



Rapport sur la responsabilité sociale d'entreprise
pour 2018





L'entreprise

Purolator est un fournisseur de pointe de solutions intégrées d'expédition de fret et de colis offrant depuis près de 60 ans les services et les solutions appropriés à ses clients. À l'échelle nationale, provinciale et régionale, ses clients peuvent compter sur les meilleurs services et le soutien de l'industrie, peu importe où ils se trouvent.

Nous sommes fiers de notre héritage canadien. Nous sommes reconnaissants du rôle essentiel que nous jouons dans l'espace économique et social du Canada en liant les collectivités, en tenant des promesses et en favorisant le succès.

Purolator fait la promotion d'une culture qui encourage la participation, se nourrissant de la communication et lui permettant de trouver des solutions novatrices pour ses clients. C'est dans cet esprit que nous demeurons déterminés à réduire notre empreinte environnementale, à assurer la santé et la sécurité, à promouvoir la diversité et à interagir avec les collectivités.

60
années
d'activité

12 000
employés

172
établissements
d'exploitation

3 priorités en
matière de responsabilité
sociale d'entreprise

À propos de ce rapport

Ce premier rapport sur la responsabilité sociale d'entreprise (RSE) porte sur les activités de l'année 2018. Il fait état de notre rendement par rapport à nos principales priorités en matière de RSE :

1. Notre environnement
2. Nos employés
3. Notre collectivité

Rétroaction

Veuillez nous faire part de vos questions, de vos commentaires et de votre rétroaction au sujet de nos initiatives et activités en matière de RSE. Pour nous envoyer un commentaire ou une question, n'hésitez pas à communiquer avec nous, à l'adresse mary.deguzman@purolator.com.

Table des matières

- 2 L'entreprise
- 3 Message du président et chef de la direction
John Ferguson
- 4 **Points saillants de 2018**
- 5 Engagement envers l'amélioration continue
- 6 Cycle de vie d'un colis
- 7 **Notre approche en matière de RSE**
- 8 Gouvernance
- 8 Participation des intervenants et approche d'évaluation de l'importance relative
- 9 Évaluation de l'importance relative
- 9 Lancement d'autres initiatives et programmes de RSE clés en 2019
- 10 **Notre environnement**
- 11 Méthode de gestion et processus de collecte des données
- 15 **Nos employés**
- 16 Programme de bottes cotées selon l'échelle à flocons
- 17 Diversité, équité et inclusion
- 18 Santé mentale
- 18 Nouveau programme de perfectionnement des gestionnaires
- 18 Communication et engagement des employés
- 19 **Notre collectivité**
- 20 Programme Blitz contre la faim^{MD} de Purolator
- 21 Rendement et incidence de la RSE
- 22 Engagements futurs

Message du président et chef de la direction John Ferguson

La durabilité se trouve au cœur de toutes nos activités quotidiennes. Elle est incontournable. En 2018, Purolator a traité plus d'un quart de milliard de colis. C'est presque sept fois la population du Canada. Nous employons 12 000 personnes, exploitons plus de 6 000 véhicules et livrons à pratiquement tous les codes postaux au pays. Notre portée est énorme, tout comme notre détermination à bien faire les choses pour l'avenir de notre pays, de nos clients, de nos employés et de notre société.

Nous sommes fiers d'être Canadiens. Nous sommes présents depuis près de 60 ans. Tout au long de notre histoire, nous nous sommes efforcés d'intégrer durablement la responsabilité sociale d'entreprise dans tous les secteurs de notre organisation. Cela nécessite notamment de donner en retour aux milliers de collectivités que nous servons par l'entremise du programme Blitz contre la faim de Purolator, de mettre en place une culture exceptionnelle et un environnement de travail sécuritaire et diversifié, de créer des carrières de qualité et de réduire continuellement notre empreinte écologique en adoptant des technologies et des innovations d'avant-garde.

2018 fut une année record sur le plan de la responsabilité sociale d'entreprise chez Purolator. Nous avons travaillé fort pour établir une base avec des ressources et des priorités dédiées qui sera un catalyseur de notre croissance future.

Le présent rapport est l'aboutissement de nos progrès en 2018 et des années antérieures. Il présente les indices de mesure clés et les secteurs d'intervention dans lesquels nous avons réalisé des progrès considérables en 2019. Le lancement du tout premier vélo électrique ne produisant aucune émission,

la création de plus de 2 000 emplois à l'échelle du pays, la collecte de plus de 1,5 million de livres d'aliments pour les services d'aide alimentaire locaux, la redynamisation des comités sur la diversité au niveau de la direction et à l'échelle régionale ainsi que les investissements historiques dans la sécurité, la formation et le bien-être des employés font partie des nombreux exemples mis en évidence dans ce rapport. Il s'agit d'un point de départ et de référence exceptionnel qui nous permettra d'évaluer nos progrès au fil des années.

Je crois fermement qu'il est important que toutes les entreprises assument la responsabilité des défis économiques et sociaux sur lesquels elles ont une influence. La responsabilité sociale des entreprises est un phénomène mondial, et chez Purolator, nous nous engageons à prendre en considération cette responsabilité dans toutes nos décisions, qu'elles concernent la sécurité et la diversité de nos employés, la durabilité de notre parc de véhicules ou les avantages économiques que nous apportons aux collectivités que nous desservons. C'est la bonne chose à faire pour l'avenir de tous ceux qui comptent sur notre entreprise. C'est aussi ce qui nous aidera à mener nos activités de façon durable et à maintenir notre avantage concurrentiel à long terme.

Aucun des progrès en matière de responsabilité sociale d'entreprise que vous découvrirez dans ce rapport n'aurait été possible sans la passion, la fierté et le dévouement de nos employés. Chaque jour, nos employés contribuent à notre société, à notre économie et à nos collectivités de façon étonnante. Ils le font, car ils ont à cœur l'intérêt public. Je suis très fier de leurs réalisations et je veux que tous nos employés sachent que je leur en suis très reconnaissant. Ensemble, nous continuerons de mener nos activités de façon durable et de rendre le Canada plus fort pour les générations à venir.

JOHN FERGUSON
PRÉSIDENT
ET CHEF DE LA DIRECTION





Points saillants de 2018

Notre environnement

6,25 %

réduction de l'intensité des émissions de GES de 2017 à 2018 et de

37,5 %

par rapport aux revenus annuels totaux de 2014



4 camions porteurs recyclés

18 semi-remorques recyclés

62 fourgonnettes recyclées

Équivaut à :

760 000 lb

de véhicules en fin de vie utile détournés des sites d'enfouissement

Nos employés

2,9 M\$

investis dans la formation, l'apprentissage et le développement des employés



Augmentation de

161 %

de la représentation des personnes handicapées



Augmentation de

37 %

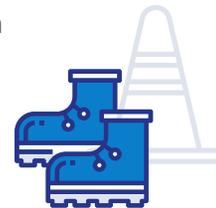
de la représentation des peuples autochtones par rapport à 2017



Lancement du programme de chaussures cotées selon l'échelle à flocons pour environ

4 300

courriers à l'échelle du Canada afin de réduire le nombre de blessures dues aux chutes et aux glissades sur les routes et les chaussées glacées



Notre collectivité

Plus de

1,5 million de livres

d'aliments recueillies pour 55 banques alimentaires dans le cadre du programme Blitz contre la faim de Purolator

Dons reçus en livres.



1 328 126
2014

1 426 496
2015

1 660 337
2016

1 510 343
2017

1 549 202
2018

Plus de

850 000

Canadiens ont recours à leur banque alimentaire locale



1 ménage sur 6



35,2 % de ces personnes sont des enfants

Engagement envers l'amélioration continue

En raison des changements dans l'industrie et de l'évolution du contexte concurrentiel, nous investissons dans la gestion des talents et un nouveau modèle de compétences comportementales pour les employés afin de maintenir notre avantage concurrentiel. La première étape du processus de recrutement, de gestion et de développement des talents consiste à décrire les compétences fondamentales qui s'alignent sur les objectifs d'une entreprise et de favoriser leur adoption à l'échelle de l'organisation. Par la suite, il est nécessaire d'instiller et de renforcer la bonne culture d'entreprise afin de faire progresser Purolator.



Nouveau modèle de compétences comportementales de Purolator

Au cours des derniers mois, l'équipe du Développement organisationnel a créé des groupes de discussion afin de cerner ces compétences. Plus de 180 employés ont offert leur rétroaction et celle-ci nous a permis de créer un nouveau modèle des compétences comportementales. Ces dernières illustrent la « méthode Purolator » et constituent les fondements d'une solide culture d'entreprise :

- Être orienté client
- Communiquer de manière efficace
- Coopérer
- Inspirer confiance
- Être capable de développement personnel

Ces nouvelles compétences fondamentales s'appliquent à tous les employés non syndiqués et des compétences additionnelles ont été relevées pour chaque niveau d'employé, soit : professionnel, chef, directeur, haute direction.

Purolator a reçu la certification ISO en novembre 2002, et fait l'objet d'une vérification tous les trois ans afin de la conserver. En 2018, la certification de Purolator a été surclassée pour passer d'ISO 9001:2008 à ISO 9001:2015. Le système de gestion de la qualité ISO 9001:2015 permet à Purolator d'améliorer continuellement son rendement global et la satisfaction de la clientèle. Le siège social de Purolator et huit dépôts ont participé au processus de certification. Les entreprises certifiées ISO démontrent qu'elles adhèrent à un système de gestion de la qualité (SGQ) universellement accepté. De nombreux clients de Purolator exigent la conformité à la norme ISO avant d'établir une entente de partenariat.



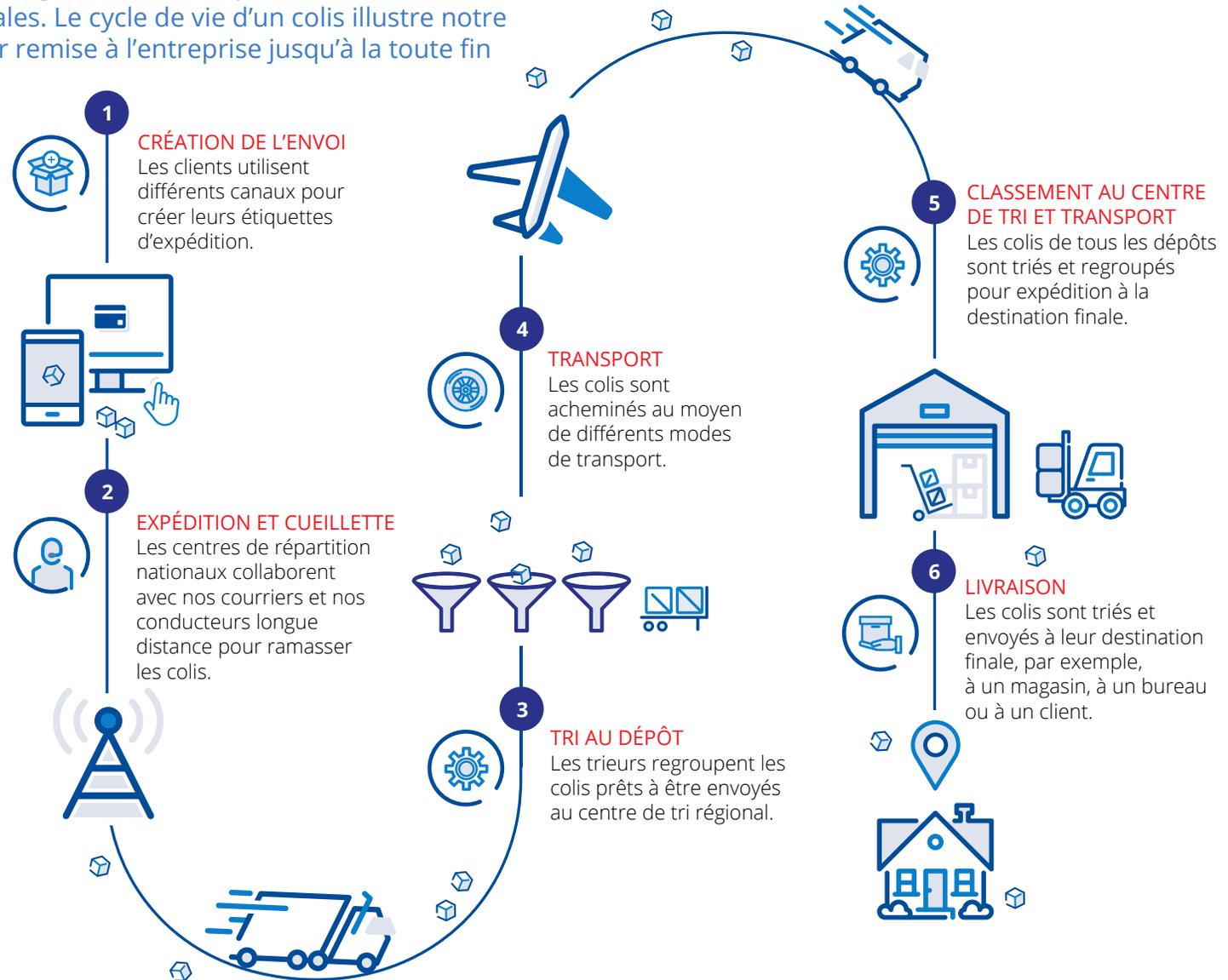
Cycle de vie d'un colis

De nos origines modestes d'entreprise de camionnage, nous nous sommes transformés en une entreprise de messagerie et de transport de fret misant sur les solutions d'expédition internationales. Le cycle de vie d'un colis illustre notre méthode de livraison des colis, de leur remise à l'entreprise jusqu'à la toute fin du parcours à sa destination.

Plus de **250 M** de colis traités et livrés par transport intermodal (transport routier, ferroviaire et aérien).

« Chez Purolator, nous nous efforçons de nous améliorer, d'innover et de mettre au point de nouvelles solutions technologiques. Nous avons pour objectif d'élaborer les meilleures pratiques qui amélioreront le cycle de vie du colis afin de tenir nos promesses et d'offrir de la visibilité à tous nos intervenants. »

— CAROLINA REY, SPÉCIALISTE, INGÉNIERIE DES PROCESSUS





Notre approche en matière de RSE

Favoriser des changements raisonnés

Trois secteurs d'intervention en matière de responsabilité sociale d'entreprise sont essentiels à la prospérité et à la durabilité de l'entreprise : notre équipe, notre environnement et nos collectivités.

« Chez Purolator, nous nous engageons à mener nos activités de façon responsable, et cet engagement se reflète dans notre valeur de gérance d'entreprise, nos systèmes de gestion, nos pratiques commerciales et notre processus décisionnel. Nous travaillons ensemble pour renforcer les communautés que nous servons et nous gérons notre entreprise de manière éthique et durable. »

— MARY DEGUZMAN, CHEF PRINCIPALE, RESPONSABILITÉ SOCIALE
D'ENTREPRISE ET DÉVELOPPEMENT DURABLE



Gouvernance

Le Conseil d'administration de Purolator est responsable de la gérance de l'entreprise. Le Conseil :

- définit la vision et le cadre stratégique à long terme de l'entreprise;
- approuve notre plan stratégique;
- détermine l'approche en matière de gouvernance d'entreprise;
- nomme le président et chef de la direction et d'autres dirigeants, et planifie leur relève;
- surveille les contrôles de conformité et les pratiques de gestion des risques;
- évalue l'intégrité des rapports financiers de Purolator;
- approuve les emprunts importants et les autres transactions.

Le président et chef de la direction doit (i) tenir le Conseil bien informé des progrès de l'entreprise vers l'atteinte des objectifs énoncés dans la stratégie approuvée et (ii) signaler tous les faits et changements importants en lien avec les activités et les affaires de l'entreprise.

En 2018, une unité fonctionnelle de responsabilité sociale d'entreprise a été mise en place. Elle a le mandat suivant :

- accroître la visibilité de nos initiatives en matière de responsabilité d'entreprise et de développement durable;
- démontrer activement à nos employés, à nos clients et à nos partenaires d'affaires l'importance que nous accordons à la sécurité, au rendement environnemental, à l'engagement communautaire, à la diversité et à l'inclusion.

Participation des intervenants et approche d'évaluation de l'importance relative

Durant l'exercice financier de 2018, Purolator a réalisé une évaluation exhaustive de l'importance relative de la responsabilité sociale de l'entreprise afin de déterminer les sujets importants que nous devrions mesurer et en fonction desquels nous devrions évaluer notre incidence. Cet exercice a mis en évidence plusieurs des problèmes les plus importants pour les intervenants et les secteurs où nous avons la plus grande incidence. Les conclusions de l'étude appuient notre stratégie en matière de RSE axée sur la philanthropie, qui a été élaborée pour refléter la nature de notre entreprise et notre objectif d'aider à tenir les promesses de nos clients. Les conclusions de l'évaluation de l'importance relative orienteront l'évolution de notre stratégie en matière de RSE au cours des prochaines années en plus de faciliter l'examen de nos objectifs de RES et la préparation de l'information et des indicateurs de rendement. Celles-ci nous aideront ultimement à axer nos efforts sur les problèmes et les occasions où nous pouvons avoir la plus grande incidence positive.

Évaluation de l'importance relative

En 2018, nous avons réalisé une évaluation de l'importance relative axée sur les répercussions environnementales et sociales ainsi que sur la gouvernance (ESG) dans l'organisation. À la suite d'un processus de mobilisation des intervenants, nous avons présenté des indices de mesure de rendement pour réaliser une analyse comparative, effectuer un suivi et produire un rapport afin d'évaluer les progrès chaque année.

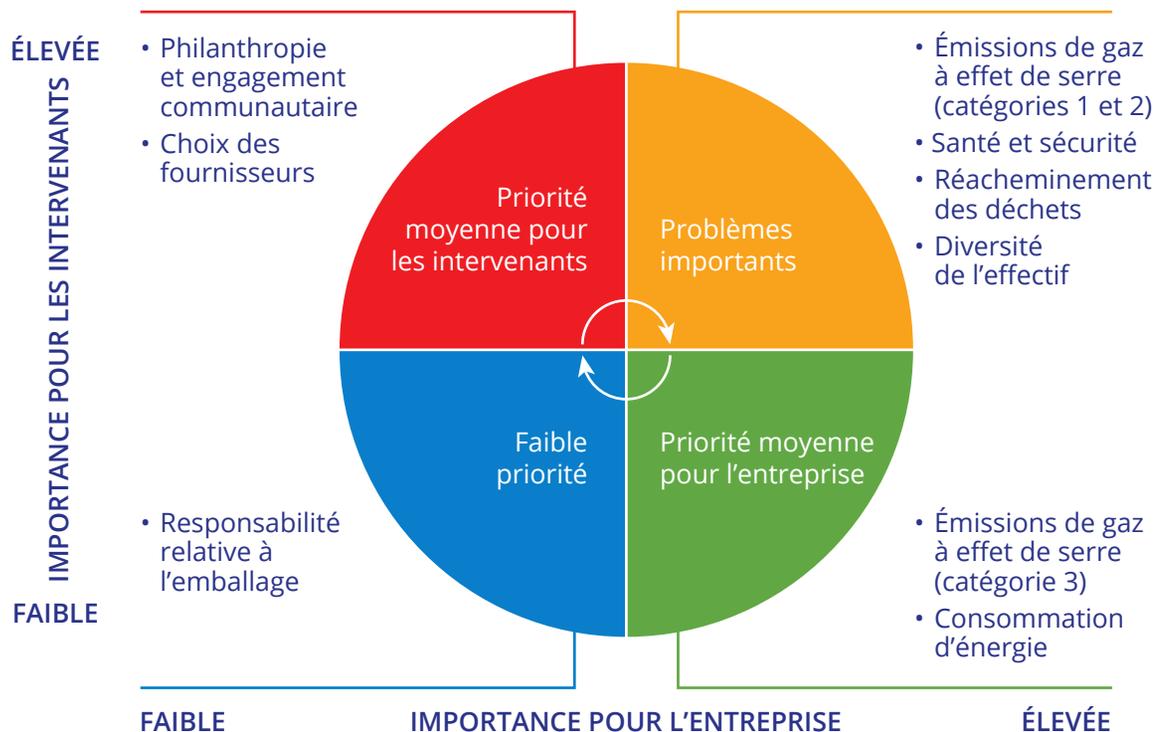
Nous recueillerons les commentaires des intervenants et effectuerons une évaluation exhaustive de l'importance des facteurs ESG en 2019-2020 au moyen de communications internes et externes afin de comprendre les intérêts et les attentes.

Lancement d'autres initiatives et programmes de RSE clés en 2019

Nouveau siège social et nouvel espace de travail

Au début de 2019, nous avons déménagé dans notre nouveau siège social à Mississauga. Il s'agit d'un édifice certifié LEED® Or (Leadership in Energy and Environmental Design® [Leadership en conception énergétique et environnementale]). Cette norme témoigne de l'importance d'intégrer la durabilité au cœur de tous les bâtiments, dans leur conception, leur construction et leur exploitation. Les édifices LEED créent des milieux de travail plus sains pour les occupants grâce à une meilleure ventilation, à un usage réduit de produits dangereux et à un plus grand apport de lumière naturelle. De plus, ils produisent moins de déchets, économisent l'énergie, consomment moins d'eau, et stimulent l'innovation. Le nouveau siège social a été conçu pour être sécuritaire, accessible et adapté à la diversité. Il comprend une salle de prière multiconfessionnelle et des aires d'ablutions, des toilettes universelles, des solutions de mobilier adaptées, des salles de repos et des aires de collaboration, plusieurs espaces de stationnement pour les vélos ainsi que des bornes de recharge pour voitures électriques.

Matrice de l'importance relative





Notre environnement

Soutenir la durabilité environnementale

Aujourd'hui, les changements climatiques sont le grand défi environnemental auquel notre planète est confrontée, et les émissions de gaz à effet de serre (GES) représentent la menace la plus importante.

Le secteur des transports représente la deuxième source d'émissions de GES au Canada. Nous nous engageons à réduire notre impact environnemental en nous attaquant aux risques liés aux changements climatiques et en réduisant activement notre empreinte.

« Nous continuons de moderniser notre parc de véhicules en tirant profit des technologies les plus récentes qui sont à la fois sécuritaires et écoénergétiques. Notre objectif est d'intégrer de plus en plus de véhicules durables qui, éventuellement, ne produiront aucune émission sur la route. »

— SERGE VIOLA, DIRECTEUR, GESTION DU PARC DE VÉHICULES NATIONAL



Méthode de gestion et processus de collecte des données

Purolator a mis au point un inventaire exhaustif des GES; celui-ci est une preuve de l'engagement de l'entreprise à gérer activement son impact en matière de GES. Le processus d'inventaire des GES l'aide à mieux connaître ses sources d'émissions et ultimement, lui permet d'atteindre ou de dépasser les objectifs de réduction des émissions dans l'ensemble de ses activités.

ICF, une entreprise reconnue mondialement pour son excellence en consultation sur les changements climatiques, a été retenue pour élaborer le processus d'inventaire des GES de Purolator. L'inventaire des GES est fondé sur la norme internationale reconnue, soit la norme ISO 14064-1, et le protocole sur les gaz à effet de serre du World Resources Institute. L'inventaire des GES de Purolator suit les meilleures pratiques reconnues, en tenant dûment compte de l'atteinte d'un équilibre entre l'importance relative des sources d'émissions et l'exhaustivité de l'analyse.

Il repère les sources d'émissions de GES dans l'ensemble des opérations de l'entreprise et détermine les moyens potentiels de diminuer ces émissions. De plus, il aide à recentrer la recherche de sources de revenus et de réduction de coûts.

Déclaration et inventaire des gaz à effet de serre

Les résultats de l'exercice d'inventaire des émissions de GES pour les opérations canadiennes de 2018. Les émissions de GES de catégorie 1 et 2 sont fondées sur la consommation d'électricité et d'autres carburants et hydrofluorocarbures (HFC) (provenant des appareils de conditionnement d'air des bâtiments) ainsi que sur la consommation de carburants des véhicules appartenant à Purolator. Les sources d'émissions de GES de catégorie 3 comprennent les carburants et les déchets des parcs de véhicules de sous-traitants.

Émissions par catégorie (tonnes d'émissions de CO₂)

	2014	2015	2016	2017	2018
Catégorie 1	274 410	142 581	103 571	109 140	106 690
Catégorie 2	8 049	7 796	6 539	6 300	6 160
Catégorie 3	121 365	127 603	142 936	148 182	166 673
Total	403 824	277 980	253 045	263 622	279 524

Émissions par source (tonnes d'émissions de CO₂)

	2014	2015	2016	2017	2018	% de changement de 2014 à 2018
Émissions directes de GES (catégorie 1)						
Véhicules propriétés de l'entreprise	253 228	123 644	87 619	91 383	88 387	-65 %
Immeubles, chauffage et réfrigérants	21 182	18 937	15 952	17 758	18 304	-14 %
Émissions indirectes de GES – Électricité achetée (catégorie 2)						
Immeubles, électricité	8 049	7 796	6 539	6 300	6 160	-23 %
Émissions indirectes de GES – Autres (catégorie 3)						
Parcs de véhicules routiers de sous-traitants	73 805	73 359	81 317	86 770	86 455	17 %
Transports aériens de sous-traitants	44 827	51 778	58 865	58 524	77 188	72 %
Transport ferroviaire	2 732	2 466	2 754	2 887	2 766	1 %
Déchets	NM	NM	NM	NM	264	
Déplacements par avion des employés	NM	NM	NM	NM	NM	
Total	403 824	277 980	253 045	263 622	279 524	-31 %

NM = Non mesuré

31 %
réduction des
émissions de GES
depuis 2014

23 %
réduction de la
consommation
d'électricité en 2014

Purolator exploite un réseau de plus de 170 immeubles, notamment des centres de tri, des dépôts, des centres d'expédition et des bureaux. Les émissions provenant de la consommation d'énergie de notre parc immobilier représentent un peu plus de 10 % du total des émissions de 2018.

Émissions par source (tonnes d'émissions de CO₂)

	2014	2015	2016	2017	2018
Électricité	8 049	7 796	6 539	6 300	6 160
Carburants	21 182	18 947	15 962	17 769	18 534
Total	29 231	26 743	22 501	24 069	24 694

Indices de mesure du rendement des émissions

Changements d'une année à l'autre (tonnes d'émissions de CO₂)

	2014	2015	2016	2017	2018
Catégorie 1	-4 %	-48 %	-27 %	5 %	-2 %
Catégorie 2	-16 %	-3 %	-16 %	-4 %	-2 %
Catégorie 3	-13 %	6 %	12 %	4 %	12 %
Total	-7 %	-31 %	-9 %	4 %	6 %

En 2018, les émissions de GES étaient supérieures de 6 % aux émissions de 2017. Le nombre d'envois et les revenus ont augmenté, et des sources d'émissions supplémentaires ont été incluses dans l'inventaire (réfrigérants et déchets), ce qui a fait augmenter le total. L'augmentation des émissions de la catégorie 3 entre 2015 et 2016 s'explique par le fait que nos émissions liées au carburant étaient auparavant classées dans la catégorie 1, étant donné que nous avions un parc de véhicules aériens dédié. Cependant, avec la transition de toutes ces activités à Cargo Jet en 2016, alors que les émissions fondées sur la catégorie 3 étaient en hausse, nos émissions globales ont diminué.

Les réductions des émissions de GES depuis 2014 sont équivalentes à :



4 600 000

semis d'arbres cultivés pendant 10 ans



56

éoliennes fonctionnant pendant un an

Les émissions de GES ont également fait l'objet d'un suivi par rapport à plusieurs indices de mesure clés pour les années 2014 à 2018. Sur le plan de l'intensité, les émissions de GES diminuent constamment année après année. Les émissions de GES des catégories 1 et 2 ont diminué de 12 % de 2017 à 2018 et de 62 % par rapport à l'année de référence 2014 sur le plan des émissions par envoi.

Intensité des émissions

	2014	2015	2016	2017	2018
GES des catégories 1 et 2 - Tonnes d'émissions de CO₂/\$ en revenus	0,17	0,10	0,07	0,07	0,06
GES des catégories 1 et 2 - Tonnes d'émissions de CO₂/Envois	3,09	1,81	1,30	1,35	1,19
GES des catégories 1 et 2 - Tonnes d'émissions de CO₂/Pièce	2,14	1,26	0,91	0,95	0,85

Rapports sur le carbone des envois de Purolator

Nous offrons aux clients un rapport sur l'empreinte carbone qui quantifie les émissions liées à leurs envois et colis. Le tableau d'estimation des émissions de Purolator permet d'estimer les émissions de GES pour divers envois en fonction de leur lieu de cueillette et de dépôt, de leur mode de transport et de leur poids. Ce tableau permet aux clients de mieux comprendre leur empreinte carbone et de trouver des façons de réduire au minimum leurs émissions.

Initiatives visant l'efficacité du parc de véhicules

Modernisation du parc de véhicules

Purolator continue de remplacer les véhicules les plus vieux par des véhicules écoénergétiques. L'entreprise utilise plus de 323 véhicules hybrides électriques au Canada. De plus, elle s'efforce continuellement d'opter pour des véhicules utilisant d'autres types de carburant, hybrides électriques et électriques.

Innovation et partenariat – électrification du parc de véhicules dans les zones urbaines

Purolator a collaboré avec Cummins Inc. afin de concevoir un groupe motopropulseur pouvant remplacer les moteurs à combustion et réduire les émissions de GES. Ce partenariat a permis aux deux entreprises d'accélérer leur transition vers une économie à faibles émissions de carbone et d'expérimenter d'autres formes d'énergie plus propres.

Le prototype du véhicule appelé « VÉHICULE ÉLECTRIQUE » a parcouru environ 5 304 km durant des essais sur la route et 6 000 km additionnels pendant les essais de développement. Le camion électrique est maintenant en utilisation sur un itinéraire de 70 à 100 km, afin de nous aider à en apprendre davantage sur ses limites et ses défis.

Réduction des déchets et économie circulaire

Dans le cadre de ses initiatives d'amélioration continue, Purolator s'est associée à une installation de recyclage de métaux et de pièces de camion en Ontario pour recycler ses véhicules en fin de vie utile. Le partenariat a permis d'établir un système en boucle fermée pour le recyclage de produits et d'emballage afin d'en produire de nouveaux. Purolator a recyclé 62 fourgonnettes, 18 semi-remorques fourgon et 4 camions porteurs. Plus de 760 000 lb de véhicules en fin de vie utile ont été recyclés et détournés des sites d'enfouissement.

Autres produits liés au parc de véhicules détournés des sites d'enfouissement :



54 800 livres

548 pneus MT recyclés aux fins de réutilisation et de rechapage, ou par l'entremise de l'Ontario Tire Stewardship Program.



4 468 litres

de fluides recueillis et éliminés par l'entremise du Réseau électronique d'information sur les déchets dangereux.



3 150 livres

de batteries et de plomb récupérés et détournés des sites d'enfouissement.

Les batteries au plomb-acide sont vendues à un transformateur au Canada, le métal est extrait, puis transformé en nouvelles batteries. Les pneus sont vendus pour être réutilisés ou envoyés aux recycleurs de pneus afin d'être transformés en granulés de caoutchouc.



Arrêt rapide mobile

Dans le cadre de notre engagement à innover en fin de parcours, nous avons lancé un nouveau service d'Arrêt rapide mobile afin d'offrir aux consommateurs, aux détaillants en ligne et aux entreprises plus de souplesse durant la livraison et la récupération des colis lors de la dernière période des fêtes. Laurie Weston, directrice, Réseau de détail de Purolator, a compris que les besoins dynamiques du cybercommerce exigeaient une solution tout aussi dynamique et unique. En collaboration avec la direction de l'Exploitation, l'équipe de Laurie a choisi des collectivités pilotes où un grand nombre de livraisons résidentielles devaient être effectuées et où il n'y avait pas de lieu de ramassage pratique. Dix camions d'Arrêt rapide mobile ont été installés dans quatre des villes métropolitaines les plus actives du Canada pour servir de lieu pratique pour récupérer les colis. Les camions d'Arrêt rapide mobile étaient situés près des lieux de résidence et de travail, en plus d'être ouverts le soir, lorsqu'il est plus propice pour les clients de ramasser leurs colis.

Les clients qui sont allés récupérer leurs colis à cet endroit à pied avaient également accès au service de transport par véhicule Lyft s'ils se rendaient compte que leur envoi était trop lourd ou volumineux pour être rapporté à la maison. En 2018, Lyft a également annoncé que tous ses trajets allaient désormais être **neutres en carbone** grâce à la compensation des émissions de tous les trajets à l'échelle de la planète.

Photos

En haut à droite : Notre courrier remet son colis à un client dans un Arrêt rapide mobile.

En bas à droite : Notre camion d'Arrêt rapide mobile a été installé dans le centre-ville d'Ottawa pour servir de lieu de ramassage pratique.





Nos employés

Investir dans la santé, la sécurité, la diversité et l'inclusion

Purolator s'est engagée à veiller à ce que chaque collègue se sente soutenu et en sécurité au travail. Au cours de la dernière année, nous avons lancé plusieurs initiatives pour nous assurer que Purolator demeure un excellent lieu de travail.



« Notre entreprise compte plus de 12 000 employés au Canada et aux États-Unis; c'est pour eux que nous nous engageons à motiver et à développer notre équipe afin de leur permettre de réussir dans un milieu de travail sain et sécuritaire. Nous nous sommes engagés à accorder la priorité aux personnes en améliorant continuellement nos pratiques en matière de sécurité, en soutenant nos comités de santé et de sécurité en milieu de travail dans tous les établissements et en offrant une formation sur le développement des compétences de leadership afin d'assurer notre avenir. »

— KEN JOHNSTON, VICE-PRÉSIDENT PRINCIPAL
ET CHEF DES RESSOURCES HUMAINES

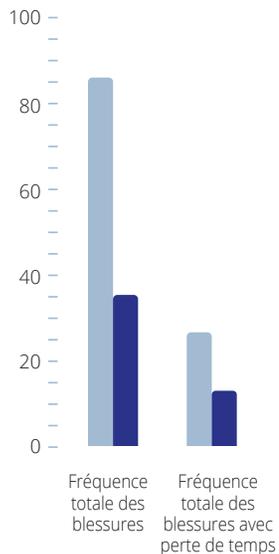


Programme de bottes cotées selon l'échelle à flocons

En novembre 2018, nous avons lancé le programme volontaire de bottes cotées selon l'échelle à flocons pour environ 4 300 courriers. Chaque courrier reçoit un bon pour l'achat de bottes spécialement conçues et fabriquées pour assurer une traction sur les surfaces mouillées et glacées.

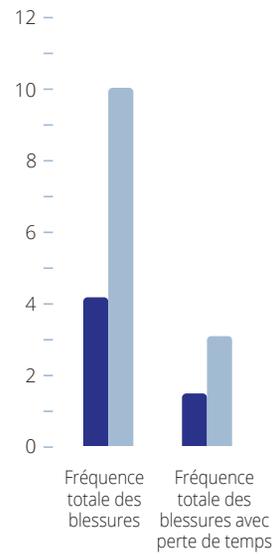
Environ 50 % des courriers ont acheté des bottes pour l'hiver 2018. La fréquence totale des blessures chez les courriers ayant fait une chute ou une glissade dans des conditions glacées fut considérablement moins élevée comparativement au groupe de courriers qui ne portaient pas de bottes cotées selon l'échelle à flocons. La fréquence des blessures entraînant une perte de temps en raison d'une glissade et d'une chute sur une surface glacée a aussi diminué.

Fréquence totale des blessures avec perte de temps dues aux chutes et aux glissades

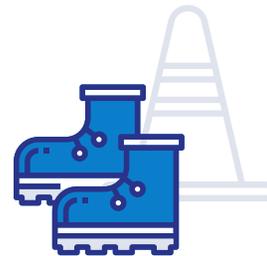


● Sans bottes
● Avec bottes

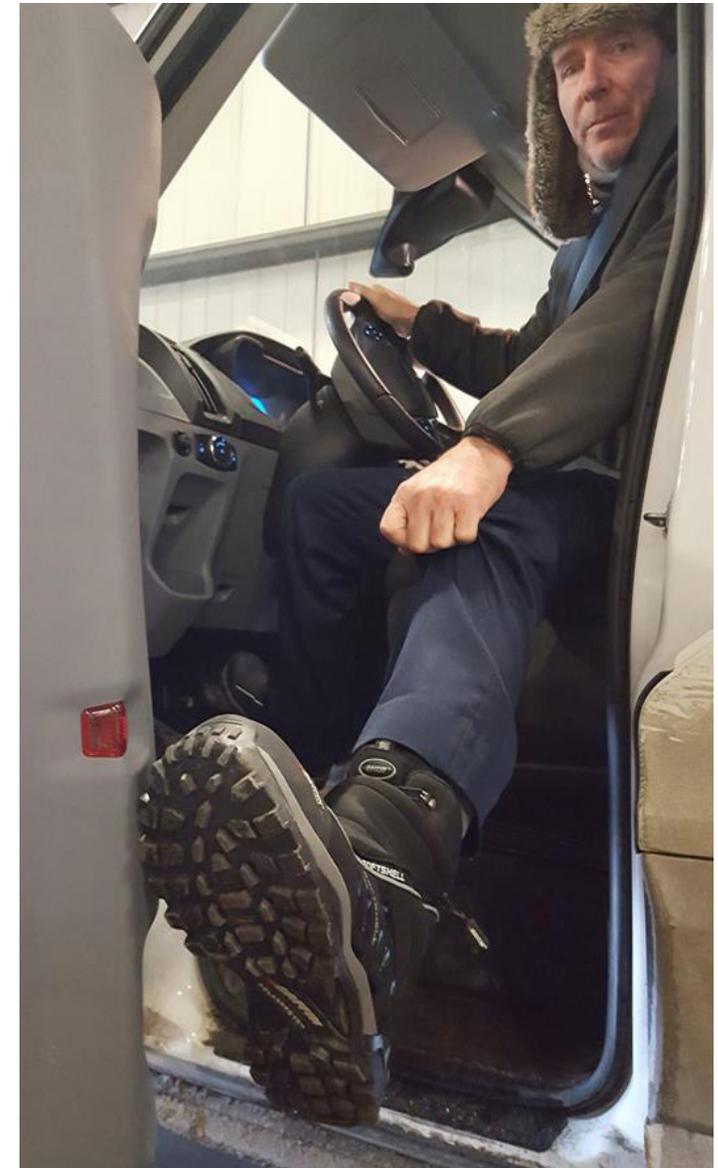
Utilisation des bottes d'hiver par les courriers



● Sans bottes
● Avec bottes



50 %
des courriers ont acheté des bottes cotées selon l'échelle à flocons pour l'hiver 2018.



Notre courrier porte les nouvelles bottes cotées selon l'échelle à flocons qui ont été lancées en 2018.

Diversité, équité et inclusion

Purolator célèbre, soutient et valorise tous ses employés. Nos succès et notre croissance record récente sont attribuables à l'incroyable diversité de pensée et aux perspectives, aux expériences et antécédents uniques de chacun.

Nous nous engageons à offrir un environnement inclusif dans lequel tous les employés ont des chances égales. Tout le monde devrait se sentir habilité à saisir ces occasions et à avoir l'avantage de façonner notre entreprise.

Nous sommes conscients que notre stratégie en matière de diversité et d'inclusion est un processus pluriannuel divisé en plusieurs phases; d'importantes améliorations fondamentales assureront le succès de toutes nos initiatives actuelles et futures en matière de diversité et d'inclusion.

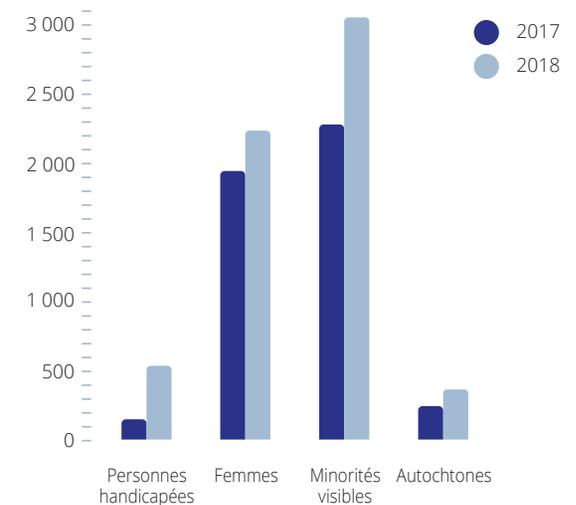


Notre président et chef de la direction avec nos courriers au centre-ville de Toronto.

Initiatives clés

- Un recensement de l'effectif pour déterminer la composition actuelle de notre main-d'œuvre et assurer le suivi de la représentation dans les quatre groupes désignés (femmes, personnes handicapées, Autochtones et minorités visibles);
- La poursuite de la formation à l'échelle de l'entreprise pour nos employés de première ligne, une formation ciblée pour les gestionnaires d'employés et une formation obligatoire de sensibilisation à la santé mentale pour tous les employés;
- L'amélioration des canaux de rétroaction des employés afin d'accroître l'engagement de ces derniers;
- La création de la fonction de responsabilité sociale d'entreprise relevant du vice-président principal et chef des ressources humaines.

Au 31 décembre 2018, Purolator comptait 11 212 employés. Voici une répartition des membres des groupes désignés qui ont choisi de s'auto-identifier lors de notre recensement de l'effectif :



Augmentation de

37 %

de la représentation
des peuples
autochtones en 2018
par rapport à 2017

Augmentation de

14 %

de la représentation
des minorités visibles
en 2018 par rapport
à 2017

Augmentation de

1 500

employés embauchés
pour respecter nos
obligations envers nos
clients (approximatif)

161 %

de la représentation
des personnes
handicapées en 2018
par rapport à 2017

Santé mentale

La santé mentale joue un rôle essentiel dans notre stratégie de diversité et d'inclusion. Être inclusif s'étend non seulement au soutien de la santé physique et de la sécurité de nos employés, mais aussi de leur santé mentale et de leur bien-être.

Microsite de sensibilisation à la santé mentale

Durant la Semaine nord-américaine de la sécurité et de la santé au travail (SNASST) et de la Semaine de la santé mentale, nous avons lancé le nouveau microsite *Santé mentale pour toutes les générations* de Purolator offert par notre fournisseur du Programme d'aide aux employés et à la famille (PAEF). Le site met en évidence certains des défis auxquels sont confrontés certains groupes démographiques et leur incidence sur la santé mentale.

Formation de sensibilisation à la santé mentale

L'éducation et la sensibilisation sont les premières étapes pour mieux comprendre les maladies mentales et combattre les préjugés. En partenariat avec Morneau Shepell, le fournisseur de notre Programme d'aide aux employés et à la famille (PAEF), nous avons mis en œuvre notre programme de formation *Les composantes d'une santé mentale saine* visant à fournir à tous les employés des renseignements et des outils pour aider les personnes vivant avec une maladie mentale.

Nouveau programme de perfectionnement des gestionnaires

En 2018, 60 gestionnaires à l'échelle du pays ont terminé le programme de perfectionnement des nouveaux gestionnaires EVOLVE®. Ce programme complet de six mois conçu pour fournir aux gestionnaires les compétences essentielles d'un leader efficace comprend des modules relatifs à la santé mentale et la sensibilisation, au développement du QI et aux pratiques de leadership inclusives.

Le programme EVOLVE de perfectionnement des gestionnaires comprend une formation en santé mentale à l'intention des gestionnaires d'employés sur la façon de repérer les signes et les symptômes de la maladie mentale, ainsi que des outils et des ressources supplémentaires.

Voici d'autres initiatives de formation :

- 9 500 employés de la première ligne de 76 dépôts ont maintenant accès à la formation numérique en ligne par l'entremise de Chromebooks.
- 500 employés ont accès à des évaluations de la personnalité et de l'intelligence émotionnelle.

Notre courrier livre un colis dans un magasin.

Communication et engagement des employés

En nous appuyant sur les efforts déployés en 2017, nous avons poursuivi le travail en 2018 en faisant la promotion du dialogue et de la sensibilisation à l'égard de divers enjeux liés à la diversité et à l'inclusion, tout en créant un environnement plus accueillant dans lequel la diversité et l'inclusion peuvent vraiment s'épanouir. À cette fin, nous avons lancé notre plateforme de médias sociaux interne **Workplace®**.





Notre collectivité

Favoriser le bénévolat, la sensibilisation et l'engagement

Depuis 2003, nous concentrons nos efforts sur le problème qui, selon nous, est l'un des plus criants qui touche toutes les communautés canadiennes : la faim. Nous nous sommes engagés à lutter contre la faim au Canada et à contribuer aux communautés que nous servons.

« Je crois que Purolator doit faire partie intégrante de la collectivité, et les initiatives comme notre programme Blitz contre la faim dans les dépôts jouent un rôle essentiel en nous permettant tous de pouvoir apporter des changements significatifs au Canada et d'aider nos communautés. Purolator n'est pas seulement une entreprise d'expédition de colis et de services logistiques; c'est une entreprise qui se soucie vraiment de la collectivité où nous vivons, travaillons et nous détendons. »

— PAT POLLOCK, COURRIER



Programme Blitz contre la faim^{MD} de Purolator

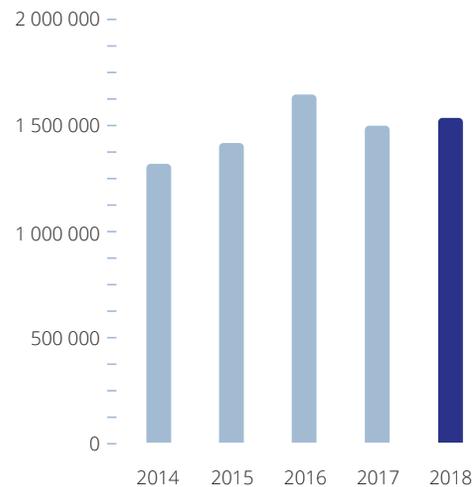
Plus de 850 000 Canadiens, dont un tiers sont des enfants, ont recours à des banques alimentaires chaque mois. Pour une 16^e année consécutive, dans le cadre du programme Blitz contre la faim^{MD} (BCLF) de Purolator, nos employés, des partenaires, des agents et des clients ont offert de leur temps, des aliments et de l'argent pour aider les banques alimentaires à soutenir nos collectivités. Grâce à leurs efforts, ils ont aidé à recueillir plus de **1,55 million de livres d'aliments** en 2018.

Purolator et ses partenaires, notamment la Ligue canadienne de Football (LCF), les Argonauts de Toronto et les Lions de la Colombie-Britannique et leurs partisans, ont sensibilisé le public au problème de la faim au Canada, en plus de recueillir des dons par l'entremise de différentes activités, comme des collectes le jour des matchs. Avec l'aide de la LCF, de ses équipes membres et de Canadiens, nous avons recueilli plus de **610 000 livres** d'aliments durant les collectes le jour d'un match dans le cadre du programme Blitz contre la faim de 2018.

Nous avons également participé à un défi boîtes de céréales pour le retour à l'école, à une vente aux enchères en ligne des fêtes, à un tournoi de balle molle pour les employés, à l'initiative des sacs rouges de collecte communautaire d'aliments et à des barbecues de collecte de fonds.

En 2018, Purolator a également versé environ 100 000 \$ à des banques alimentaires et à des organismes de bienfaisance partout au Canada. Nos dons prennent la forme d'actions bénévoles en nature, de soutien logistique, de dons, de commandites d'événements et de collectes de fonds pour des œuvres de bienfaisance.

Aliments donnés dans le cadre du programme Blitz contre la faim (en lb)



Notre président et chef de la direction avec des bénévoles du programme BCLF participent à une journée de collecte d'aliments le jour d'un match.

Voici certaines des banques alimentaires et certains des organismes de bienfaisance que nous avons soutenus en 2018 :



Rendement et incidence de la RSE

	2017	2018
Notre collectivité		
Livres d'aliments donnés (en lb)	1 510 343	1 549 202
Notre environnement		
Estimation du total des émissions de gaz à effet de serre (catégories 1, 2 et 3) (tonnes d'émissions de CO ₂)	263 622	279 524
Intensité totale des émissions (catégories 1, 2 et 3) (tonnes métriques d'émissions de CO ₂ /tranche de revenus de 1 000 \$)	0,16	0,15
Intensité totale des émissions (catégories 1, 2 et 3) (tonnes métriques d'émissions de CO ₂ /1 000 envois)	3,10	2,94
Intensité totale des émissions (catégories 1, 2 et 3) (tonnes métriques d'émissions de CO ₂ /1 000 pièces)	2,16	2,09
Nos employés		
Diversité de l'effectif		
Effectif (nombre)	9 717	11 212
Personnes handicapées dans l'effectif (nombre)	173	525
Personnes handicapées dans l'effectif (%)	1,8 %	4,7 %
Représentation des femmes dans l'effectif (nombre)	1 961	2 237
Représentation des femmes dans l'effectif (%)	20 %	20,2 %
Représentation des minorités visibles dans l'effectif (nombre)	2 268	3 008
Représentation des minorités visibles dans l'effectif (%)	23,4 %	26,8 %
Représentation des Autochtones dans l'effectif (nombre)	234	373
Représentation des Autochtones dans l'effectif (%)	2,4 %	3,3 %

Indices de mesure du rendement – Remarques sur la méthodologie de collecte des données et l'hypothèse

Une approche exhaustive a été adoptée lors de la préparation de l'inventaire des GES de 2018 et toutes les principales sources d'émissions ont été incluses. Purolator a élargi la portée de l'inventaire pour y inclure les réfrigérants et certains flux de déchets, créant ainsi un inventaire exhaustif des émissions de GES.

À l'avenir, la portée des émissions de l'entreprise pourrait être élargie pour inclure plusieurs sources d'émissions en amont et en aval. Bien que l'on s'attende à ce que les sources d'émissions supplémentaires soient proportionnellement faibles par rapport aux sources d'émissions actuellement mesurées, les sources suivantes pourraient être prises en considération dans le cadre d'un inventaire élargi :

- Autres flux de déchets, y compris les déchets solides municipaux et le recyclage
- Les émissions associées aux effets en amont et en aval des matériaux d'emballage
- Les émissions en amont ou indirectes provenant des carburants du parc de véhicules
- Le transport aérien en entreprise et transport en entreprise

Il est pratique courante d'estimer la consommation d'énergie typique en fonction de la surface de plancher des immeubles de bureaux qui ne disposent pas de données sur la consommation d'énergie. Il a été possible d'estimer la consommation d'électricité et de gaz naturel nécessaire au chauffage des bureaux nord-américains de Purolator en fonction de l'aire de l'immeuble ou des données fournies au cours des années précédentes pour les installations où les données n'étaient pas disponibles.

Les volumes de carburant étaient facilement disponibles pour les véhicules d'exploitation de Purolator. La consommation de carburant du parc de véhicules des sous-traitants (transporteurs contractuels et propriétaires exploitants) a été estimée en fonction du nombre total de kilomètres parcourus de 2007 à 2017; en 2018, ces estimations étaient fondées sur les coûts moyens du carburant en 2018.

Émissions estimées pour les catégories 1, 2 et 3

	2014	2015	2016	2017	2018
Données réelles	80 %	71 %	66 %	65 %	67 %
Estimation de la quantité de carburant du parc de véhicules calculée à partir de la distance x efficacité du carburant	18 %	26 %	32 %	33 %	0 %
Quantité de fret estimée à partir de la capacité du conteneur	1 %	1 %	1 %	1 %	1 %
Estimation du carburant du parc de véhicules calculée à partir du coût	0 %	0 %	0 %	0 %	31 %
Autres estimations	1 %	1 %	1 %	1 %	1 %

Engagements futurs

Nous sommes heureux de démontrer notre engagement à avoir une incidence importante sur les collectivités. Alors que Purolator célèbre ses 60 ans d'existence, nous établissons des objectifs, mesurons notre rendement et établissons des pratiques exemplaires.

À l'avenir, nos politiques, pratiques et normes d'entreprise s'harmoniseront avec les définitions, les principes et les pratiques décrits dans la norme ISO 26000 sur la responsabilité sociale d'entreprise. La norme fournit une approche holistique dans sept domaines fondamentaux : gouvernance organisationnelle, droits de la personne, pratiques en matière de travail, environnement, pratiques d'exploitation équitables, enjeux liés aux consommateurs, et participation et développement de la collectivité.

Au cours des cinq prochaines années, les plans des unités fonctionnelles de RSE permettront de mettre en œuvre un certain nombre d'initiatives stratégiques et opérationnelles fondées sur les données sur le rendement fournies dans le présent rapport. Pour chaque priorité, environnement, personnel et collectivité, nous sommes déterminés à faire avancer les choses et à faire une différence positive.

Échéanciers (2020 à 2025)

Notre environnement

- Établir des objectifs de réduction des émissions de GES en établissant une base de référence et en collaborant avec les intervenants afin de mettre en œuvre des initiatives visant à réduire les émissions. Nous continuerons de retirer les vieux véhicules et d'intégrer des véhicules plus écoénergétiques et durables.
- Nous mènerons des évaluations énergétiques et réaliserons des mises à niveau dans nos installations afin de favoriser l'efficacité énergétique, de réduire la consommation d'énergie et d'améliorer le rendement des immeubles.
- Nous participerons à des initiatives de l'industrie visant à moderniser les opérations de transport de fret urbain et à relever les défis liés à la fin de parcours en milieu urbain.
- Nous élaborerons une stratégie de réacheminement et de recyclage des déchets afin de réduire la production de déchets dans nos installations et nous évaluerons différents programmes favorisant l'utilisation d'emballages durables.

Nos employés

- Lancement de 16 centres d'excellence de l'Apprentissage et développement afin d'offrir une formation uniforme et dans les délais à nos employés de première ligne de l'Exploitation. Ces centres d'excellence serviront d'espaces centraux pour compléter notre programme de formation pour tous les employés.
- Mise en œuvre de notre programme de mentorat. Ce programme, aux capacités de production de rapports améliorées, offrira à nos mentorés des occasions supplémentaires de développer leurs compétences techniques, interpersonnelles et en leadership.

¹ Les quatre groupes désignés sont les femmes, les personnes handicapées, les Autochtones et les minorités visibles.

- Lancement de notre programme d'intégration normalisé visant à améliorer l'intégration de tous les nouveaux employés. Cette démarche comprend la simplification de l'expérience de formation en ligne, une expérience d'orientation en personne et une formation de sensibilisation à la sécurité. Cette initiative vise à favoriser un environnement de travail sécuritaire dès le premier jour et à réduire le roulement.
- Après la réalisation d'un sondage auprès de la main-d'œuvre, nous travaillons au développement de notre plan quinquennal d'équité en matière d'emploi qui décrit les façons d'atteindre les objectifs en matière d'emploi, d'équité et de diversité et de répondre aux neuf exigences législatives énoncées par la Commission canadienne des droits de la personne (CCDP) concernant les quatre groupes désignés¹.

Notre collectivité

- Lancement d'un portail permettant à nos employés de faire le suivi et de répertorier les heures de bénévolat pour tous les événements qui ont une incidence collective.
- Développement d'un processus de suivi des dons d'aliments et d'argent pour le programme Blitz contre la faim de Purolator.
- Création d'une stratégie de partenariat pour interagir avec les fournisseurs et les partenaires pertinents dans le cadre des campagnes de collecte d'aliments mises en œuvre à l'échelle de l'entreprise.
- Désigner les objectifs de développement durable des Nations Unies qui sont les plus pertinents pour notre entreprise et nos intervenants, et les classer par ordre de priorité en fonction de leur incidence sur nos trois piliers de la RSE.



Profil de l'entreprise

Purolator est un fournisseur de pointe de solutions intégrées de logistique et d'expédition de fret et de colis.

Siège social de l'entreprise

2727 Meadowpine Blvd.
Mississauga, Ontario, Canada
L5N 0E1

purolator.com

@PurolatorInc

