engagements fondamentaux	Voir le <a href="#">Code de conduite</a> de Postes Canada.

Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Réponse
2-24	Intégration des engagements fondamentaux	<p>Les politiques de la Société décrivent les engagements ou les attentes de Postes Canada à l'égard de questions importantes pour ses activités commerciales et sa réputation.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sont établies pour orienter les décisions, les mesures, les comportements et les pratiques. Elles ont nécessairement une vaste portée de sorte que la Société puisse traiter les problèmes de façon uniforme au sein de tous ses secteurs;</li> <li>• S'appliquent à tout le personnel;</li> <li>• Définissent les paramètres (normes et attentes) en fonction desquels la direction devrait prendre ses décisions de gestion actuelles et ultérieures, et orientent les mesures et les comportements au sein de Postes Canada et à l'extérieur.</li> </ul> <p>Les politiques répondent aux besoins internes (p. ex., conflit d'intérêts), aux tendances extérieures (p. ex., contributions, pratiques de marketing et pratiques concurrentielles) et aux exigences législatives (p. ex., <i>Loi sur les langues officielles</i>, <i>Loi sur l'accès à l'information</i> et <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i>).</p> <p>Les politiques fournissent une base pour la prise de décisions opérationnelles et administratives internes. Elles sont conformes à l'orientation du <a href="#">Code de conduite</a> et fournissent des renseignements pour un secteur d'activité précis.</p> <p>Les pratiques d'entreprise permettent de normaliser la manière dont Postes Canada exploite son entreprise et applique ses politiques, ses règlements et ses décisions correspondantes. La description des pratiques commerciales contribue à leur application uniforme dans l'ensemble de la Société. Les pratiques d'entreprise sont destinées à certains groupes d'employés précis. Par exemple, les pratiques d'embauche sont rédigées à l'intention des chefs d'équipe.</p>
2-25	Procédés pour remédier aux répercussions négatives	<p>Voir le <a href="#">Code de conduite</a> de Postes Canada.</p> <p>Voir <a href="#">Relations du travail</a>.</p>
2-26	Mécanismes pour obtenir des conseils et soulever des préoccupations	<p>Voir le <a href="#">Code de conduite</a> de Postes Canada.</p> <p>Voir <a href="#">Relations du travail</a>.</p>
2-27	Conformité aux lois et aux règlements	<p>En 2021, Postes Canada n'a reçu aucune amende relative au non-respect des lois et des règlements.</p>



Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Réponse
2-28	Adhésion à des associations	Postes Canada est membre des associations suivantes : PAC Global, Conseil du bâtiment durable du Canada, Engagement climatique Canada, Climate Action 100+, Conseil canadien pour l'entreprise autochtone, Canadian Aboriginal and Minority Supplier Council, Women Business Enterprises Canada, Groupe de courrier écoresponsable, Initiative de solutions de livraison urbaine et la Fondation Rick Hansen, entre autres.
2-29	Approche de l'implication des parties prenantes	Voir <a href="#">Enjeux pertinents</a> . Voir le <a href="#">Rapport annuel 2021 de Postes Canada</a> , Résumé, p. 2.
2-30	Accords de négociation collective	Voir le <a href="#">Rapport annuel 2021 de Postes Canada</a> , Capacités, p. 25, et Relations du travail, p. 29.

### Enjeux pertinents

Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Réponse
3-1	Procédé pour déterminer les enjeux pertinents	Voir <a href="#">Enjeux pertinents</a> .
3-2	Liste des enjeux pertinents	Voir <a href="#">À propos du présent rapport</a> et <a href="#">Enjeux pertinents</a> .

### Performance économique

Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Réponse
3-3	Approche de gestion	Voir le <a href="#">Rapport annuel 2021 de Postes Canada</a> , Activités de base et stratégie, p. 8 et Risques et gestion des risques, p. 58.
201-1	Valeur économique directe créée et distribuée	Voir le <a href="#">Rapport annuel 2021 de Postes Canada</a> , Résumé, p. 2.
201-2	Incidences financières et autres risques et occasions liés aux changements climatiques	Voir le <a href="#">Rapport sur le développement durable 2021 de Postes Canada</a> , Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques.

Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Réponse
201-3	Obligations au titre du régime à prestations déterminées et autres régimes de retraite	Voir le <a href="#">Rapport annuel 2021 de Postes Canada</a> , Risques et gestion des risques, p. 58.
201-4	Aide financière reçue du gouvernement	Aucune aide financière n'a été reçue au cours de la période visée par le présent rapport.

### Pratiques d'approvisionnement

Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Réponse
3-3	Approche de gestion	Voir <a href="#">Approvisionnement responsable</a> .
204-1	Proportion des dépenses pour les fournisseurs locaux.	Non déclaré.

### Lutte contre la corruption

Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Réponse
3-3	Approche de gestion	Postes Canada a mis en place une politique interne de lutte contre la fraude. Le personnel est tenu de respecter ces politiques telles qu'elles sont énoncées dans notre <a href="#">Code de conduite</a> . Pour en savoir plus, consultez le <a href="#">Code de conduite</a> de Postes Canada.
205-1	Évaluation du risque de corruption des opérations	Les Services de sécurité et d'enquête (SSE) sont responsables de la surveillance et de l'interprétation de la Politique antifraude de Postes Canada et doivent la tenir à jour. Les enquêtes sont menées selon des méthodes et procédures d'enquête établies et en conformité avec les exigences réglementaires et législatives. De plus, les SSE enquêtent sur d'autres catégories de fraude qui ne sont pas couvertes par les exigences législatives, comme la cyberfraude, l'atteinte à la protection des données, les activités suspectes impliquant le blanchiment d'argent, les menaces internes, la fraude liée au réacheminement du courrier, etc., pour veiller à ce que toutes les catégories de fraude émergentes continuent d'être surveillées ou prévenues. Les résultats des enquêtes font l'objet de communications ou de discussions uniquement avec les personnes qui bénéficient d'un droit et d'un besoin légitimes de savoir. Postes Canada demandera restitution de toute perte subie à la suite d'un acte de fraude mené à son endroit.

Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Réponse
205-2	Communication et formation sur les politiques et procédures de lutte contre la corruption.	Postes Canada a mis en place une politique interne de lutte contre la fraude. Le personnel est tenu de respecter ces politiques telles qu'elles sont énoncées dans notre <a href="#">Code de conduite</a> . Pour en savoir plus, consultez le <a href="#">Code de conduite</a> de Postes Canada.
205-3	Confirmation des incidents de corruption et mesures prises.	En 2021, Postes Canada n'a enregistré aucun incident de corruption.

### Comportement anticoncurrentiel

Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Réponse
3-3	Approche de gestion	Postes Canada a mis en place une politique interne pour encourager une concurrence loyale. Le personnel est tenu de respecter ces politiques telles qu'elles sont énoncées dans notre <a href="#">Code de conduite</a> . Pour en savoir plus, consultez le <a href="#">Code de conduite</a> de Postes Canada.
206-1	Actions en justice contre le comportement anticoncurrentiel, les pratiques antitrust et les pratiques de monopole	En 2021, Postes Canada n'a été visée par aucune action en justice pour comportement anticoncurrentiel, antitrust et pratiques de monopole et leurs résultats.

### Articles

Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Réponse
3-3	Approche de gestion	Voir <a href="#">Courrier écoresponsable</a> . Voir <a href="#">Développement durable de la vente au détail</a> .
301-1	Articles utilisés par poids ou par volume	Pas encore déclaré. Objectif du plan d'action environnemental 15.2 – Schématiser le volume de plastique dans le flot du courrier.
301-2	Articles auxiliaires utilisés	Voir <a href="#">Courrier écoresponsable</a> . Voir <a href="#">Développement durable de la vente au détail</a> .
301-3	Produits récupérés et leurs emballages	Voir <a href="#">Courrier écoresponsable</a> . Voir <a href="#">Développement durable de la vente au détail</a> .



## Énergie

Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Réponse
3-3	Approche de gestion	Postes Canada a un plan de gestion de l'énergie avec ses partenaires de gestion immobilière. Elle communique également régulièrement avec son équipe des Biens immobiliers et ses équipes de Gestion immobilière au sujet du rendement énergétique et de la consommation. Elle travaille en étroite collaboration avec ses partenaires de gestion immobilière afin d'identifier les possibilités d'économies d'énergie.  Voir <a href="#">Empreinte carbone</a> .
302-1	Consommation énergétique au sein de l'organisation	Voir <a href="#">Empreinte carbone</a> .
302-3	Intensité énergétique	Voir <a href="#">Empreinte carbone</a> .
302-4	Réduction de la consommation énergétique	Voir <a href="#">Empreinte carbone</a> .

## Émissions

Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Réponse
3-3	Approche de gestion	Voir <a href="#">Actions pour le climat</a> . Voir <a href="#">Empreinte carbone</a> .
305-1	Émissions directes de GES (portée 1)	Voir <a href="#">Empreinte carbone</a> .
305-2	Émissions indirectes de GES (portée 2)	Voir <a href="#">Empreinte carbone</a> .
305-3	Autres émissions indirectes de GES (portée 3)	Voir <a href="#">Empreinte carbone</a> .

Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Réponse
305-4	Intensité des émissions de GES	Voir <a href="#">Empreinte carbone</a> .
305-5	Réduction des émissions de GES	Voir <a href="#">Empreinte carbone</a> .
305-6	Émission de substances appauvrissant la couche d'ozone (SACO)	Postes Canada ne produit actuellement aucune émission de SACO découlant de ses activités. En ce qui a trait aux émissions fugitives d'halocarbures, voir <a href="#">Empreinte carbone</a> .
305-7	Oxydes d'azote (NOx), oxydes de soufre (SOx) et autres émissions atmosphériques importantes	Autres émissions atmosphériques importantes en tonnes métriques : <ul style="list-style-type: none"> <li>• NOx : en 2019, 37,4; en 2020, 36,8; et en 2021, 38.</li> <li>• SOx : en 2019, 5,2; en 2020, 5,1; et en 2021, 5,3.</li> <li>• Matières particulaires (PM) : en 2019, 2,3; en 2020, 2,2; et en 2021, 2,3.</li> </ul>

Déchets		
Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Réponse
3-3	Approche de gestion	Postes Canada effectue des vérifications des déchets de ses installations en collaboration avec ses partenaires de gestion immobilière afin d'identifier des possibilités de détournement des déchets des sites d'enfouissement ou de réduction. En 2021, nous avons augmenté le nombre d'installations incluses dans notre taux de détournement, passant ainsi d'environ 500 à 3 000. De plus, nous avons commencé à faire le suivi des biens durables, comme les appareils électroniques et l'équipement opérationnel, et à les inclure dans notre taux de détournement. Voir <a href="#">Zéro déchet</a> .
306-1	Production de déchets et répercussions importantes liées aux déchets	Voir <a href="#">Zéro déchet</a> .
306-2	Déchets par type et par méthode d'élimination	Voir <a href="#">Zéro déchet</a> .
306-3	Déchets générés	Voir <a href="#">Zéro déchet</a> .
306-4	Déchets soustraits à l'élimination	Voir <a href="#">Zéro déchet</a> .
306-5	Déchets destinés à l'élimination	Voir <a href="#">Zéro déchet</a> .

## Évaluation environnementale des fournisseurs

Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Réponse
3-3	Approche de gestion	Voir <a href="#">Approvisionnement responsable</a> .
308-1	Nouveaux fournisseurs ayant fait l'objet de vérifications au moyen de critères environnementaux	Voir <a href="#">Approvisionnement responsable</a> .
308-2	Répercussions environnementales négatives sur la chaîne d'approvisionnement et mesures prises	Voir le <a href="#">Rapport annuel 2021 de Postes Canada</a> , Risques et gestion des risques, p. 58.

## Embauche

Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Réponse
3-3	Approche de gestion	Voir le <a href="#">Rapport annuel 2021 de Postes Canada</a> , Nos employés, p. 20.
401-1	Embauche de nouveaux employés et roulement du personnel.	Voir le <a href="#">Rapport annuel 2021 de Postes Canada</a> , Nos employés, p. 20. Voir <a href="#">Équité, diversité et inclusion parmi les employés</a> .
401-2	Avantages sociaux offerts aux employés à temps plein qui ne sont pas offerts aux employés temporaires ou à temps partiel	Voir le <a href="#">Rapport annuel 2021 de Postes Canada</a> , Régime de retraite et autres avantages postérieurs à l'emploi, et autres avantages à long terme, p. 49. Voir <a href="#">Mieux-être</a> .
401-3	Congé parental	Congés pris en 2021 : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Congé de maternité : femmes 418, hommes 0; total du congé de maternité 418.</li> <li>• Congé parental : femmes 396, hommes 375; total du congé parental 771.</li> <li>• Congé d'adoption : femmes 5, hommes 3; total du congé d'adoption 8.</li> <li>• Total des congés : femmes 819, hommes 378; total des congés 1 197.</li> </ul>



## Relations entre la direction et les salariés

Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Réponse
3-3	Approche de gestion	Voir <a href="#">Relations du travail</a> .
402-1	Délais minimaux de préavis en cas de changements opérationnels	Environ 95 % des employés de Postes Canada sont protégés par des conventions collectives qui contiennent des dispositions sur 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). L'état de ces accords de négociation collective est reflété dans le <a href="#">Rapport annuel 2021 de Postes Canada</a> , Relations du travail, p. 29.

## Santé et sécurité au travail

Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Réponse
3-3	Approche de gestion	Postes Canada a des comités collaboratifs sur les politiques sur la santé et la sécurité avec chaque unité de négociation, qui répondent à toutes les exigences fédérales en matière d'affiliation. Les comités se réunissent sur une base mensuelle à trimestrielle selon les stipulations de la convention collective. Voir <a href="#">Sécurité</a> .
403-1	Système de gestion de la santé et de la sécurité	Voir <a href="#">Sécurité</a> .
403-2	Repérage des dangers, évaluation des risques et enquête sur les incidents	Voir <a href="#">Sécurité</a> .
403-3	Services de santé au travail	Voir <a href="#">Sécurité</a> . Voir le <a href="#">Rapport annuel 2021 de Postes Canada</a> , Risques et gestion des risques, p. 58.
403-4	Participation des travailleurs, consultation et communication sur la santé et la sécurité au travail	Voir le <a href="#">Rapport annuel 2021 de Postes Canada</a> , Composant en ligne, Nos employés.
403-5	Formation des travailleurs sur la santé et la sécurité au travail	Voir <a href="#">Sécurité</a> .

Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Réponse
403-6	Promotion de la santé des travailleurs	Voir <a href="#">Sécurité</a> . Voir <a href="#">Mieux-être</a> .
403-7	Prévention et atténuation des répercussions sur la santé et la sécurité au travail directement liées aux relations d'affaires	Voir <a href="#">Sécurité</a> . Voir le <a href="#">Rapport annuel 2021 de Postes Canada</a> , Risques et gestion des risques, p. 58.
403-8	Travailleurs couverts par un système de gestion de la santé et de la sécurité au travail	Postes Canada a des comités collaboratifs sur les politiques sur la santé et la sécurité avec chaque unité de négociation, qui répondent à toutes les exigences fédérales en matière d'affiliation. Les comités se réunissent sur une base mensuelle à trimestrielle selon les stipulations de la convention collective. Voir <a href="#">Sécurité</a> .
403-9	Accidents du travail	Voir <a href="#">Sécurité</a> .
403-10	Mauvaise santé liée au travail	Voir <a href="#">Sécurité</a> .

### Formation et éducation

Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Réponse
3-3	Approche de gestion	Voir <a href="#">Formation et perfectionnement</a> .
404-1	Nombre moyen d'heures de formation par année par employé	Voir <a href="#">Formation et perfectionnement</a> .
404-2	Programmes de perfectionnement des compétences des employés et programmes d'aide à la transition	Voir <a href="#">Formation et perfectionnement</a> .
404-3	Pourcentage d'employés recevant régulièrement des évaluations du rendement et du perfectionnement professionnel	Voir <a href="#">Formation et perfectionnement</a> .

Diversité et égalité des chances		
Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Réponse
3-3	Approche de gestion	Voir <a href="#">Équité, diversité et inclusion parmi les employés</a> .
405-1	Diversité des organes de gouvernance et des employés	Voir <a href="#">Équité, diversité et inclusion parmi les employés</a> . Diversité au sein du Conseil : <a href="#">Biographies des membres du Conseil d'administration, diversité du Conseil</a> .
405-2	Rapport entre le salaire de base et la rémunération des femmes et des hommes	Voir <a href="#">Équité salariale</a> .

Lutte contre la discrimination		
Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Réponse
3-3	Approche de gestion	Voir <a href="#">Équité, diversité et inclusion parmi les employés</a> . Voir <a href="#">Droits de la personne</a> .
406-1	Cas de discrimination et mesures correctives prises	Voir <a href="#">Droits de la personne</a> .

Liberté syndicale et négociation collective		
Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Réponse
3-3	Approche de gestion	Voir <a href="#">Relations du travail</a> .
407-1	Opérations et fournisseurs pour lesquels le droit de liberté syndicale et de négociation collective peut être en péril	Plus de 95 % de nos employés sont protégés par une convention collective. L'état de ces accords de négociation collective est reflété dans le <a href="#">Rapport annuel 2021 de Postes Canada</a> , Relations du travail, p. 29.



## Travail des enfants

Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Réponse
3-3	Approche de gestion	
408-1	Opérations et fournisseurs susceptibles de se trouver liés à des incidents de travail des enfants	<p>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 identifié comme présentant un risque important pour les incidents qui touchent le travail forcé ou obligatoire.</p> <p>Postes Canada a élaboré des lignes directrices à l'intention des fournisseurs qui exigent que ceux-ci se conforment à toutes les normes internationales et respectent toutes les lois nationales applicables liées aux droits de la personne et du travail. Au cours d'un procédé de demande de proposition, une diligence raisonnable est exercée au moyen d'exigences cotées, de références de clients et de visites sur place afin d'évaluer l'expérience et l'expertise des fournisseurs pour tous les contrats qui le justifient. Pour les projets où un sous-traitant effectue la majorité du travail, les entrepreneurs de la Société canadienne des postes sont tenus d'exercer la même diligence raisonnable et sont tenus responsables de la qualité et de la ponctualité du travail effectué.</p> <p>Voir le <a href="#">Code de conduite des fournisseurs de Postes Canada</a>.</p>

## Travail forcé ou obligatoire

Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Référence
3-3	Approche de gestion	
409-1	Opérations et fournisseurs susceptibles de se trouver liés à des incidents de travail forcé ou obligatoire	<p>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 identifié comme présentant un risque important pour les incidents qui touchent le travail forcé ou obligatoire.</p> <p>Postes Canada a élaboré des lignes directrices à l'intention des fournisseurs qui exigent que ceux-ci se conforment à toutes les normes internationales et respectent toutes les lois nationales applicables liées aux droits de la personne et du travail. Au cours d'un procédé de demande de proposition, une diligence raisonnable est exercée au moyen d'exigences cotées, de références de clients et de visites sur place afin d'évaluer l'expérience et l'expertise des fournisseurs pour tous les contrats qui le justifient. Pour les projets où un sous-traitant effectue la majorité du travail, les entrepreneurs de la Société canadienne des postes sont tenus d'exercer la même diligence raisonnable et sont tenus responsables de la qualité et de la ponctualité du travail effectué.</p> <p>Voir le <a href="#">Code de conduite des fournisseurs de Postes Canada</a>.</p>

## Droits des peuples autochtones

Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Réponse
3-3	Approche de gestion	La nouvelle Stratégie de Postes Canada de réconciliation avec les communautés autochtones et du Nord vise à renouveler la relation entre Postes Canada et les peuples autochtones. Elle est guidée par les principes de reconnaissance, d'occasion, de rectification, d'amélioration du service et d'inclusion. Voir <a href="#">Affaires avec les Autochtones et le Nord</a> .
411-1	Incidents de violations des droits des peuples autochtones	En 2021, aucune action en justice ou plainte n'a été déposée contre Postes Canada concernant les droits des peuples autochtones. Voir <a href="#">Affaires avec les Autochtones et le Nord</a> .

## Évaluation des droits de la personne

Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Réponse
3-3	Approche de gestion	Voir <a href="#">Droits de la personne</a> .
412-2	Formation des employés sur les politiques ou procédures relatives aux droits de la personne	Voir <a href="#">Droits de la personne</a> .

## Communautés locales

Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Réponse
3-3	Approche de gestion	Voir le <a href="#">Rapport annuel 2021 de Postes Canada</a> .
413-1	Activités avec la communauté locale, évaluation des répercussions et programmes de développement	Voir <a href="#">Accessibilité à Postes Canada</a> . Voir <a href="#">Affaires avec les Autochtones et le Nord</a> . Voir <a href="#">Fondation communautaire</a> .

Évaluation sociale des fournisseurs		
Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Réponse
3-3	Approche de gestion	Voir <a href="#">Approvisionnement responsable</a> .
414-1	Nouveaux fournisseurs ayant fait l'objet de vérifications au moyen de critères sociaux	Voir <a href="#">Approvisionnement responsable</a> .
414-2	Répercussions sociales négatives dans la chaîne d'approvisionnement et mesures prises	Voir le <a href="#">Rapport annuel 2021 de Postes Canada</a> , Risques et gestion des risques, p. 58.

Politique publique		
Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Référence
3-3	Approche de gestion	Postes Canada est une société d'État fédérale et n'apporte aucune contribution financière ou en nature aux partis politiques ou aux politiciens.
415-1	Contributions politiques	Voir le <a href="#">Code de conduite</a> de Postes Canada.

Marketing et étiquetage		
Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Référence
417-2	Incidents de non-conformité concernant les renseignements sur les produits et services et l'étiquetage	En 2021, Postes Canada n'a reçu aucune amende relative au non-respect des lois et des règlements.
417-3	Incidents de non-conformité concernant la communication marketing	En 2021, Postes Canada n'a reçu aucune amende relative au non-respect des lois et des règlements.



## Protection de la vie privée des clients

Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Réponse
3-3	Approche de gestion : sécurité et protection des renseignements personnels	Sécurité et protection des renseignements personnels : Postes Canada protège la vie privée des Canadiens en respectant rigoureusement la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i> fédérale et en suivant les meilleures pratiques en la matière. Postes Canada est déterminée à respecter ses obligations en vertu de la <i>Loi sur l'accès à l'information</i> tout en protégeant les renseignements reçus de ses partenaires, de ses fournisseurs et de ses clients.
418-1	Plaintes fondées pour atteinte à la vie privée de clients et perte de données sur des clients	Voir <a href="#">Sécurité du courrier</a> . Voir <a href="#">Protection de la vie privée</a> .

## Conformité socio-économique

Numéro de l'élément	Titre de l'élément	Réponse
419-1	Non-conformité aux lois et à la réglementation sociales et économiques	En 2021, Postes Canada n'a reçu aucune amende relative au non-respect des lois et des règlements.

# Porteurs d'un Canada plus fort