

CITOYENS DU MONDE

RAPPORT DE L'ENTREPRISE SUR LA VIABILITÉ 2011



Meilleur transporteur
aérien international
en Amérique du Nord

Table des matières

3	Message du président
4	Introduction
5	1) Sécurité La sécurité en tout temps La sécurité au quotidien Rendement et objectifs Aller de l'avant
11	2) Environnement L'environnement 1) Énergie et émissions 2) Bruit des avions 3) Déchets 4) Chaîne d'approvisionnement Commandites environnementales Aller de l'avant
18	3) Employés Au travail Plan d'équité en matière d'emploi Conventions collectives Promotion de la santé et du bien-être Promotion du talent Franc dialogue Perspectives d'avenir
24	4) Collectivités Les collectivités Aide humanitaire Aller de l'avant
32	Conclusion
33	Tableaux de la GRI
44	Annexe



Message du président

Presque chaque minute de chaque jour, un avion d'Air Canada décolle quelque part. Cela signifie que plus de 1 300 fois par jour, dans plus de 180 villes partout dans le monde, Air Canada a un impact sur les gens, l'environnement, l'économie et les collectivités qu'elle dessert. Notre entreprise et nos employés ont donc une occasion unique d'apporter une contribution positive, et nous avons la responsabilité de la saisir.

Notre stratégie consiste à maintenir l'équilibre entre les facteurs financiers, sociaux et environnementaux. C'est bien simple : selon nous, une entreprise qui tient compte des facteurs environnementaux et sociaux prend de meilleures décisions d'affaires. Il s'agit pour nous d'une façon de consolider notre entreprise dans l'optique d'attirer et de retenir les employés talentueux et de créer de la valeur pour les actionnaires.

Notre engagement à assumer notre responsabilité sociale ne date pas d'hier. Notre histoire est riche d'exemples d'investissements dans les collectivités, d'activités de secours humanitaire et de soutien à des employés qui se consacrent à des causes qui leur tiennent à cœur. Cependant, ce rapport axé sur notre responsabilité sociale et nos initiatives durables constitue pour nous une première, et je suis fier de vous le présenter.



Notre mission : Relier le Canada et le monde

Le processus de production de notre premier rapport a été extrêmement instructif. Il est à la fois une source de fierté, car nous présentons à un seul endroit les nombreux projets réalisés dans toute notre organisation, et une source d'inspiration, alors que nous comprenons mieux les possibilités d'amélioration et les nouvelles occasions d'apporter notre contribution.

Nous croyons que la divulgation d'une telle information est essentielle pour que nos actionnaires puissent évaluer notre gestion des facteurs environnementaux et sociaux dans notre entreprise. Nous espérons que ce rapport aidera les parties intéressées à mieux comprendre notre engagement à promouvoir des pratiques commerciales durables et nous aidera à mieux cerner les enjeux qui comptent pour elles.

Nous vous invitons à nous faire parvenir vos observations sur ce rapport à **sustainability.viabilite@aircanada.com** qui jette les bases des prochains rapports que nous allons rédiger. Nous avons mis en place des processus de gestion plus efficaces pour surveiller nos activités et vous faire parvenir de l'information plus détaillée.

Merci de votre intérêt et de votre soutien alors que nous continuons de nous efforcer d'agir en *citoyens du monde* responsables.

Calin Rovinescu

Contribution à l'économie canadienne

Selon une récente étude indépendante pour le compte du Conseil national des lignes aériennes du Canada, l'industrie du transport aérien a généré directement 6,5 milliards de dollars du produit intérieur brut (PIB) au Canada en 2009. On estime qu'au total, 12 milliards du PIB résultent des activités de l'industrie. Lorsque les retombées économiques totales sont prises en compte, cette somme dépasse 35 milliards. La part d'Air Canada représente, selon les estimations, un peu plus de 50 pour cent de toutes les activités aériennes au Canada, ce qui englobe les transporteurs étrangers qui exploitent des vols au pays.



Introduction

Notre premier rapport sur la viabilité est inspiré des meilleures pratiques recommandées par la Global Reporting Initiative (GRI). La GRI nous fournit un cadre de travail utile pour divulguer de l'information et des outils pour gérer et mesurer nos initiatives durables.

Nous nous sommes engagés à établir des rapports transparents à l'intention des parties intéressées et à favoriser une culture d'amélioration continue au sein de notre organisation. À mesure que nous produirons d'autres rapports, nous avons l'intention de divulguer de l'information plus détaillée et de nous conformer encore plus à la GRI.

Le présent rapport, de même que notre programme de durabilité, repose sur quatre piliers : la sécurité, l'environnement, les employés et la collectivité. Conformément aux lignes directrices de la GRI, nous avons procédé ainsi parce que nous croyons que ces domaines représentent la plus grande responsabilité et le plus d'occasions. Nous pensons également que ce sont les enjeux dont se soucient le plus nos parties prenantes. Au cours de l'année à venir, nous comptons nous pencher sur ces quatre piliers avec les parties concernées dans le cadre de nos activités.

Ce rapport donne un aperçu de nos activités dans chacun de ces quatre domaines.



Sécurité

La sécurité prime dans tout ce que nous faisons. La sécurité de nos clients, de nos employés et des membres des collectivités que nous desservons

est toujours notre priorité absolue. Au cours de son histoire, Air Canada a fait preuve d'innovation en matière de nouvelles technologies et de méthodes de renforcement de la sécurité, et nous sommes déterminés à demeurer des chefs de file dans ce domaine.



Environnement

Des considérations environnementales sont intégrées dans les décisions que nous prenons afin de réduire l'empreinte de nos activités.

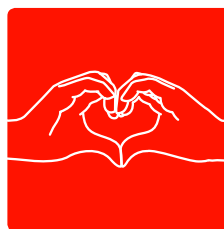
Par exemple en limitant la consommation d'énergie, les émissions, le bruit et le gaspillage, en retenant des options plus écologiques, en sensibilisant les employés et en invitant d'autres intervenants à nous aider à respecter nos cibles environnementales.



Employés

Nous visons à créer un milieu sain et gratifiant où tous peuvent exceller et se réaliser pleinement, dans une industrie hautement compétitive et

complexe. Nous soulignons la contribution que les employés apportent au succès de notre entreprise et le rôle essentiel qu'ils jouent dans nos initiatives durables. Nous voulons inspirer, encourager et motiver nos employés à exceller dans tout ce qu'ils font.



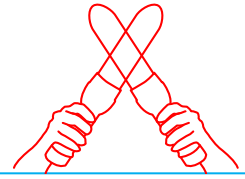
Collectivité en général

Nous sommes déterminés à apporter notre contribution dans les collectivités que nous desservons. Cet engagement, nous l'honorons en

tant qu'entreprise, et nos employés le remplissent avec notre appui. Nous cherchons à faire une différence en misant sur nos activités fondamentales, sur notre capacité à relier les gens, les endroits et les choses ainsi que sur la générosité et le dévouement de nos employés, et à l'occasion en apportant un soutien financier.



1) Sécurité





Un pilote d'Air Canada effectue une vérification visuelle de l'appareil.

La sécurité en tout temps

À Air Canada, la sécurité est notre priorité absolue. Elle constitue notre valeur de base et le premier pilier de notre stratégie de viabilité.

Dans l'industrie du transport aérien, il est de mise d'accorder une attention méticuleuse à la formation, aux politiques, aux systèmes et aux programmes liés à la sécurité. La nature de nos activités l'exige. Bon nombre de nos employés travaillent dans un milieu où le risque de blessures est omniprésent. Par conséquent, l'importance que nous accordons à la sécurité doit transparaître dans tout ce que nous faisons. Nous ne ménageons aucun effort pour satisfaire, voire dépasser, les normes de sécurité de l'industrie.

Notre stratégie de sécurité s'appuie sur deux principes clés.

1. D'abord, nous mettons en place des systèmes de santé et de sécurité de premier ordre afin d'assurer la sécurité du milieu de travail.
2. Nous faisons en sorte que nos employés se sentent émotionnellement interpellés par les questions de sécurité afin de changer les comportements. En plus de recevoir de la formation, nos employés rencontrent des personnes qui ont été blessées afin de mettre un visage sur des risques qui semblent trop souvent marginaux ou arbitraires. Nous encourageons notre personnel à corriger des situations et des comportements non optimaux chaque fois qu'ils en constatent, indépendamment des rapports hiérarchiques.

L'importance que nous consacrons à la sécurité se répercute dans l'ensemble de notre chaîne d'approvisionnement, y compris chez les fabricants, les fournisseurs et les distributeurs avec qui nous faisons affaire. Elle se manifeste aussi dans les exigences rigoureuses de formation imposées à tous les fournisseurs de maintenance, dont ceux qui ne sont pas situés aux États-Unis, au Canada ou en Europe. Enfin, nous effectuons des vérifications régulières et méticuleuses de tous les aspects de notre exploitation, qui sont passées en revue par les cadres supérieurs. Par exemple, nous faisons appel à un vérificateur externe afin de nous assurer que tous nos traiteurs partout dans le monde respectent des règlements et procédures strictes en vue de garantir que la nourriture est sans danger.

En ce qui a trait à la sécurité de la cabine, en plus de l'infrastructure de sécurité imposée par l'industrie et les organismes de réglementation, nous comptons sur du matériel et de la formation supplémentaires pour nous assurer que chacun de nos passagers arrive à destination en toute sécurité. Nous devons aussi appliquer une méthode stricte de gestion de l'eau afin de nous assurer que l'eau de nos appareils est pure.

Plus que partout ailleurs, c'est dans le poste de pilotage que se fait sentir notre engagement envers la sécurité. Notre processus de sélection et de formation des pilotes est l'un des plus rigoureux et des plus complets de l'industrie. Nous sommes extrêmement fiers du calibre de nos équipages et de notre dossier de sécurité exemplaire qui atteste de leur professionnalisme indéfectible.



La sécurité au quotidien

Sélection des pilotes et Programme de qualification avancée

Notre engagement à l'égard de la sécurité commence avant même la formation des pilotes. Notre processus de sélection des pilotes visent à évaluer bien plus que les compétences sur papier de façon à recruter les candidats potentiels en fonction de leur aptitude psychologique à faire preuve de leadership et à régler les problèmes sous pression. Ce processus de sélection amélioré nous permet de former des personnes dont le profil psychologique convient aux exigences de travail d'équipe et de réduction des risques et qui démontrent une capacité naturelle à travailler dans des contextes très stressants.

Après leur sélection, nos pilotes suivent le Programme de qualification avancée, une formation approfondie beaucoup plus intensive que toute formation imposée par l'industrie ou les organismes de réglementation. Contrairement aux programmes de formation des pilotes basés sur des modèles, le Programme de qualification avancée utilise des mesures avancées axées sur les forces et les faiblesses de chaque candidat de façon à fournir une formation adaptée. Mais le Programme de qualification avancée ne se concentre pas seulement sur les candidats; il établit également la norme des évaluateurs, de façon à assurer des évaluations équitables, objectives et cohérentes à l'échelle du réseau.

Systèmes de gestion de la sécurité

Les systèmes de gestion de la sécurité permettent de cerner des risques avant qu'ils deviennent problématiques et fournissent un compte-rendu de l'exposition aux risques ainsi que des solutions appropriées. À Air Canada, nous analysons une grande quantité de données à l'échelle de l'entreprise de façon à détecter les risques et à consacrer des ressources pour résoudre les problèmes de façon proactive et stratégique. Il s'agit d'un processus continu de collecte de données, d'évaluation et d'analyse des tendances qui nous permet de mieux comprendre les risques et la façon de les éliminer ou de les atténuer à la source.

Sécurité améliorée dans les cabines

La sécurité des cabines est un aspect essentiel de notre exploitation quotidienne, mais notre engagement envers la sécurité de nos passagers ne s'arrête pas là. Nous parons aux imprévus, notamment en prévoyant des formations et du matériel spécialisé visant à intervenir en cas d'urgence médicale à bord. Le personnel de cabine d'Air Canada est formé pour effectuer des procédures de sauvetage bien plus élaborées que celles imposées par les autorités de l'aviation en plus d'avoir accès à du matériel sophistiqué à bord, comme des défibrillateurs.

Les équipages d'Air Canada peuvent aussi compter sur une expertise médicale. Grâce à un partenariat avec le centre médical de l'université de Pittsburgh, les appareils d'Air Canada peuvent communiquer avec StatMD afin d'obtenir une consultation médicale en temps réel pendant le vol.

Audit de sécurité de l'exploitation de l'IATA (IOSA)

Le programme d'audit de sécurité de l'exploitation de l'IATA (IOSA), qui est reconnu et accepté à l'échelle internationale, est un système conçu pour évaluer la gestion de l'exploitation et les systèmes de contrôle d'un transporteur aérien. Air Canada a subi avec succès tous les audits de l'IATA en 2010, notamment avec la mention « aucune constatation; aucune observation ». Étant donné qu'il faut satisfaire à 900 normes suivant une méthode de vérification structurée, y compris des listes de contrôle normalisées, le résultat « aucune constatation; aucune observation » est une réalisation remarquable qui témoigne de notre méticuleuse approche en matière de sécurité.

Le programme d'audit de sécurité de l'exploitation de l'IATA est effectué tous les deux ans. Les résultats de l'audit de 2012 seront publiés dans notre prochain rapport de viabilité.



Étude de cas : Symposiums sur la sécurité de l'entreprise d'Air Canada



Afin d'opérer un réel changement comportemental et émotionnel, nous devons faire en sorte que nos employés comprennent le rôle du facteur humain dans la sécurité au travail. Pour y parvenir, nous invitons des travailleurs de différents secteurs ayant subi une blessure à venir raconter leur histoire à nos employés. Ces témoignages constituent un puissant outil de promotion du respect des procédures de sécurité.

En 2011, des centaines d'employés ont participé au Symposium sur la sécurité de l'entreprise d'Air Canada qui a accueilli Charlie Morecraft comme conférencier d'honneur. Comptant plus de 15 ans d'expérience à la société Exxon, il est un conférencier de renommée mondiale en matière de sécurité. Ses connaissances de première main en matière de blessures professionnelles ont captivé les employés et ont permis de dépasser les clichés de la sécurité au travail. Les cas vécus comme ceux racontés par Charlie ont un impact émotionnel et cognitif auquel la formation conventionnelle ne peut parvenir.

Compte tenu du succès du Symposium sur la sécurité de l'entreprise d'Air Canada en 2011, il devrait de nouveau avoir lieu en 2012.

Étude de cas : Évaluation des risques à l'aérogare de Winnipeg



Nous nous efforçons d'éliminer les risques pour la sécurité avant qu'ils représentent un danger. Avant la construction de la nouvelle aérogare de l'aéroport de Winnipeg, nous avons pu adopter cette approche proactive et mettre en œuvre une évaluation complète des risques portant sur tous les aspects de l'installation de façon à cerner tous les risques potentiels pour nos employés.

En vue de nous assurer que la nouvelle aérogare respecte nos rigoureuses normes de sécurité pour notre équipe, nous avons organisé une séance de deux jours animée par le chef de service – Sécurité du personnel – Aéroports à laquelle ont participé des employés du Service clientèle et des Services avions, du Matériel au sol, des Biens immobiliers, de Maintenance Air Canada et de la Sécurité de l'entreprise, en plus des membres des comités de santé et de sécurité et de la direction locale. La séance a commencé par une brève rencontre, et le reste de la journée a été consacré à la visite des nouvelles installations en vue de repérer et dresser la liste de tous les risques pour les employés. Le deuxième jour, l'équipe a procédé à l'évaluation des risques et a formulé des recommandations sur l'atténuation de ceux-ci. Ensuite, nous avons regroupé ces risques dans un registre pour la nouvelle aérogare. Plus de 90 risques potentiels pour la sécurité des employés ont ainsi été repérés et résolus. Il s'agissait de la première évaluation des risques à grande échelle pour une nouvelle installation, et nous continuerons de procéder de la sorte à l'avenir.



Semaine nord-américaine de la sécurité et de la santé au travail

Air Canada prend part depuis un certain nombre d'années à la Semaine nord-américaine de la sécurité et de la santé au travail (SNASST), un événement qui continue de promouvoir et de renforcer notre culture de sécurité. La participation accrue des employés d'année en année indique qu'ils ont adopté les valeurs en matière de sécurité que nous promouvons à Air Canada.

En 2011, Air Canada a organisé des activités durant la SNASST pour continuer à sensibiliser les employés sur les questions de santé et de sécurité, notamment des séances de dépistage de l'hypertension offertes par les Services de santé au travail, des défis de marche et des déjeuners santé à l'échelle du réseau.

Défibrillateurs en milieu de travail



Après avoir équipé ses appareils de défibrillateurs externes automatisés (DEA) il y a plusieurs années, Air Canada poursuit ses efforts en en installant dans les lieux de travail. Combinée à la RCR, l'utilisation d'un DEA peut augmenter de 75 % ou plus les chances de sauver une personne comparativement à l'administration

de la RCR seulement.

En 2012, des DEA seront installés à des endroits clés à l'échelle du réseau, principalement des zones fortement achalandées auxquelles les services d'urgence auraient de la difficulté à accéder en moins de trois minutes.

Les DEA seront mis en place de manière progressive au cours de l'année 2012. Les premiers DEA seront installés au siège social de Montréal et dans les bureaux d'exploitation de Toronto, y compris au Contrôle de l'exploitation réseau, dans le bâtiment du simulateur des opérations aériennes, aux installations de la Maintenance et à l'aérogare d'Air Canada Cargo.

Bien que les DEA soient conçus pour être utilisés par n'importe quel bon Samaritain, nous observons les pratiques exemplaires éprouvées et offrirons des séances de formation sur l'utilisation du DEA à tous les employés qui souhaitent y participer. La Croix Rouge propose cette formation en se concentrant sur les employés qui sont déjà des secouristes qualifiés.

Rendement et objectifs

Réalisation des objectifs d'Air Canada en matière de rendement sécurité en 2011

	Cible	Résultat
Accidents	0	0
Incidents graves	0	0
Rapports CADORS (système de comptes rendus quotidiens des événements de l'aviation civile)	Moins de 3 par 1 000 vols	2.16
Audit de l'IATA sur la sécurité opérationnelle	100 %	Vérification terminée
Exercices d'interventions d'urgence	Tous les 3 ans	3 exercices effectués

	2010	2011
Taux de blessures	1 889 blessures ont causé une perte de temps	1 814 blessures ont causé une perte de temps
Jours de travail perdus	Diminution de 31 % en 2011 des jours de travail perdus par rapport à 2010	



Aller de l'avant

Nous sommes fiers de notre dossier de sécurité et de ce que nous avons accompli en 2011. En 2012, nous comptons renforcer les processus et pratiques actuellement en vigueur afin de rendre aussi efficace et efficient que possible notre système de gestion de la sécurité.

Par exemple, nous mettrons en œuvre une version améliorée du Système de gestion de l'information sur la sécurité. L'amélioration de notre approche basée sur les données et l'intégration des activités à risque dans tous les secteurs de la Société, qu'il s'agisse de la sécurité, de la qualité, de la gestion de la sécurité ou de la sécurité au travail, sont essentielles en vue d'atténuer les risques et d'augmenter l'efficacité opérationnelle, laquelle peut se traduire par des économies de coûts.

Nos priorités en matière de sécurité en 2012

- Réussir l'inspection de validation de notre SGS de Transports Canada
- Réussir l'audit de renouvellement de la certification IOSA de l'IATA
- Élaborer et mettre en œuvre des initiatives pour réduire le nombre d'incidents, d'accidents et de blessures
- Améliorer la gestion des risques pour la sécurité liés à la mise en œuvre de nouveaux projets



2) Environnement





L'environnement

Nous croyons que l'industrie de l'aviation a un rôle important à jouer dans l'atténuation de son impact environnemental. Air Canada s'efforce de réduire son empreinte écologique dans quatre secteurs prioritaires :

1. Énergie et émissions
2. Bruit des avions
3. Déchets
4. Chaîne d'approvisionnement

1) Énergie et émissions

L'aviation est responsable d'environ 2 % des émissions de carbone mondiales, et on s'attend à ce que cette proportion passe à 5 % d'ici 2050 si rien n'est fait pour l'empêcher. Reconnaisant la responsabilité d'agir, Air Canada a fait siennes les ambitieuses cibles fixées par l'Association du transport aérien international (IATA) :

- accroître l'efficacité énergétique en moyenne de 1,5 % entre 2009 et 2020;
- limiter les émissions de CO₂ à compter de 2020 (croissance neutre en carbone);
- réduire les émissions de CO₂ de 50 pour cent par rapport aux niveaux de 2005 d'ici 2050.

Par l'intermédiaire du Conseil national des lignes aériennes du Canada (CNLA), nous continuons aussi à développer une entente volontaire avec le gouvernement canadien pour limiter les émissions de gaz à effet de serre. Cette nouvelle entente, qui entrera en vigueur en 2012, fera suite à la première entente volontaire signée en 2005 dans l'optique d'améliorer l'efficacité énergétique de 24 % avant 2012, ce qui a été réalisé bien plus tôt, soit en 2007.



En vue d'atteindre les cibles établies par l'IATA et de réduire nos émissions de gaz à effet de serre, notre stratégie consiste à investir dans la technologie, à apporter les changements nécessaires pour hausser l'efficacité de notre exploitation et de notre infrastructure et à tirer profit des instruments économiques.

Notre stratégie porte fruit. Au cours de 11 dernières années, Air Canada a considérablement amélioré son efficacité énergétique. En effet, en 2011, elle se chiffrait à 36,84 litres par 100 tonnes-kilomètres payantes (une mesure du nombre de litres nécessaires pour transporter 100 tonnes de marchandises et de passagers sur un kilomètre), soit une amélioration de 33 % par rapport à 1990.

Investissement dans les technologies de réduction des émissions

... dans les airs

Les gains d'efficacité que nous avons réalisés reposent principalement sur notre investissement dans le rajeunissement de notre parc aérien. À la fin de 2011, l'âge moyen des avions de notre parc aérien moderne et écoénergétique était de seulement 11,6 ans. Celui-ci comprenait entre autres 18 appareils 777 de Boeing, qui consomment 15 % moins de carburant par siège-mille offert pour un vol Toronto–Hong Kong que les appareils qu'ils ont remplacés. De plus, à la prise de livraison de 37 appareils 787 de Boeing qui commencera en 2014, notre parc aérien deviendra l'un des plus écoénergétiques de l'industrie mondiale de l'aviation.

L'adoption de carburéacteurs de remplacement sécuritaires, fiables et économiques est essentielle à la réduction de nos émissions de gaz à effet de serre. Par conséquent, nous soutenons activement le développement et la commercialisation de carburants affichant une empreinte carbone inférieure.

En 2011, Air Canada et d'autres grands transporteurs ont signé une lettre d'intention avec Solena Fuels concernant un futur approvisionnement en carburéacteur dérivé de déchets urbains et agricoles recyclés, qui générera moins d'émissions de gaz à effet de serre et de polluants locaux que les carburants à base de pétrole. Nous avons étudié activement les possibilités de convertir de la biomasse ligneuse en biocarburant en Ontario, et nous continuons d'examiner les occasions de croissance de l'industrie du biocarburant pour le transport aérien au Canada.

En 2009, en collaboration avec des partenaires, nous avons conclu un protocole d'entente avec AltAir Fuels, LLC et Rentech, Inc. pour une production annuelle de 75 millions de gallons de carburéacteur et de carburant diesel à partir d'huile de cameline et d'autres matières premières comparables, et de 250 millions de gallons de carburéacteur synthétique dérivé d'un mélange de charbon et de biomasse.

... et au sol

À l'heure actuelle, le parc automobile des Services au sol d'Air Canada comprend près de 500 véhicules électriques ainsi que plus de 400 véhicules au propane. La conversion au propane s'est traduite par une diminution de 33 % des émissions de gaz à effet de serre. Au fil des ans, Air Canada a participé à un certain nombre de projets novateurs portant sur des piles à hydrogène et des technologies hydrides.

Émissions dans les airs/au sol*

	Unité	2011	2010
ÉNERGIE ET ÉMISSIONS			
Opérations aériennes			
Consommation de carburant avions (excluant les appareils d'Air Canada Jazz)	Million de litres	3 513	3 373
Émissions des appareils (excluant ceux d'Air Canada Jazz)	Tonnes de CO ₂	8 963 547	8 607 427
Efficacité énergétique	Litre par 100 tonnes-kilomètres payantes	36,84	36,47
Efficacité du CO ₂	kg de CO ₂ par 100 tonnes-kilomètres payantes	93,99	93,05

	Unité	2011	2010
ÉNERGIE ET ÉMISSIONS			
Opérations au sol			
Émissions de gaz à effet de serre attribuables aux véhicules immobiles	Tonne d'équivalent CO ₂	3 491	4 178
Émissions de gaz à effet de serre attribuables au matériel au sol	Tonnes de CO ₂	21 006	19 999
Émissions de gaz à effet de serre attribuables à la consommation d'électricité	Tonne d'équivalent CO ₂	11 939	11 803

* En 2011, nos émissions et notre consommation de carburant ont augmenté en raison du nombre accru d'heures d'utilisation de nos appareils.



Réduction de la consommation d'énergie

Exploitation efficace

Air Canada a également adopté des pratiques exemplaires novatrices à la Maintenance, aux Services au sol et aux Opérations aériennes en vue d'accroître son efficacité et de réduire la consommation de carburant de l'ensemble de son parc aérien. En voici quelques exemples :

- Notre programme de nettoyage des moteurs améliore leur rendement et diminue leur impact sur l'environnement en évitant les surchauffes. La consommation de carburant s'en trouve réduite d'environ 1,2 %.
- Nous exploitons les vols à des vitesses légèrement inférieures de façon à accroître l'efficacité énergétique et tirons profit au maximum des vents arrière quand les vols sont en avance. Nous avons aussi collaboré avec des spécialistes de l'espace aérien pour optimiser les itinéraires et le profil des vols.
- Nous avons modifié la procédure d'approche de la piste à l'atterrissage en limitant l'utilisation des volets et en augmentant l'utilisation des freins de roue et du mode ralenti poussée inverse. Le résultat : nos atterrissages nécessitent moins de carburant et sont moins bruyants.
- Nous essayons d'alléger la masse des appareils, par exemple en transportant seulement la quantité d'eau potable nécessaire pour exploiter les vols en toute sécurité et en utilisant des conteneurs à fret plus légers.

Nous avons également amélioré la maintenance et le fonctionnement des bâtiments, notamment grâce à la mise à niveau de l'équipement, à des campagnes de sensibilisation des employés et à des vérifications énergétiques.

Le résultat? De 2006 à 2011, le programme a entraîné une réduction de 318 000 tonnes des émissions de CO₂.

Infrastructure efficace

Afin d'accroître l'efficacité des systèmes de gestion de la circulation aérienne, Air Canada favorise les parcours plus courts et plus directs. Plus récemment, en 2011, la Société a exploité un vol de démonstration dans un corridor écologique dans le cadre du projet ENGAGE, auquel participent également NAV CANADA, le Royaume-Uni et d'autres transporteurs. L'initiative a démontré l'impact positif que peuvent avoir sur l'environnement les liaisons plus flexibles au-dessus de l'Atlantique Nord, l'un des couloirs les plus achalandés du monde.

Instruments économiques

Air Canada reconnaît le potentiel des instruments du marché, comme un outil de gestion mondiale des émissions de gaz à effet de serre, et soutient une approche sectorielle globale équitable pour toutes les parties dans l'industrie et toutes les régions. Nous continuerons de collaborer avec nos partenaires de l'industrie et diverses associations pour poursuivre l'élaboration d'un programme cohérent de réduction des émissions dans le secteur mondial de l'aviation.

2) Bruit des avions

À Air Canada, nous essayons de réduire notre niveau de bruit de trois façons : mise à niveau de nos appareils avec une technologie plus silencieuse, mise en place de procédures d'atténuation du bruit et participation active à tous les comités locaux de consultation sur le climat sonore partout au Canada.

En 2011, nous avons répertorié en détail pour la première fois nos constats d'infraction pour le bruit. Nous sommes ravis d'annoncer que ces constats sont fort peu nombreux et que nous avons l'intention de maintenir cette norme élevée à l'avenir.

Unité		2011
BRUIT		
Opérations au sol		
Infractions	Nombre et région	Constats d'infraction pour le bruit de cinq vols à Bruxelles; quatre amendes à l'aéroport international de Vancouver pour des infractions à la politique sur le bruit.



3) Déchets

Nous cherchons constamment de nouvelles possibilités de réduire la quantité de déchets générés par nos activités au sol ou envoyés aux sites d'enfouissement. Selon ce qui est accepté dans une municipalité en particulier, nous recyclons les matériaux ramassés dans nos appareils (p. ex. anciens numéros du magazine de bord, contenants de savon), ainsi que les matériaux utilisés dans nos installations (p. ex. papier, carton, bois, métal).

En 2006, nous avons officiellement lancé notre programme de recyclage à bord de tous nos vols en Amérique du Nord. Nous sommes assujettis aux règles fédérales relatives aux déchets internationaux, selon lesquelles tout ce qui contient de la matière organique doit être éliminé de manière à éviter la propagation de maladies. Par conséquent, certains aéroports canadiens suivent des procédures complexes de triage des matières recyclables, alors que d'autres ne recyclent rien du tout. En collaboration avec d'autres transporteurs canadiens, nous travaillons à un projet pilote à l'aéroport international d'Ottawa en vue d'élaborer de meilleurs programmes de recyclage conformes aux règles fédérales.

Dans certains secteurs de l'aviation, l'utilisation de matières dangereuses est inévitable et doit être gérée de manière responsable. C'est pourquoi Air Canada applique un processus



rigoureux qui lui assure que les déchets dangereux sont traités en conformité avec toutes les exigences réglementaires et que tous ses fournisseurs ont les licences et les certifications requises pour les manipuler, les transporter, les recycler (le cas échéant) et les éliminer.

		Unité	2011	2010
DÉCHETS				
Déchets non dangereux provenant des bâtiments d'Air Canada				
Recyclage :				
Papier	Tonnes		366	393
Carton	Tonnes		221	460
Bois	Tonnes		124	111
Métal	Tonnes		853	1 338
Recyclage mixte	Tonnes		37	44
Déchets envoyés aux sites d'enfouissement*	Tonnes		2 881	2 855
Déchets qui n'ont pas été envoyés aux sites d'enfouissement**	%		36	45
Déchets dangereux provenant des bâtiments d'Air Canada				
Quantité totale de déchets dangereux	Tonnes		578	454
Déchets dangereux recyclés et utilisés comme carburant de remplacement	%		41	48

* Poids pondéré

** En 2010, nous nous sommes débarrassés de matériel au sol obsolète, ce qui explique la grande quantité de métal recyclé cette année-là ainsi que l'écart important entre le pourcentage de déchets qui n'ont pas été envoyés aux sites d'enfouissement par rapport au résultat de 2011.



4) Chaîne d'approvisionnement

En 2010, Air Canada a mis à jour ses politiques d'achat et exige maintenant que ses fournisseurs démontrent leur respect l'environnement. Nous sommes également en train de documenter nos pratiques exemplaires dans toute la chaîne d'approvisionnement de manière à ce que tous nos partenaires adoptent les mêmes pratiques environnementales responsables que nous, et sommes déterminés à constamment réduire notre empreinte écologique.

En appui à notre stratégie environnementale, nous cherchons également des occasions de mobiliser nos employés et d'autres joueurs de l'industrie afin d'accroître la sensibilisation aux causes et aux projets environnementaux.

Employés



Nos employés jouent un rôle fondamental dans la gestion de notre empreinte écologique. Certains d'entre eux ont mis de l'avant des projets environnementaux, par exemple des programmes de recyclage, des essais-pilotes de nouvelles technologies et un programme de covoiturage misant sur un logiciel développé en partenariat avec la Société.

Quant à Air Canada, elle a sensibilisé les employés aux questions environnementales au moyen de diverses initiatives, dont le forum Gestes verts visant à recueillir des idées de projets écologiques en milieu de travail, des concours, des événements pour le Jour de la Terre, un programme de télétravail pour les agents de réservations à Tampa (qui a permis d'éviter plus de 1,1 millions de kilomètres de



déplacements entre la maison et le lieu de travail) et, plus récemment, un programme similaire pour les employés des Relations clientèle à Calgary.

Industrie

Air Canada joue un rôle actif dans l'élaboration de politiques, la mise en œuvre de programme et l'établissement d'un dialogue international sur l'environnement en s'impliquant dans les associations de l'industrie suivantes, au pays et à l'étranger :

IATA : Air Canada est devenue membre officiel du comité sur l'environnement de l'Association du transport aérien international. Nous avons participé à l'établissement des cibles d'efficacité énergétique de l'IATA et d'une stratégie sur les changements climatiques. Nous avons également pris part à la production du premier rapport sur les carburants de remplacement de l'IATA en 2007.

CNLA : À titre de participant actif au sous-comité sur l'environnement du Conseil national des lignes aériennes du Canada, Air Canada contribue grandement à développer une entente volontaire sur la limitation des émissions de gaz à effet de serre avec le gouvernement fédéral. Nous sommes également des chefs de file dans la recherche de méthodes de réduction des déchets à bord et d'amélioration du recyclage.

A4A : Air Canada est un membre associé d'Airlines for America. Nous participons donc activement au conseil sur l'environnement et au comité international sur le bruit et les émissions (INEC).

CAAFI : Air Canada est un membre actif de la Commercial Aviation Alternative Fuel Initiative (CAAFI), qui permet à ses participants de nouer des relations, de collecter et de partager des données, de désigner des ressources ainsi que de développer et d'adopter des carburants de remplacement.



Commandites environnementales

Air Canada et ses partenaires commerciaux Star Alliance commanditent le programme Biosphere Connections afin de promouvoir la biodiversité et l'exploitation durable des ressources naturelles dans tous les pays et toutes les régions qu'ils desservent.

Au pays, Air Canada commandite depuis longtemps le forum sur les voyages et le tourisme responsables, ainsi que les prix annuels d'excellence en matière d'environnement et de leadership du forum, qui sont remis aux organismes de voyages et de tourisme.



Aller de l'avant

Nos programmes et projets environnementaux à l'échelle de l'entreprise ont donné d'excellents résultats. Il reste encore des problèmes et des défis à surmonter, mais nous sommes déterminés à trouver des solutions qui assureront la préservation de l'environnement.

Notre Système de gestion de l'environnement entraîne une amélioration continue de la gestion de notre empreinte écologique dans toutes nos activités. Nous avons décidé de nous concentrer sur trois engagements à court ou à moyen terme :

Optimiser les possibilités de réduction des émissions : Étant donné la nécessité de réduire les émissions de gaz à effet de serre à l'échelle mondiale, notre objectif est de peaufiner notre programme d'efficacité énergétique à bord, puis de chercher et d'accroître les possibilités d'adopter la quantité requise de carburateurs renouvelables de remplacement pour notre cible de 2020 en matière de croissance neutre en carbone.

Améliorer la gestion des déchets : Nous allons continuer de nous efforcer d'adopter des pratiques de gestion des déchets en vue de réduire la quantité de déchets enfouis ou incinérés.

Améliorer la mesure de l'empreinte écologique

d'Air Canada : Nous améliorerons nos pratiques de saisie, de communication et de gestion des données dans le but d'améliorer la mesure de l'empreinte écologique d'Air Canada.



3) Employés



Nos valeurs :

- La sécurité en tout temps
- Se mobiliser afin que les clients se sentent tous très importants
- Travailler ensemble
- Faire preuve d'intégrité
- Les employés sont tous très importants
- Viser l'excellence



Au travail

Notre troisième pilier, c'est notre personnel. Nous nous sommes engagés à créer pour nos employés des conditions de travail sécuritaires, équitables et gratifiantes.

Les emplois à Air Canada comptent parmi les plus convoités et les mieux rémunérés dans l'industrie du transport aérien en Amérique du Nord. La Société accorde des salaires et des avantages sociaux inégalés dans l'industrie et est la seule grande société aérienne canadienne, et l'une des rares entreprises au pays, à maintenir un régime de retraite à prestations déterminées pour ses employés syndiqués. En 2011, la Société a versé 308 millions de dollars dans les caisses de retraite de ses régimes agréés.

En tant qu'organisation, nous nous sommes également engagés à favoriser une culture axée sur le rendement où le leadership, la responsabilisation et l'esprit d'entreprise sont mis en valeur et récompensés. En 2010, lorsque l'entreprise a déclaré un bénéfice, les employés ont reçu des actions comme prime de reconnaissance visant à aligner davantage leurs intérêts personnels sur nos objectifs commerciaux.

En septembre 2011, Air Canada s'est classée au palmarès des cinq employeurs les plus attrayants au pays selon un sondage mené auprès de 7 000 chercheurs d'emploi et travailleurs canadiens par Randstad Canada, un chef de file en matière de services de dotation, de recrutement et de ressources humaines.

Comme nous sommes une entreprise mondiale, l'inclusivité nous semble toute naturelle. Multiculturelle et multilingue, Air Canada continue de favoriser l'accès à son milieu de travail et d'abolir les obstacles au sein de celui-ci. Nous sommes fiers d'être une entreprise inclusive et d'avoir été parmi les premiers à embaucher des femmes. Le personnel d'Air Canada reflète la diversité ethnique du pays et compte des membres des premières nations, des personnes ayant une déficience, des homosexuels, des lesbiennes et une foule d'autres gens d'autres minorités dont le talent et les compétences feront de nous un meilleur transporteur.

Nous aidons les employés à établir un équilibre entre leur vie professionnelle et leur vie personnelle, ce qui est de plus en plus difficile à réaliser dans bon nombre d'autres entreprises. Ce ne sont là que quelques-uns des aspects qui nous différencient et qui illustrent notre histoire d'employeur avant-gardiste.



Effectifs totaux en 2011 (au 31 déc. 2011)

N ^{bre} total d'employés par pays et par sexe			
Pays	F	M	N ^{bre} total d'employés
Argentine	9	3	12
Antigua		1	1
Australie	11	2	13
Belgique	1	1	2
Bahamas		1	1
Bermudes	7	4	11
Brésil	27	40	67
Barbade		5	5
Canada	10 581	15 008	25 589
Suisse	5	6	11
Chili	1	2	3
Chine	2	1	3
Colombie	1		1
Allemagne	82	67	149
Danemark		1	1
République dominicaine	1		1
France	36	22	58
Grande-Bretagne	247	410	657
Guadeloupe		2	2
Hong Kong	24	13	37
Inde		1	1
Israël	11	2	13
Italie	5	2	7
Jamaïque	12	6	18
Japon	16	18	34
Corée		1	1
Sainte-Lucie	1		1
Mexique	9	5	14
États-Unis	362	280	642
Effectifs totaux	11 451	15 904	27 355

- 93,5 % des employés travaillent au Canada
- 41,9 % des employés sont des femmes

Satisfaction des employés et milieu de travail

Depuis 2007, nous faisons appel à une firme de recherche indépendante afin de mener des sondages auprès de nos employés. Ces sondages sont statistiquement représentatifs de tous nos groupes d'employés et tiennent compte de l'emplacement géographique, de la répartition professionnelle et de l'affiliation syndicale.

Les questions du sondage nous aident à mesurer la variation de la satisfaction des employés d'une année à l'autre et à déterminer si nous avons réussi à nous améliorer à certains égards, notamment l'habilitation du personnel, l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie personnelle ainsi que la reconnaissance.

Notre plus récent sondage, qui date de 2010, a révélé une hausse de 20 % du nombre d'employés qui estiment qu'Air Canada est un bon employeur. De plus, depuis 2007 nous avons observé une augmentation de 21 % du nombre d'employés qui affirment avoir les bons outils pour faire leur travail et de 37 % du nombre d'employés qui trouvent que leurs supérieurs sont à l'écoute de leurs idées et de leurs préoccupations. Selon le plus récent sondage, la majorité du personnel s'entend pour dire que le milieu de travail est sécuritaire, sain et agréable, et depuis 2007, le sentiment d'appartenance s'est considérablement accru.

Plan d'équité en matière d'emploi



Air Canada est assujettie à la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* du Canada. Par conséquent, nous nous concentrons spécifiquement sur quatre groupes : les femmes, les minorités visibles, les

personnes ayant une déficience et les membres des Premières nations. Dans l'ensemble, notre main-d'œuvre est équilibrée du point de vue des femmes et des membres d'une minorité visible. Leur taux d'embauche et de promotion est deux fois plus élevé que leur représentation réelle dans l'entreprise.



D'après le profil de nos employés, les personnes ayant une déficience occupent davantage des emplois qualifiés ou techniques, alors que les membres des Premières nations ont tendance à assumer des fonctions d'employé de bureau généralement saisonnières. Au cours des prochaines années, notre stratégie d'acquisition de talents mettra l'accent sur une plus grande participation des personnes ayant une déficience et des membres des Premières nations.

À la suite de l'examen des systèmes d'emploi réalisé en 2009, l'équipe des Ressources humaines et des représentants de certaines directions d'Air Canada ont créé un plan d'équité en matière d'emploi comprenant les initiatives suivantes :

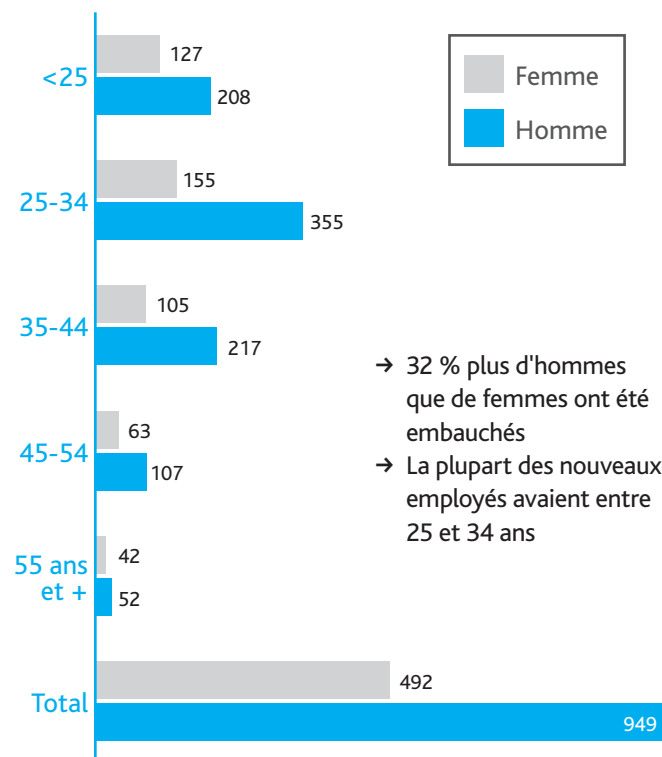
- Les pratiques de recrutement d'Air Canada ont été réorientées afin de s'assurer, au besoin, de la diversité des candidats présentés pour chaque poste vacant d'Air Canada.
- Tous les employés d'Air Canada sont tenus d'observer son Code d'éthique, qui décrit, entre autres, l'engagement de la Société à l'égard de l'honnêteté, de l'intégrité et du respect des normes éthiques dans le cadre de toutes ses activités et pratiques. Le Code d'éthique contient une section sur les politiques en matière d'emploi, plus précisément sur la discrimination et le harcèlement et de nombreux employés ont reçu une formation à cet égard.

Notre engagement envers les Premières nations

Depuis 2009, nous collaborons avec les Clubs des petits déjeuners du Canada, notre partenaire, afin de mettre sur pied des programmes dans les écoles chez les autochtones, notamment au Manitoba. Nous avons considérablement contribué à la conception et la mise en œuvre du projet en donnant pour celui-ci 10 billets d'avion par année.

Air Canada compte plus de 250 employés d'origine autochtone, dont plus de 35 pilotes. Nous continuons de recruter activement parmi les Premières nations en publiant régulièrement des offres d'emploi dans leurs journaux, par exemple The Drum au Manitoba et Sweet Grass en Alberta, ainsi qu'à autochtonesauCanada.gc.ca. Nous avons également consulté des conseillers du Centre for Aboriginal Human Resources Development.

Embauches en 2011 Par groupe d'âge et par sexe



Type d'emploi par sexe (au 31 déc. 2011)

Type d'employé	Sexe		
	F	M	Total
Permanent	11 377	15 826	27 203
Temporaire	74	78	152
N^{bre} total d'employés	11 451	15 904	27 355

→ 99,4 % des employés sont permanents



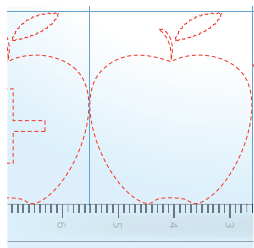
Conventions collectives

En date de décembre 2011, Air Canada comptait 26 562 employés, environ 95 % d'entre eux étant représentés par un ou plusieurs de ses cinq grands syndicats. Nous sommes déterminés à entretenir et à préserver une relation fondée sur le respect et la compréhension mutuels avec chacun de ces groupes.

Nos efforts en vue de collaborer harmonieusement avec les syndicats s'accompagnent de certains défis. En 2011, les conventions collectives régissant la majorité de nos employés syndiqués ont expiré et, comme c'est le cas chez la plupart des transporteurs traditionnels, le processus de négociation de nouvelles ententes est long et ardu. Une impasse avec les TCA, qui représentent nos agents – Service clientèle des centres téléphoniques et des aéroports, concernant la question des régimes de retraite des nouveaux employés a mené à une grève de trois jours en juin pendant laquelle nous avons continué d'exercer intégralement nos activités. En 2011, de nouvelles conventions collectives ont été conclues avec les TCA et avec UNITE, le syndicat qui représente notre personnel affecté au service clientèle, aux services avions, au fret et à des fonctions administratives au Royaume-Uni. Une autre convention collective a été conclue à la suite d'un arbitrage avec le SCLP, qui représente les agents de bord d'Air Canada.

La conclusion de conventions collectives avec les autres syndicats canadiens est en 2012 une priorité essentielle pour qu'Air Canada et ses employés puissent aller de l'avant ensemble et faire de la Société une entreprise rentable à long terme.

Promotion de la santé et du bien-être



Depuis 2004, pour promouvoir la santé et le bien-être des employés, et surtout la prévention des maladies, Air Canada organise des cliniques de vaccination contre la grippe. La Société s'est également associée aux syndicats pour offrir un programme complet d'aide aux employés (PAE), c'est-à-dire un service entièrement

confidentiel auquel les employés peuvent recourir en cas de détresse émotionnelle ou de problèmes liés à la famille, au couple ou au stress. Le programme, accessible à tous les employés, fournit des services de consultation et peut recommander rapidement le service externe ou l'organisme approprié qui aidera à résoudre diverses problématiques.

Promotion du talent

Air Canada compte plus de 26 000 talentueux employés, beaucoup d'entre eux poursuivant une longue carrière au sein de l'entreprise. Nous leur fournissons des outils conviviaux en ligne grâce auxquels ils peuvent nous faire part de leurs compétences, de leur expertise et de leurs aspirations, consulter les postes disponibles et soumettre leur candidature.

Environ 200 cadres ont également participé à un nouveau programme de formation sur le leadership qui les aidera à concevoir et à promouvoir des projets qu'ils pourront soumettre à la haute direction.

Formation

Les employés susceptibles d'influer considérablement sur la sécurité reçoivent plus de formation que les autres. Nous donnons également beaucoup de formation au personnel au sol et au soutien technique embauché à des postes saisonniers deux fois par année. En 2011, nous avons tenu des séances de sensibilisation aux clients ayant une déficience à l'intention des employés de première ligne. Organisées avec l'aide du Service en vol, des Relations clientèle et de la Formation, ces séances de formation dynamiques ont fourni de l'information sur le voyage des clients ayant une déficience ainsi que sur nos responsabilités à titre de transporteur aérien.

En plus de notre programme de leadership, les cadres ont accès à une formation adaptée à leurs propres besoins en matière de perfectionnement des habiletés techniques et intangibles.



Nombre moyen d'heures de formation par catégorie professionnelle et par sexe en 2011

(population = 17 344)

Catégorie professionnelle	Femme	Homme	N ^{bre} total d'employés
Cadres	24,3	19,5	824
Gestion des vols		59,7	26
Personnel de bureau	7,3		7
Pilotes	38,8	38,2	3 041
Régulateurs de vol	122,0	146,2	70
Agents de bord	32,1	30,8	6 317
Agents – Service clientèle	24,9	23,1	2 953
Personnel au sol et au soutien technique	51,3	49,4	4 106

Reconnaissance envers le personnel



Calin Rovinescu, président et chef de la direction, présente le Prix d'excellence à Giacinto Rico, chef de service – Stratégie de distribution mondiale et Planification.

Air Canada est fière de ses nombreux employés qui font régulièrement preuve d'un dévouement exceptionnel pour prendre soin des clients et de leurs collègues et faire honneur à notre marque. Nous disposons d'un vaste éventail d'outils pour souligner les efforts des employés qui incarnent nos valeurs, des simples cartes de remerciements aux articles dans nos publications, en passant par nos programmes de reconnaissance — dont le plus prestigieux est le Prix d'excellence. Créé en 1981, le Prix d'excellence est décerné chaque année à une cinquantaine d'employés, sélectionnés parmi des centaines d'autres mis en nomination par leurs collègues pour leur comportement exemplaire et leur rendement exceptionnel. En plus d'être invité à des célébrations de deux jours, chaque gagnant est mis en vedette à la page de renvoi du portail de l'entreprise et dans le magazine *enRoute*, afin que nos employés

et nos clients puissent partager notre fierté à l'égard des lauréats.

Franc dialogue



Nous croyons qu'il est primordial de maintenir une bonne communication dans toute l'organisation et avons établi plusieurs canaux, traditionnels et numériques, dans l'optique de recueillir la rétroaction des employés et de faciliter un dialogue

constructif à tous les échelons. En 2011, Calin Rovinescu, le président et chef de la direction d'Air Canada, a entrepris une tournée d'un bout à l'autre du pays pour rencontrer les employés de tous les secteurs de l'exploitation. Le taux de participation a été extrêmement élevé, et une bonne partie des rencontres a été consacrée à répondre aux questions et à écouter les commentaires.

Que ce soit dans notre forum en ligne Place à la créativité ou dans notre portail, nous sommes ouverts à la rétroaction, aux idées et aux suggestions de nos employés, notamment sur l'environnement, la collectivité, la reconnaissance et l'engagement du personnel, le service clientèle et une foule d'autres sujets connexes. Les courriels adressés au président sont reçus par les Communications avec le personnel, qui les transmettent au bureau du président pour qu'il y réponde.

La Société invite également les employés à exprimer leurs commentaires et leurs observations par l'intermédiaire d'*Horizons*, un magazine mensuel destiné au personnel, et du *Point*, un bulletin publié cinq jours par semaine toute l'année.

Perspectives d'avenir

De concert avec les Ressources humaines, les Relations du travail et les TCA, qui représentent environ 3 900 employés, nous travaillons activement à la conception d'un programme conjoint qui facilitera l'intégration des personnes ayant une déficience au personnel syndiqué d'Air Canada. Nous espérons développer davantage ce projet en 2012.



4) Collectivités



En mai 2010, les employés d'Air Canada ont donné des vêtements à plus de 1 000 enfants de 3 orphelinats en Haïti.



Les collectivités

Depuis nombre d'années, Air Canada appuie des organismes voués à l'amélioration des conditions de vie des Canadiens. Notre engagement envers des associations communautaires de bienfaisance nous a fait participer activement à leurs efforts et à leurs réussites.

Le soutien que nous apportons aux collectivités est double :

- Nous investissons dans la structure sociale communautaire à l'échelle du Canada en appuyant des organismes caritatifs qui viennent en aide aux enfants et aux jeunes.
- Nous commanditons des événements et des activités organisés par des organismes sans but lucratif qui contribuent à la croissance économique de la collectivité.

En plus des œuvres de bienfaisance et des programmes économiques, Air Canada appuie un vaste éventail d'événements et d'activités commerciaux, notamment dans les domaines du sport, des arts et de la culture.

Nous sommes particulièrement fiers de l'engagement communautaire de nos employés, ainsi que de leur appui de nos activités de secours humanitaire partout dans le monde. Le mécénat et le dévouement de la communauté d'employés se sont avérés une combinaison efficace pour l'amélioration de la vie des gens à l'échelle tant locale qu'internationale.

Aide humanitaire

Les employés d'Air Canada ont agi rapidement et efficacement, sous la direction du vice-président général et chef de l'exploitation Duncan Dee, afin d'apporter de l'aide à la population d'Haïti à la suite du séisme dévastateur de 2010. Air Canada a effectué six vols de secours pour la zone dévastée, le premier ayant été assuré seulement quatre jours après le séisme. Nous avons transporté 183 650 kg d'approvisionnements de secours, évacué 777 Canadiens, puis fourni du transport et un soutien médical pour l'évacuation de 89 enfants adoptés haïtiens.

Grâce à la participation de nos employés, nous avons donné des vêtements indispensables à 1 000 enfants dans des orphelinats en Haïti dans le cadre de notre programme Habillez un enfant, puis une collecte de fournitures scolaires nous a permis de fournir du matériel didactique essentiel à 2 500 enfants. Les initiatives des employés ont permis d'amasser plus de 100 000 \$ en 2010 pour les projets de reconstruction en Haïti voués aux enfants et aux jeunes.

En 2011, après avoir évalué soigneusement de multiples propositions, le comité d'Action Haïti a annoncé son partenariat avec la fondation KANPE, une organisation établie à Montréal dont le nom signifie « se tenir debout » en créole. La fondation KANPE veille à enrayer le cycle de la pauvreté en fournissant de l'aide aux familles haïtiennes pour qu'elles deviennent autonomes. La fondation prodigue des conseils aux villageois sur la nutrition, les soins de santé, l'éducation





De gauche à droite : Marie-Ève Reynaud et Gihan Hanna d'Air Canada, Marika Anthony-Shaw et Régine Chassagne d'Arcade Fire et Tanya Mayar d'Air Canada

et l'agriculture et offre des logements adéquats aux familles démunies. Le don d'Air Canada de 100 000 \$ a été doublé, alors que le groupe primé Arcade Fire, également un fier ambassadeur de la fondation KANPE, a versé un montant égal.

Pour l'adoption de mesures immédiates à la suite de l'épidémie de choléra en Haïti à la fin de 2010, un don de 60 000 \$ a été remis à Médecins Sans Frontières et à Vision mondiale Canada.

Après le séisme de mars 2011 au Japon, des employés de l'ensemble du Canada ont tendu la main à leurs collègues du Japon en versant un don de 30 000 \$ à la Croix-Rouge japonaise.

Chacune de ces initiatives est fidèle à la tradition d'Air Canada d'offrir de l'aide lors de tragédies mondiales. Parmi les interventions précédentes, notons la livraison de fournitures d'aide humanitaire au Pakistan à la suite des inondations de 2010, à la province du Sichuan après le séisme de 2008 et au Pérou à la suite du séisme de 2007. En 2006, Air Canada a organisé des vols d'évacuation au départ d'Adana, en Turquie, pour les citoyens canadiens qui fuyaient le conflit au Liban. Air Canada était également à La Nouvelle-Orléans et organisait des vols de secours et de fournitures à la suite du passage de l'ouragan Katrina, ainsi que des vols d'aide à destination de l'Indonésie après le tsunami du lendemain de Noël en 2004.

Soutien aux Forces canadiennes

Air Canada collabore depuis longtemps avec les Forces canadiennes, notamment pour accorder aux employés qui sont membres de la Force de réserve un congé pour une formation et d'autres opérations. La Société s'efforce d'atténuer les répercussions de ces congés spéciaux sur tous les aspects de la carrière des réservistes au sein de l'entreprise, notamment le salaire, les avantages sociaux, le temps de service et d'autres privilèges.

En 2011, le Conseil de liaison des Forces canadiennes a remis à Air Canada un prix spécial pour soutien à la Force de réserve en reconnaissance de nos efforts. Notre respect des Forces canadiennes est particulièrement évident lors de notre cérémonie de piste organisée en l'honneur de soldats tombés au combat et transportés chez eux. Au cours des dernières années, l'équipe d'Air Canada Cargo à l'aéroport Pearson de Toronto a amélioré ce processus, et, aujourd'hui, des employés, des policiers, des membres du personnel militaire et des pilotes d'Air Canada se placent en garde d'honneur lorsqu'un soldat canadien décédé voyage avec nous. Chaque fois que l'un de nos 767 suit en procession un véhicule transportant la dépouille d'un soldat, cela montre bien nos priorités en tant que société aérienne et en tant que Canadiens.



Sensibilisation à la sécurité au hockey

Air Canada est un commanditaire de longue date des équipes de hockey de la LNH. Depuis plus de 30 ans, nous appuyons le hockey et y investissons des sommes considérables, car il suscite la fierté des Canadiens à titre de sport national. Les joueurs sont des modèles pour nos enfants. Et comme nous accordons la priorité absolue à la sécurité dans toute notre organisation, à la suite de plusieurs incidents impliquant des coups à la tête survenus en 2011, nous avons cru nécessaire



d'exprimer nos préoccupations et d'alimenter la discussion sur l'importante question des blessures à la tête et l'amélioration de la sécurité au hockey. Nous avons également apporté notre soutien à un projet de sensibilisation aux commotions au hockey administré et financé par la Fondation ontarienne de neurotraumatologie, ainsi qu'à Hockey Canada pour accroître la sensibilisation à la sécurité dans le sport.

Nous avons reçu un appui extraordinaire de citoyens canadiens ravis de voir une grande entreprise soulever les mêmes préoccupations qu'eux.

Organismes caritatifs au service des enfants



Air Canada s'implique activement depuis longtemps dans la collectivité et elle a un intérêt particulier pour les causes liées aux enfants. Guidée par le désir de ses employés de mettre l'accent

sur les enfants vulnérables, Air Canada a créé le programme Horizons Enfance afin de se concentrer sur des organismes caritatifs qui se consacrent au bien-être des jeunes au Canada et partout dans le monde. Nous travaillons également avec un réseau de partenaires stratégiques, de manière à appuyer la collecte de fonds pour des initiatives vouées aux enfants au moyen de passes promotionnelles et de milles Aéroplan.

Notre programme Véritable Implication Personnelle (VIP) honore et promeut la participation active de nos employés au sein de leurs collectivités. Ce programme seul a permis de donner plus de 160 billets promotionnels à des organismes caritatifs appuyés par nos employés.

Voyage de rêve est un organisme caritatif enregistré créé par des employés d'Air Canada dans le but d'offrir à des enfants ayant des besoins spéciaux un voyage inoubliable à Disney. Jusqu'à présent, cette organisation remarquable a permis de réaliser le rêve de plus de 20 000 enfants du Canada et du nord des États-Unis dans le cadre de voyages au Royaume enchanté à Orlando, en Floride ou à Disneyland Park à Anaheim, en Californie.

Air Canada travaille également en partenariat avec des hôpitaux pédiatriques partout au Canada afin d'appuyer leurs collectes de fonds durant l'année. De plus, la Société appuie un

vaste Programme de transport hospitalier permettant d'offrir des billets d'avion gratuits aux enfants atteints d'une maladie grave qui ne peuvent recevoir le traitement médical dont ils ont besoin dans leur collectivité locale.

Pour de nombreuses familles, le coût du transport aérien représente un fardeau supplémentaire qui entraîne beaucoup d'insécurité sur le plan financier et affectif. À titre de premier transporteur au pays, Air Canada joue un rôle très utile en réduisant les frais de déplacement souvent associés à la maladie.

Voici l'histoire d'un enfant qui a pu profiter de notre Programme de transport hospitalier en 2011 :

Teaghan Rice – Regina



Teaghan a reçu un diagnostic de diabète de type 1 alors qu'il avait deux ans. En raison de la gravité de son diabète, il a été adressé à un pédiatre de Winnipeg spécialisé en thérapie par pompe à insuline. Teaghan a besoin d'un traitement de suivi à Winnipeg qui n'est pas offert en Saskatchewan. Pour son dernier rendez-vous, il a été transporté, avec sa mère, grâce au programme Horizons Enfance d'Air Canada.



Traite de personnes



IBCR
BUREAU
INTERNATIONAL
DES DROITS DES ENFANTS

INTERNATIONAL
BUREAU
FOR CHILDREN'S RIGHTS

En tant que citoyen du monde socialement responsable, Air Canada s'engage à poursuivre la sensibilisation aux phénomènes de la traite de personnes et de l'exploitation sexuelle des enfants et des jeunes. Il ne s'agit pas d'une nouvelle priorité pour notre organisation. Depuis plusieurs années, Air Canada diffuse une vidéo à bord en vue de sensibiliser les passagers à la traite de personnes et au tourisme sexuel.

En 2010, Air Canada a tenu une conférence organisée par le Bureau international des droits des enfants, visant à sensibiliser les transporteurs aériens et l'industrie du voyage au Canada à la question du tourisme sexuel impliquant des enfants. Air Canada a fourni gratuitement de l'espace publicitaire dans enRoute, son magazine de bord primé. Le Bureau international des droits des enfants a aussi organisé une conférence de presse à l'aéroport Montréal-Trudeau, où on a souligné le rôle de leader d'Air Canada pour combattre ce fléau à l'échelle mondiale.

Programmes d'Air Canada

CHAQUE SOU COMPTE!



Air Canada offre un programme de collecte de petite monnaie à bord de ses vols et à certains aéroports et salons Feuille d'érable. Toutes les recettes sont versées au Réseau Enfants-Santé au profit d'hôpitaux pédiatriques partout au Canada.

LES AILES DU COURAGE



Des pilotes d'Air Canada se rendent dans des hôpitaux pour participer à des activités avec les enfants et leur remettre des certificats et des médailles en reconnaissance de leur bravoure dans leur lutte contre la maladie.

Œuvres caritatives



BREAKFAST
CLUBS
OF CANADA

Clubs des petits déjeuners du Canada



FREE THE CHILDREN
children helping children through education

Enfants Entraide



Fondation pour l'enfance Starlight Starbright Canada



Réseau Enfants-Santé



Voyage de rêve



En bref

Voici ici compilés quelques-uns des chiffres représentant nos dons en 2011. Suite au lancement de notre nouvelle fondation en 2012, nous prévoyons que plus de chiffres seront inclus dans nos prochains rapports.

	2011	2010
Nombre de milles Aéroplan donnés à des hôpitaux pédiatriques partout au Canada	13,9 millions	11,9 millions
Nombre de billets donnés à des œuvres caritatives	1 000	1 000
Somme d'argent remise par l'intermédiaire du programme Chaque sou compte	119 957 \$	208 032 \$
Nombre d'organisations soutenue par l'intermédiaire du programme Horizons Enfance	259	277
Fonds amassés par les employés d'Air Canada partout dans le monde pour ACTion Haïti	–	104 090 \$
Nombre de bénévoles d'Air Canada requis pour assurer nos vols de secours sur Haïti	–	986

Commandites

Air Canada appuie une vaste gamme d'activités et de programmes dans le domaine des affaires, des sports, des arts et de la culture qui lui permettent d'être active dans les collectivités qu'elle dessert et de fournir un soutien marketing intégré aux principales initiatives stratégiques.

Sport professionnel

Hockey – Ligue nationale de hockey

Canada

- Flames de Calgary
- Oilers d'Edmonton
- Canadiens de Montréal
- Sénateurs d'Ottawa
- Maple Leafs de Toronto
- Canucks de Vancouver
- Jets de Winnipeg

États-Unis

- Ducks d'Anaheim
- Hurricane de la Caroline
- Kings de Los Angeles
- Devils du New Jersey
- Capitals de Washington

Hockey – Ligue américaine de hockey

- Bulldogs d'Hamilton
- Moose du Manitoba
- Ice Caps de St. John's

Basket-ball

- Raptors de Toronto

Soccer

- Impact de Montréal
- FC de Toronto
- Whitecaps de Vancouver

Sport amateur

- Alpine Canada Alpin
- Comité olympique canadien
- Comité paralympique canadien
- Association canadienne de hockey



Arts et culture

Échelle nationale

- El Ballet Folklórico Nacional
- Canadian Youth for French
- Fondation nationale des réalisations autochtones
- NORAD sur la piste du Père Noël
- ONE DROP
- Les Rendez-vous de la Francophonie
- Relais du 25^e anniversaire de la tournée mondiale Rick Hansen

Provinces de l'Atlantique

- Festival d'été de Charlottetown
- Festival Jack Frost

Québec

- Concours international d'orgue du Canada
- DiversCité
- Festival des films de Montréal
- Festival Opéra de Québec
- Fondation CMA
- Fondation du Collège Édouard-Montpetit
- Gala Excellence La Presse
- Les Grands Ballets canadiens de Montréal
- Marché Casse-Noisette
- Montréal Passion Vin
- Musée des Beaux Arts de Montréal
- Musée Pointe-à-Callière
- Orchestre symphonique de Montréal

Ontario

- Festival Franco-ontarien
- Ballet national du Canada
- Festival international du film de Toronto
- Dîner de gala de la fondation La Patrie gravée sur le cœur

Manitoba

- Festival du Voyageur
- Royal Winnipeg Ballet

Alberta

- Orchestre symphonique d'Edmonton

Colombie-Britannique

- Coup de cœur francophone (Vancouver)
- Festival d'été francophone de Vancouver
- Gala S.U.C.C.E.S.S.
- Orchestre symphonique de Vancouver
- Walk with the Dragon

Yukon

- Air Canada Snow Sculpture Festival



Aller de l'avant

Présentation de la Fondation Air Canada



À Air Canada, nous cherchons à réaliser des gains d'efficacité dans tous les aspects de nos activités, y compris nos nombreux programmes de don. Les processus simplifiés sont tout aussi importants pour les programmes de sensibilisation que pour le bénéfice net de l'entreprise, et nous améliorons constamment notre approche afin de nous assurer que nous adoptons des pratiques exemplaires dans tous nos projets.

Cette recherche d'efficacité accrue a mené à la création de la Fondation Air Canada, une nouvelle structure pour notre programme d'investissement communautaire. La Fondation Air Canada permettra d'attirer davantage l'attention sur les causes que nous soutenons, puis d'augmenter l'autonomie ainsi que l'imputabilité de nos programmes.

Dans les cas où le transport aérien gratuit ne suffit pas, nos employés et partenaires ont travaillé pour amasser des fonds et les distribuer là où les besoins sont les plus criants. Jusqu'à présent, sans notre propre fondation, ces initiatives ont été inutilement complexes. En outre, nous pourrions recueillir des fonds plus efficacement et créer de nouveaux partenariats, ce qui renforcera notre appui aux nombreuses collectivités que nous desservons.

Traite de personnes

Puisque nous souhaitons avoir une incidence encore plus importante, nous avons donné à notre personnel une formation spécialisée qui permet de reconnaître et de signaler encore plus efficacement les cas suspects à bord de nos vols qui pourraient correspondre à la traite de personnes pour l'exploitation d'enfants.

Bilinguisme



Nous sommes conscients que nos relations avec nos clients et nos parties prenantes peuvent toujours être améliorées. En tant que plus grand transporteur du Canada, Air Canada est fière de promouvoir les principes de dualité linguistique.

Alors qu'aucun autre

transporteur nord-américain n'offre ses services dans les deux langues officielles à l'échelle de son réseau international avec une telle constance, nous travaillons à améliorer le bilinguisme de nos activités et à nous assurer qu'Air Canada, à tous égards, reflète l'aspect bilingue du pays qu'elle représente.



Conclusion

« Grâce à son partenariat avec l'UNESCO et à sa généreuse contribution à ma mission, Air Canada nous a permis, à moi et à mon équipe, d'en faire plus et de sensibiliser la population de différents pays à la situation critique des Haïtiens »

*La très honorable Michaëlle Jean
Envoyée spéciale de l'UNESCO en Haïti*



Depuis sa fondation il y a 75 ans, Air Canada a tout mis en œuvre pour s'acquitter de ses responsabilités de transporteur national.

Depuis sa fondation il y a 75 ans, Air Canada a tout mis en œuvre pour s'acquitter de ses responsabilités de transporteur national.

Nous sommes très fiers des efforts déployés à ce jour et du fait que notre désir de mener nos activités de manière responsable et d'avoir un impact positif sur la communauté mondiale fait partie de notre essence.

Nous reconnaissons que le temps est venu pour nous d'officialiser et d'approfondir davantage nos initiatives en matière de responsabilité sociale. La publication de notre premier Rapport de l'entreprise sur la viabilité marque une première étape décisive en vue d'atteindre cet objectif.

Comme nous l'avons mentionné tout au long de ce rapport, nous comptons mettre en place des processus plus détaillés pour surveiller et consigner nos initiatives durables. Cette démarche nous aidera à fournir régulièrement de l'information plus précise aux parties intéressées et à avoir un aperçu des possibilités d'amélioration et de développement.

Nous espérons mobiliser les parties intéressées en procédant à un examen et à une analyse du contenu du rapport, afin de mieux cerner les enjeux qui comptent pour elles et pour nous. Nous voulons écouter et apprendre. Nous voulons agir de façon transparente et responsable. Notre prochain rapport visera le niveau d'application C de la GRI, car nous croyons

qu'en consolidant notre engagement à l'égard de la viabilité et de l'établissement de rapports sur celle-ci, nous allons renforcer globalement Air Canada.

Merci d'avoir pris le temps de lire ce rapport. N'hésitez pas à nous écrire à sustainability.viabilite@aircanada.ca.

Réalizations importantes en 2011 :

- **Maintien de notre impressionnant dossier de sécurité aérienne**
- **Dépassement des objectifs en matière de rendement sécurité en 2011**
- **Investissement dans la technologie et dans des appareils moins énergivores pour atténuer notre impact environnemental**
- **Amélioration de l'efficacité énergétique de 31 % depuis 1990**
- **Réduction des émissions de CO₂ de 318 000 tonnes entre 2006 et 2011**
- **Classement au palmarès des cinq employeurs les plus attrayants au pays**
- **Création de la Fondation Air Canada pour rationaliser nos efforts dans les collectivités**



La méthode que nous avons suivie pour produire ce premier rapport est inspirée des lignes directrices de la GRI couramment utilisées mais ne leur est pas entièrement conforme

GRI	Description	Référence	Détails
1. TABLEAU DE LA GRI			
1.1	Déclaration du décideur le plus haut placé de l'organisation	Citoyens du monde 2011	p. 3
1.2	Description des impacts, risques et opportunités majeurs	Citoyens du monde 2011 Rapport annuel 2011	p. 3, 4 p. 4-5, 10-13, 66-76 http://www.aircanada.com/fr/about/investor/documents/2011_ar.pdf?d=041112
2. PROFIL DE L'ORGANISATION			
2.1	Nom de l'organisation.	Rapport annuel 2011	p. 8 http://www.aircanada.com/fr/about/investor/documents/2011_ar.pdf?d=041112
2.2	Principaux produits, services et marques	Rapport annuel 2011	p. 8-9 http://www.aircanada.com/fr/about/investor/documents/2011_ar.pdf?d=041112
2.3	Structure opérationnelle de l'organisation, avec description des principales divisions, entités opérationnelles, filiales et coentreprises	Rapport annuel 2011	p. 8-9 http://www.aircanada.com/fr/about/investor/documents/2011_ar.pdf?d=041112
2.4	Lieu où se trouve le siège de l'organisation	Rapport annuel 2011	p. 159 http://www.aircanada.com/fr/about/investor/documents/2011_ar.pdf?d=041112
2.5	Nombre de pays où l'organisation est implantée et nom des pays où soit l'exploitation est majeure, soit les questions relatives au développement durable traitées dans le rapport s'avèrent particulièrement pertinentes.	Notice annuelle 2011	p. 18-21 http://www.aircanada.com/fr/about/investor/documents/2012_AIF.pdf
2.6	Nature du capital et forme juridique	Notice annuelle 2011	p. 4 http://www.aircanada.com/fr/about/investor/documents/2012_AIF.pdf
2.7	Marchés où l'organisation opère avec répartition géographique, secteurs desservis et types de clients ou de bénéficiaires	Notice annuelle 2011	p. 13-21 http://www.aircanada.com/fr/about/investor/documents/2012_AIF.pdf
2.8	Taille de l'organisation présentant le rapport	Rapport annuel 2011	p. 2, 8-9, 39-40 http://www.aircanada.com/fr/about/investor/documents/2011_ar.pdf?d=041112
2.10	Récompenses reçues au cours de la période couverte par le rapport	Citoyens du monde 2011	Quatrième de couverture
3. PARAMÈTRES DU RAPPORT			
3.1	Période considérée (p. ex. exercice comptable, année calendaire) pour les informations fournies	Tableau de la GRI	2011
3.3	Cycle considéré (annuel, biennal, etc.)	Tableau de la GRI	À déterminer
3.4	Personne à contacter pour toute question	Tableau de la GRI	sustainability.viabilite@aircanada.ca
3.5	Processus de détermination du contenu du rapport	Tableau de la GRI	Le comité de la responsabilité sociale de l'entreprise a été créé et est représenté par les principales directions d'Air Canada. Le comité s'est réuni régulièrement, a suivi la formation sur la GRI afin de comprendre l'approche nécessaire, puis a passé en revue les questions concernant les parties prenantes soumises par chaque direction. PriceWaterhouseCoopers a été consulté lors de l'élaboration de ce rapport. PriceWaterhouseCoopers a également donné de la formation sur la GRI/la responsabilité sociale de l'entreprise à certains membres du comité de la responsabilité sociale de l'entreprise. Notre premier rapport est une présentation de la famille Air Canada.



GRI	Description	Référence	Détails
3.6	Périmètre du rapport (par exemple, pays, divisions, filiales, installations en crédit-bail, coentreprises, fournisseurs); pour de plus amples informations, voir le Protocole GRI sur le périmètre	Tableau de la GRI	Nous faisons un rapport sur les activités d'Air Canada ainsi que sur celles de sa filiale en propriété exclusive, Vacances Air Canada.
3.7	Indication des éventuelles limites spécifiques du champ ou du périmètre du rapport (voir le principe d'exhaustivité pour la définition du champ)	Citoyens du monde	p. 3-4
3.8	Principes adoptés pour la communication des données concernant les coentreprises, filiales, installations en crédit-bail, activités sous-traitées et autres situations susceptibles d'avoir une incidence majeure sur les possibilités de comparaison d'une période à l'autre et/ou d'une organisation à l'autre	Tableau de la GRI	Nous excluons les activités d'Aveos, ancien fournisseur de maintenance, réparation et révision (MRR) d'Air Canada, ainsi que d'Air Canada Jazz et d'Air Canada Express, deux entreprises avec lesquelles Air Canada a conclu des contrats d'achat de capacité, et enfin celles d'Aéroplan.
3.9	Techniques de mesure des données et bases de calcul, y compris les hypothèses et techniques à l'origine des estimations appliquées au renseignement des indicateurs et autres informations figurant dans le rapport	Compris dans l'ensemble du rapport	Cela est inclus et expliqué sous chaque indicateur particulier, le cas échéant.
3.12	Tableau identifiant l'emplacement des éléments d'information requis dans le rapport	Tableau de la GRI	

4. GOUVERNANCE, ENGAGEMENTS ET DIALOGUE

4.1	Structure de gouvernance de l'organisation y compris les comités relevant du plus haut organe de gouvernance (conseil d'administration ou assimilé), responsables de tâches spécifiques telles que la définition de la stratégie ou la supervision de l'organisation	Circulaire de sollicitation de procurations 2012	p. 27 à 31 http://www.aircanada.com/fr/about/investor/documents/2012_proxy.pdf
4.2	Indiquer si le président du conseil d'administration (ou assimilé) est aussi un administrateur exécutif.	Tableau de la GRI	Le président du conseil, David I. Richardson, est un membre de la haute direction non dirigeant de la Société.
4.3	Pour les organisations ayant un système de conseil d'administration (ou assimilé) à organe unique, indiquer le nombre d'administrateurs indépendants et/ou non exécutifs et leur sexe.	Tableau de la GRI	p. 26 http://www.aircanada.com/fr/about/investor/documents/2012_proxy.pdf
4.4	Mécanismes permettant aux actionnaires et aux salariés de faire des recommandations ou de transmettre des instructions au conseil d'administration (ou assimilé).	Tableau de la GRI	Les actionnaires et les employés peuvent communiquer avec le conseil ou des membres du conseil à titre individuel en passant par le secrétaire général ou les Relations avec les actionnaires. Les actionnaires peuvent également soumettre des propositions pour l'assemblée annuelle des actionnaires de la Société, conformément aux dispositions de la Loi canadienne sur les sociétés par actions. La Société n'a pas de comités d'entreprise. Un membre du conseil (Roy Romanow) a été nommé comme candidat au poste d'administrateur des syndicats canadiens de la Société en vertu du Protocole d'entente sur la retraite entré en vigueur en juillet 2009.
4.5	Lien entre les rémunérations des membres du conseil d'administration (ou assimilé), des cadres supérieurs et des cadres dirigeants.	Circulaire de sollicitation de procurations 2012	p. 24, 48 http://www.aircanada.com/fr/about/investor/documents/2012_proxy.pdf
4.6	Processus mis en place par le conseil d'administration (ou assimilé) pour éviter les conflits d'intérêts	Circulaire de sollicitation de procurations 2012	p. 33-34 http://www.aircanada.com/fr/about/investor/documents/2012_proxy.pdf
4.7	Processus de détermination de la composition du conseil d'administration (ou assimilé) et de ses comités, ainsi que des qualifications et de l'expertise des membres, y compris toute considération relative au sexe et d'autres indicateurs de diversité	Circulaire de sollicitation de procurations 2012	p. 33-34 http://www.aircanada.com/fr/about/investor/documents/2012_proxy.pdf
4.8	Missions ou valeurs, codes de bonne conduite et principes définis en interne par l'organisation sur sa performance économique, environnementale et sociale, et état de leur mise en pratique	aircanada.com	http://www.aircanada.com/fr/about/index.html



GRI	Description	Référence	Détails
4.9	Procédures définies par le conseil d'administration (ou assimilé) pour superviser la manière dont l'organisation identifie et gère sa performance économique, environnementale et sociale, et notamment les risques, opportunités, ainsi que le respect des normes internationales, des codes de bonne conduite et des principes	Circulaire de sollicitation de procurations 2012 Tableau de la GRI	p. 32 http://www.aircanada.com/fr/about/investor/documents/2012_AIF.pdf À chaque réunion trimestrielle du Comité de vérification, des finances et du risque, le vérificateur général présente un rapport sur les plaintes déposées par des employés d'Air Canada au titre du programme de signalement de manquements à l'éthique d'Air Canada.
4.10	Processus d'évaluation de la performance propre du conseil d'administration (ou assimilé), notamment du point de vue économique, environnemental et social	Tableau de la GRI	Une évaluation annuelle du conseil est menée par le président du Comité de gouvernance et des affaires de l'entreprise.
4.11	Explications sur la position de l'organisation quant à la démarche ou au principe de précaution et sur ses actions en la matière	Citoyens du monde 2011 Tableau de la GRI	p. 6 Tableau de la GRI 4.1
4.12	Chartes, principes et autres initiatives, d'origine extérieure en matière économique, environnementale et sociale, auxquels l'organisation a souscrit ou donné son aval	Citoyens du monde 2011	p. 12 Nous appuyons les objectifs de l'IATA.
4.13	Affiliation à des associations (associations professionnelles) ou adhésion à des organisations nationales ou internationales de défense des intérêts	Citoyens du monde 2011 Tableau de la GRI	p. 12, 13, 16 Diverses chambres de commerce
4.14	Liste des groupes de parties prenantes inclus par l'organisation	Tableau de la GRI	Employés, actionnaires, ONG investisseurs, gouvernement du Canada, clients
4.15	Base d'identification et sélection des parties prenantes avec lesquelles dialoguer	Tableau de la GRI	La Société a mis en place un certain nombre de mécanismes pour mieux connaître les parties prenantes envers lesquelles elle veut s'engager, notamment des sondages auprès des clients et des employés, la participation à des associations et à des comités, Horizons Enfance d'Air Canada et les assemblées générales annuelles.
4.16	Démarche de ce dialogue, et notamment fréquence par type et par groupe de parties prenantes	Tableau de la GRI	Réunions, sondages, lettres, courriels, appels téléphoniques, groupes de discussion, médias sociaux et symposiums
4.17	Questions et préoccupations clés soulevées via le dialogue avec les parties prenantes et manière dont l'organisation y a répondu, notamment lors de l'établissement de son rapport	Tableau de la GRI	À l'heure actuelle, nous n'avons pas de stratégie officielle pour répondre aux questions et aux préoccupations soulevées par les parties prenantes. Il s'agit de l'un de nos principaux objectifs pour la prochaine année.

ÉLÉMENTS D'INFORMATION REQUIS – PARTIE III : indicateurs de performance

ÉCONOMIE

EC1	Valeur économique directe créée et distribuée, incluant les produits, les coûts opérationnels, prestations et rémunérations des salariés, donations et autres investissements pour les communautés, les résultats mis en réserves, les versements aux apporteurs de capitaux et aux États	Citoyens du monde 2011 Rapport annuel 2011	p. 3 p. 2, 83-86 http://www.aircanada.com/fr/about/investor/documents/2011_ar.pdf?d=041112
EC2	Implications financières et autres risques et opportunités pour les activités de l'organisation liés aux changements climatiques	Citoyens du monde 2011	p. 12-17
EC3	Couverture des obligations de l'organisation au titre des régimes à prestations déterminées	Rapport annuel 2011	p. 45-46 http://www.aircanada.com/fr/about/investor/documents/2011_ar.pdf?d=041112
EC4	Aide financière substantielle reçue du gouvernement	Sans objet	Aucune
EC5	Distribution des ratios comparant le salaire d'entrée de base selon le sexe et le salaire minimum local sur les principaux sites opérationnels	Sans objet	Plus de 95 pour cent de la main-d'œuvre d'Air Canada dans le monde est syndiquée. Les taux d'entrée en fonction sont généralement supérieurs au salaire minimum en vigueur puisqu'ils sont déterminés par les modalités des diverses conventions collectives, sans distinction à l'égard du sexe.



GRI	Description	Référence	Détails
EC6	Politique, pratiques et part des dépenses effectuées auprès de fournisseurs locaux sur les principaux sites opérationnels.	Tableau de la GRI	Actuellement, Air Canada n'a pas de politique officielle concernant les achats auprès de fournisseurs locaux, comme ses principales dépenses sont le carburant, les appareils, la nourriture et les boissons. Toutefois, la Politique d'achat d'Air Canada énonce l'exigence commerciale de conclure des contrats avec les fournisseurs ayant le plus faible coût total de propriété, ce qui pourrait être important pour les fournisseurs locaux. Le concept du coût total de propriété ne se limite pas au prix d'achat et englobe l'évaluation des coûts de transport, les délais d'exécution et le service après-vente, ce qui procure aux fournisseurs locaux un avantage concurrentiel. De plus, nous tenons compte de l'empreinte écologique au moment de mettre au point des spécifications lorsqu'il est pratique et économique de le faire, ce qui encourage les achats locaux. Tel qu'il est décrit dans la Politique d'achat d'Air Canada, cette dernière attribue les contrats aux fournisseurs dont les compétences techniques, la stabilité financière, la qualité d'exécution, le rendement et les capacités répondent aux exigences de la Société, qui offrent le plus bas coût total de propriété, et qui satisfont aux spécifications ainsi qu'aux exigences réglementaires applicables.
EC7	Procédures d'embauche locale et proportion de cadres supérieurs embauchés localement sur les principaux sites opérationnels	Tableau de la GRI	Sous réserve de certaines exceptions très restreintes; affichages en interne et à l'extérieur. Le responsable de l'embauche interviewe toujours les candidats internes d'abord. Si aucun candidat n'est retenu, nous interviewons les candidats externes. Habituellement, les affichages pour les postes vacants sont effectués au niveau local, mais les employés de n'importe quelle ville peuvent présenter leur candidature. Pas d'embauche de cadres supérieurs en 2011
EC8	Développement et impact des investissements en matière d'infrastructures et des services, principalement publics, réalisés via une prestation commerciale, en nature ou à titre gratuit	Citoyens du monde 2011	p. 27
EC9	Compréhension et description des impacts économiques indirects significatifs, y compris l'importance de ces impacts	Citoyens du monde 2011	p. 3

ENVIRONNEMENT

MATIÈRES

EN1	Consommation de matières en poids ou en volume	Sans objet	Pas mesuré pour l'instant.
EN2	Pourcentage de matières consommées provenant de matières recyclées	Sans objet	Bien que nous utilisions de nombreux produits recyclés, à bord et au sol, ils ne sont pas quantifiés pour l'instant.
EN3	Consommation d'énergie directe répartie par source d'énergie primaire	Citoyens du monde 2011	p. 44
EN4	Consommation d'énergie indirecte répartie par source d'énergie primaire	Citoyens du monde 2011	p. 44
EN5	Énergie économisée grâce à la conservation et à l'efficacité énergétique accrue	Citoyens du monde 2011	p. 44
EN6	Initiatives pour fournir des produits et des services reposant sur des sources d'énergie renouvelables ou à rendement amélioré, réductions des besoins énergétiques obtenues suite à ces initiatives	Citoyens du monde 2011	p. 13-14
EN7	Initiatives pour réduire la consommation d'énergie indirecte et réductions obtenues	Citoyens du monde 2011	Les projets de réduction de la consommation d'électricité sont énumérés à la page 14. L'envergure des réductions n'est pas connue pour l'instant.
EN8	Volume total d'eau prélevé par source	Sans objet	Air Canada s'approvisionne à partir de l'eau municipale ou d'autres services d'eau. Air Canada ne contrôle pas la consommation d'eau dans toutes les escales canadiennes et elle ne le fait pas dans aucune escale internationale. La consommation réelle d'eau potable à bord n'est pas mesurée pour l'instant.
EN9	Sources d'approvisionnement en eau significativement touchées par les prélèvements	Sans objet	Au Canada, nous accédons à l'eau à partir de sources gérées par les municipalités. À l'étranger, nous nous approvisionnons en eau auprès des municipalités et de tout autre organisme officiel qui s'occupe de la gestion de l'eau.
EN10	Pourcentage et volume total d'eau recyclée et réutilisée	Sans objet	Nous puisons notre eau à partir des réseaux municipaux et évacuons nos eaux usées au moyen d'égouts sanitaires et d'égouts pluviaux.



GRI	Description	Référence	Détails
EN11	Emplacement et superficie des terrains détenus, loués ou gérés dans des zones protégées et des zones riches en biodiversité en dehors des zones protégées, ou à proximité de telles zones	Sans objet	Les problèmes locaux liés à la biodiversité sont gérés par les administrations aéroportuaires, et non par les transporteurs individuels qui desservent les aéroports.
EN12	Description des impacts significatifs des activités, produits et services sur la biodiversité des aires protégées ou des zones riches en biodiversité en dehors de ces aires protégées	Sans objet	Les problèmes locaux liés à la biodiversité sont gérés par les administrations aéroportuaires, et non par les transporteurs individuels qui desservent les aéroports.
EN13	Habitats protégés ou restaurés	Citoyens du monde 2011	p. 17 L'aviation a un impact indirect sur la biodiversité, par le changement climatique. Les mesures qu'adopte Air Canada pour contribuer à résoudre les problèmes liés à la biodiversité comprennent sa participation au programme Biosphere Connections.
EN14	Stratégies, actions en cours et plans futurs de gestion des impacts sur la biodiversité	Citoyens du monde 2011	Voir EN13
EN15	Nombre d'espèces figurant sur la liste rouge de l'UICN et sur la liste de conservation nationale et dont les habitats se trouvent dans des zones affectées par des activités, par niveau de risque d'extinction	Sans objet	La responsabilité de gérer les problèmes locaux liés à la biodiversité incombe aux administrations aéroportuaires, et non aux transporteurs individuels qui desservent les aéroports.
EN16	Émissions totales, directes ou indirectes, de gaz à effet de serre, en poids	Citoyens du monde 2011	p. 45
EN17	Autres émissions indirectes pertinentes de gaz à effet de serre, en poids	Citoyens du monde 2011	p. 45
EN18	Initiatives pour réduire les émissions de gaz à effet de serre et réductions obtenues	Citoyens du monde 2011	p. 12-13
EN19	Émissions de substances appauvrissant la couche d'ozone, en poids	Citoyens du monde 2011	p. 46
EN20	Émissions de NOx, SOx et autres émissions significatives dans l'air, par type et par poids	Sans objet	Il n'y a pas d'exigence réglementaire de signalement de ces émissions au Canada, ni de catégories types d'émissions atmosphériques déterminées dans les règlements canadiens qui concernent l'exploitation d'Air Canada.
EN21	Total des rejets dans l'eau, par type et par destination	Sans objet	Cela n'est pas mesuré, mais nous nous efforçons de respecter tous les critères de rejet applicables des pays dans lesquels nous exploitons des vols. Air Canada s'emploie à s'assurer que les eaux usées rejetées dans les égouts municipaux et les égouts pluviaux respectent les règlements gouvernementaux et municipaux. Notre procédure standard consiste à rejeter l'eau de traitement provenant de l'exploitation dans un tuyau d'évacuation sanitaire vers les égouts sanitaires. Nous avons des intercepteurs d'huile pour atténuer l'incidence des rejets d'eaux usées. Lorsque des dépassements mineurs risquent de survenir, nous mettons en place des plans d'action corrective. Dans le cas des eaux sanitaires provenant des appareils, nous suivons les procédures locales. Au Canada, par exemple, ces eaux sont rejetées dans les égouts sanitaires.
EN22	Masse totale de déchets, par type et par mode de traitement	Citoyens du monde 2011	p. 15, 46
EN23	Nombre total et volume des déversements significatifs	Citoyens du monde 2011	p. 46
EN24	Masse des déchets transportés, importés, exportés ou traités et jugés dangereux aux termes de la Convention de Bâle, Annexes I, II, III et VIII; pourcentage de déchets transportés dans le monde entier	Sans objet	Air Canada établit des contrats avec des entreprises qui ont les licences et les certifications requises pour transporter et éliminer les déchets dangereux et n'importe pas de déchets dangereux.
EN25	Identité, taille, statut de protection et valeur de biodiversité des sources d'approvisionnement en eau et de leur écosystème connexe significativement touchés par l'évacuation et le ruissellement des eaux de l'organisation	Sans objet	Les eaux que nous rejetons sont évacuées dans les égouts sanitaires. L'évacuation et le ruissellement des eaux d'Air Canada n'ont pas d'incidence importante.
EN26	Initiatives pour réduire les impacts environnementaux des produits et des services, et portée de celles-ci	Citoyens du monde 2011	p. 12-17
EN27	Pourcentage de produits vendus et de leurs emballages recyclés ou réutilisés, par catégorie	Sans objet	Nous ne quantifions pas les produits vendus et leurs emballages recyclés ou réutilisés.



GRI	Description	Référence	Détails
EN28	Montant des amendes significatives et nombre total de sanctions non pécuniaires en raison de non-conformité aux réglementations en matière d'environnement	Citoyens du monde 2011	p. 47
EN29	Impacts environnementaux significatifs du transport des produits et d'autres marchandises et matières utilisées par l'organisation dans le cadre de son activité et du transport des membres de son personnel	Sans objet	Les employés d'Air Canada font la navette pour aller au travail et voyagent pour mener des affaires. Toutefois, nous n'avons pas mesuré l'empreinte des déplacements de service ni des déplacements des employés qui font la navette. Pour aider à atténuer les effets du transport routier, nous avons élaboré un programme de covoiturage pour les employés et un programme de travail à la maison pour nos agents de Tampa et nos agents – Relations clientèle de Calgary.
EN30	Total des dépenses et des investissements en matière de protection de l'environnement, par type	Sans objet	Pas quantifié pour l'instant.

Société : droits de la personne

PRATIQUES D'INVESTISSEMENT ET D'ACHAT

HR1	Pourcentage et nombre total d'accords et de contrats d'investissement significatifs incluant des clauses relatives aux droits de la personne ou ayant été soumis à un contrôle sur ce point	Sans objet	Ce point n'est pas considéré comme une importante question concernant les parties prenantes, néanmoins, aucune mesure n'est faite, comme nous n'avons pas de registre central des contrats pour l'instant.
HR2	Pourcentage de fournisseurs, d'entrepreneurs et d'autres partenaires commerciaux majeurs dont le respect des droits de la personne a fait l'objet d'un contrôle; mesures prises	Sans objet	Il ne s'agit pas d'une question importante concernant les parties prenantes; néanmoins, voir le point HR7.
HR3	Nombre total d'heures de formation des salariés sur les politiques et procédures relatives aux droits de la personne applicables dans leur activité; pourcentage de salariés formés	Tableau de la GRI	Tous les nouveaux pilotes ont reçu de l'information à ce sujet pendant la formation initiale en 2011.
HR4	Nombre total d'incidents de discrimination et mesures prises	Tableau de la GRI	Aucun incident important n'a été signalé. Les incidents ont généralement été réglés par des processus informels plutôt que par une procédure de règlement de litige.
HR5	Activités et fournisseurs importants pour lesquels le droit à la liberté syndicale et à la négociation collective risque d'être menacé; mesures prises pour assurer ce droit	Tableau de la GRI	Aucun; toutefois, nous nous efforcerons d'ajouter une clause générale aux contrats à venir.
HR6	Activités et fournisseurs importants identifiés comme présentant un risque significatif d'incidents impliquant le travail d'enfants; mesures prises pour contribuer à éliminer ce type de travail	Tableau de la GRI	Aucun; toutefois, nous nous efforcerons d'ajouter une clause générale aux contrats à venir.
HR7	Activités et fournisseurs importants identifiés comme présentant un risque significatif d'incidents relatifs au travail forcé ou obligatoire; mesures prises pour contribuer à abolir ce type de travail	Tableau de la GRI	Aucun; toutefois, nous nous efforcerons d'ajouter une clause générale aux contrats à venir.
HR8	Pourcentage d'agents responsables de la sécurité ayant suivi une formation sur les politiques ou procédures de l'organisation relatives aux droits de la personne applicables dans leur activité	Tableau de la GRI	Tous les gestionnaires (7) traitent à la fois avec les clients et employés. Ce sont tous d'anciens policiers qui ont suivi une formation intensive avant leur arrivée à Air Canada. Le groupe collabore étroitement avec les Affaires juridiques, au besoin, et un représentant des Affaires juridiques assiste aux réunions du personnel afin de connaître tout changement ou nouveau renseignement.
HR9	Nombre total d'incidents impliquant la violation des droits des populations autochtones et mesures prises	Tableau de la GRI	2 – 1 incident fait l'objet d'une enquête, l'autre a été traité selon les énoncés explicatifs.
HR10	Pourcentage et nombre total d'activités ayant fait l'objet d'examen des droits de la personne ou d'évaluations des répercussions	Tableau de la GRI	Aucun
HR11	Nombre de griefs liés aux droits de la personne déposés, traités et réglés au moyen de mécanismes officiels de règlement de grief	Tableau de la GRI	Au Canada, pour l'AIMTA, les TCA, le SCFP, l'APAC et la CALDA : déposés : 50; traités : 49; réglés : 41.



GRI	Description	Référence	Détails
Société : pratiques de travail et travail décent			
EMPLOI			
LA1	Effectif total par type d'emploi, contrat de travail et zone géographique, réparti selon le sexe	Citoyens du monde 2011	p. 20, 21, 43
LA2	Nombre total et pourcentage de nouveaux employés et taux de roulement des employés, par groupe d'âge, par sexe et par région	Citoyens du monde 2011	p. 21
LA3	Avantages offerts aux employés à temps plein qui ne sont pas offerts aux employés temporaires ni aux employés à temps partiel, par activités majeures	Tableau de la GRI	Bien qu'elles varient d'un groupe syndiqué à l'autre, les différences sont en général la date d'entrée en vigueur de la protection de soins de santé et de la protection de soins dentaires et le niveau de l'assurance-vie de base.
LA4	Pourcentage de salariés couverts par une convention collective	Citoyens du monde 2011	p. 22
LA5	Délai minimal de notification préalable aux changements opérationnels importants, en indiquant si ce délai est précisé dans une convention collective	Tableau de la GRI	Les délais de notification dépendent des exigences réglementaires et contractuelles applicables aux employés des diverses régions. Par exemple, le Code canadien du travail exige un délai de 120 jours pour signaler un changement technologique touchant les fonctions d'un grand nombre d'employés. La Convention collective des employés de maintenance et de l'aire de trafic contient également une disposition sur les changements technologiques. Autre exemple, le Code canadien du travail prévoit un délai de notification de 16 semaines en cas de cessation d'emploi d'un groupe d'employés.
LA6	Pourcentage de l'effectif total représenté dans des comités mixtes direction-travailleurs officiels de santé et sécurité visant à surveiller les programmes de santé et de sécurité au travail et à donner des avis sur ce sujet	Tableau de la GRI	Au moins 88 %.
LA7	Taux de blessures, de maladies professionnelles, de jours perdus, d'absentéisme, et nombre d'accidents du travail mortels, par zone géographique et par sexe	Citoyens du monde 2011	p. 9
LA8	Programmes d'éducation, de formation, de conseil, de prévention et de maîtrise des risques mis en place pour aider les salariés, leur famille ou les membres de la collectivité en cas de maladie grave	Tableau de la GRI	En cas de pandémies particulières, Air Canada communique l'information provenant de Santé Canada et de ses ressources professionnelles internes, et informe tout le personnel susceptible d'être concerné. De façon plus générale, elle a mis sur pied des programmes de prévention des risques, des programmes d'aide aux employés, des protocoles sur les maladies transmissibles pour les passagers et les membres d'équipage, ainsi que des programmes de bien-être des employés dont il est question tous les mois dans Horizons, le magazine de nouvelles de la Société destiné aux employés.
LA9	Questions de santé et de sécurité couvertes par des accords officiels avec les syndicats	Tableau de la GRI	Les sujets ne sont généralement pas définis par une entente officielle avec les syndicats, mais par l'application du Code canadien du travail et par les comités de santé et sécurité formés en conséquence.
LA10	Nombre moyen d'heures de formation par an, par salarié, par sexe et par catégorie professionnelle	Citoyens du monde 2011	p. 23.
LA11	Programmes de gestion des compétences et d'éducation permanente destinés à assurer l'employabilité des salariés et à les aider à gérer leur fin de carrière	Tableau de la GRI	Air Canada offre de la formation en milieu de travail, de la formation en classe, ainsi que de l'apprentissage en ligne. Chaque programme est adapté en fonction d'une catégorie d'emploi, d'un groupe ou d'une personne. De plus, les cadres qui sont licenciés se voient proposer des services de soutien pour trouver un nouvel emploi.
LA12	Pourcentage de salariés qui font l'objet d'examens périodiques de rendement et de perfectionnement professionnel, selon le sexe	Tableau de la GRI	Notre programme de gestion du rendement s'adresse à nos cadres seulement, il ne s'applique pas au personnel syndiqué. En vertu de ce programme, la totalité de nos cadres reçoivent régulièrement de la rétroaction sur leur rendement, minimalement au milieu et à la fin de l'année. En 2011, nous avons complètement révisé notre programme et les outils de soutien et introduit une composante de perfectionnement professionnel, alors ce point est désormais également abordé durant les rencontres.
LA13	Composition des organes de gouvernance et répartition des employés par catégorie selon le sexe, la tranche d'âge, l'appartenance à une minorité et d'autres indicateurs de diversité	Citoyens du monde 2011	p. 43
LA14	Rapport du salaire de base des hommes et de celui des femmes par catégorie professionnelle	Tableau de la GRI	Pour la majorité des employés d'Air Canada, le salaire de base est déterminé par les conventions collectives. Lorsqu'il n'y a pas de convention collective, Air Canada adopte une culture axée sur le rendement, selon laquelle les salaires sont fondés sur les descriptions de poste et les catégories d'emploi, et liés au rendement et aux objectifs individuels et collectifs.
LA15	Taux de retour au travail et de maintien de l'effectif après un congé parental, par sexe	Citoyens du monde 2011	p. 43



GRI	Description	Référence	Détails
Responsabilité liée aux produits			
SANTÉ ET SÉCURITÉ DES CLIENTS			
PR1	Étapes du cycle de vie où sont évalués en vue de leur amélioration les impacts des produits et des services sur la santé et la sécurité, et pourcentage de catégories de produits et de services significatives soumises à ces procédures	Tableau de la GRI	Nous prenons la sécurité des passagers à cœur. Nous faisons appel à un vérificateur externe afin de nous assurer que tous nos traités partout dans le monde respectent les règlements et procédures strictes en vue de garantir que la nourriture est sans danger. Nous devons appliquer un système strict de gestion de l'eau afin de nous assurer que l'eau de nos appareils est pure.
PR2	Nombre total d'incidents de non-conformité aux réglementations et aux codes volontaires concernant les impacts sur la santé et la sécurité des produits et des services pendant leur cycle de vie, par type de résultat	Sans objet	Aucun incident au dossier
PR3	Type d'information sur les produits et les services requis par les procédures et pourcentage de produits et de services significatifs soumis à ces exigences d'information	Sans objet	Ne s'applique pas à notre type de produit et de service.
PR4	Nombre total d'incidents de non-conformité aux réglementations et aux codes volontaires concernant l'information sur les produits et les services et leur étiquetage, par type de résultat	Sans objet	Aucun incident au dossier
PR5	Pratiques relatives à la satisfaction des clients, notamment les résultats des sondages sur la satisfaction des clients	Tableau de la GRI	Air Canada mène des sondages sur des projets ou des produits en particulier pour évaluer les intérêts et les goûts des clients, dans le but d'améliorer ses produits et services. Ces sondages peuvent être effectués en ligne ou par personne, selon les objectifs. Air Canada effectue également tous les mois un sondage sur la satisfaction de la clientèle qui évalue divers paramètres, par exemple la satisfaction à l'égard des vols et le rapport qualité-prix. Des données sur certains points de services clés, comme l'expérience à l'aéroport et le service en vol, sont également recueillies. En outre, le sondage sert à déterminer ce que nos clients aiment le plus et ce qui nécessite des améliorations. À la fin de l'année, un sondage sur ce qu'Air Canada pourrait améliorer indique les principales tendances à suivre pour hausser la satisfaction de la clientèle. Ces tendances se traduisent par un plan annuel comprenant des objectifs qui est distribué aux intervenants internes concernés afin d'être mis en œuvre. À la fin du mois d'août ou au début du mois de septembre 2012, Air Canada lancera un sondage pilote sur son application mobile. Un processus de distribution et de consignation des interventions sera mis en œuvre, selon le degré de succès du projet pilote. De plus, Air Canada recueille la rétroaction des clients par divers médias sociaux comme Facebook et Twitter. Toutes les félicitations et les plaintes sont acheminées aux directions concernées aux fins d'amélioration du service clientèle.
PR6	Programmes de conformité aux lois, aux normes et aux codes volontaires relatifs à la communication marketing, y compris la publicité, la promotion et les parrainages	Tableau de la GRI	Air Canada respecte les normes canadiennes sur la publicité, comme l'exige le Conseil des normes de la publicité au Canada. Nous suivons également toutes les règles liées au département des Transports des États-Unis qui concernent la publicité sur les tarifs. Il en va de même pour tous les marchés internationaux. Nous respectons également toutes les normes de protection des renseignements personnels relativement au marketing par courriel et à toute collecte de renseignements personnels pour l'ensemble des programmes de communication visant les particuliers.
PR7	Nombre total d'incidents de non-conformité aux réglementations et aux codes volontaires relatifs à la communication marketing, y compris la publicité, la promotion et les parrainages, par type de résultat	Tableau de la GRI	Deux incidents : • Amende de 50 000 \$ imposée par les autorités américaines pour ne pas avoir affiché les prix et frais totaux selon les modalités réglementaires • Amende de 208 EUR pour ne pas avoir traduit en allemand certains renseignements dans un site Web allemand
PR8	Nombre total de plaintes fondées pour l'atteinte à la vie privée des clients et la perte de données relatives aux clients	Tableau de la GRI	Aucune plainte déposée



GRI	Description	Référence	Détails
PR9	Montant des amendes significatives encourues pour non-respect des lois et des réglementations concernant la mise à disposition et l'utilisation des produits et des services	Tableau de la GRI	Outre les amendes concernant des questions réglementaires courantes, nous avons payé les amendes suivantes : Amende de 50 000 \$ pour violation de la réglementation sur la publicité aux États-Unis en 2011. Nous n'avons eu qu'à payer 25 000 \$, à la condition de ne pas commettre d'autre infraction à la section 41712 du 49 USC ou à la partie 399 de la norme 14 au cours de la prochaine année. Amende de 21 037 500 € (environ 29,4 M\$ CA à un taux de change de 1,3970 \$) payée en janvier 2011 pour avoir enfreint la loi sur la concurrence dans le transport du fret Air Canada fait appel de la décision d'imposer cette amende.
Société			
COLLECTIVITÉS LOCALES			
SO1	Pourcentage d'activités comportant des programmes de participation de la collectivité locale, d'évaluation des impacts et de développement	Citoyens du monde 2011	p. 25-28
SO2	Pourcentage et nombre total d'unités d'entreprise soumises à des analyses de risques en matière de corruption	Tableau de la GRI	Le service de Vérification, Risque et Conformité effectue une évaluation des risques annuelle en se rapportant au processus de gestion des risques de l'entreprise afin d'élaborer le plan de vérification interne annuel. Toutes les unités d'entreprise d'Air Canada sont visées pour cette évaluation des risques. De plus, une évaluation des risques de fraude est effectuée pour chaque secteur indiqué dans le plan de vérification. Toutes les vérifications d'entreprise, de la TI et sur place sont menées conformément aux normes généralement reconnues, ce qui comprend l'examen des fraudes dans chaque vérification. Étant donné la taille d'Air Canada, il est impossible de vérifier toutes les unités d'entreprise de chaque direction au cours d'une année. Toutefois, le plan de vérification annuel couvre d'importantes activités dans 7 à 9 des 35 directions de la Société, soit environ 20 à 25 % de la totalité des directions d'Air Canada.
SO3	Pourcentage de salariés ayant reçu une formation sur les politiques et procédures anti-corruption de l'organisation	Tableau de la GRI	Tous les employés d'Air Canada doivent respecter son Code d'éthique. Chaque année, Air Canada demande à tous les cadres de prendre connaissance du Code d'éthique et de signer un avis confirmant qu'ils l'ont lu. Nous avons un processus automatisé de vérification et confirmation afin d'assurer le respect de cette exigence.
SO4	Mesures prises en réponse à des incidents de corruption	Tableau de la GRI	Air Canada a congédié 34 employés représentés par l'AIMTA pour l'avoir fraudé relativement à des réclamations.
SO5	Affichage politique, participation à la formulation des politiques publiques et lobbying	Tableau de la GRI	Le lobbying et la formulation de politiques publiques d'Air Canada concernant le gouvernement du Canada sont menés conformément à tous les aspects de la <i>Loi fédérale sur la responsabilité</i> et de la <i>Loi sur l'enregistrement des lobbyistes</i>. Les communications publiques concernant la défense d'une cause, les employés d'Air Canada responsables des activités de lobbying et les registres de communication sont accessibles dans le site Web du Commissariat au lobbying du Canada (http://ocl-cal.gc.ca/eic/site/012.nsf/Intro). Toute promotion de politique publique provinciale ou municipale est effectuée conformément à tous les aspects des normes de conduite publique applicables dans ces territoires de compétence.
SO6	Total des contributions versées en nature et en espèces aux partis politiques, hommes politiques et institutions connexes, par pays	Tableau de la GRI	Aucune
SO7	Nombre total d'actions en justice pour comportement anti-concurrentiel, infractions aux lois antitrusts et pratiques monopolistiques; résultats de ces actions	Tableau de la GRI	Air Canada payé une amende de 29 M\$ à l'Union européenne pour une violation des lois sur la concurrence avant 2011; en Inde, 2 plaintes de comportement anticoncurrentiel ont été déposées contre nous relativement à une prétendue collusion pour le retrait de commissions à des agents de voyages. Air Canada fait appel de la décision d'imposer cette amende.
SO8	Montant des amendes significatives et nombre total des sanctions non financières pour non-respect des lois et des réglementations	Tableau de la GRI	Air Canada a payé 12 000 \$ pour une violation de la <i>Loi sur les langues officielles</i> relativement à un incident antérieur à 2011.



GRI	Description	Référence	Détails
SO9	Activités ayant d'importantes incidences négatives réelles ou potentielles sur les collectivités locales	Citoyens du monde 2011	p. 14
SO10	Mesures de prévention et d'atténuation mises en œuvre dans les activités ayant d'importantes incidences négatives réelles ou potentielles sur les collectivités locales	Sans objet	



Annexe A

Catégorie	Sexe		
	F	M	Total
Hauts dirigeants	5	16	21
Cadres supérieurs de la bande salariale A	18	34	52
Cadres supérieurs de la bande salariale B	33	63	96
Cadres intermédiaires	258	496	754
Cadres de 2 ^e niveau	499	635	1134
Cadres de 1 ^{er} niveau	174	66	240
Non-cadres	10 464	14 594	25 058
N ^{bre} total d'employés	11 451	15 904	27 355

→ Seuls les cadres de 1^{er} niveau comptent plus de femmes que d'hommes

Type d'employé	Type d'emploi par sexe		
	F	M	Total
Permanent	11 377	15 826	27 203
Temporaire	74	78	152
N ^{bre} total d'employés	11 451	15 904	27 355

→ 99,4 % des employés sont permanents

Catégorie	Groupe d'âge					
	< 25	25-34	35-44	45-54	55+	Total
Hauts dirigeants			5	8	8	21
Cadres supérieurs de la bande salariale A			10	29	13	52
Cadres supérieurs de la bande salariale B		5	26	48	17	96
Cadres intermédiaires		90	235	311	118	754
Cadres de 2 ^e niveau	23	252	337	369	153	1 134
Cadres de 1 ^{er} niveau	3	34	90	75	38	240
Non-cadres	851	3 500	6 528	9 073	5 106	25 058
N ^{bre} total d'employés	877	3 881	7 231	9 913	5 453	27 355

→ 36 % des employés ont entre 45 et 55 ans

Diversité	
Indicateur de diversité	Représentation
Autochtones	1,08 %
Minorités	17,48 %
Employés ayant une déficience	1,52 %

→ Représentation en pourcentage des employés dans chaque groupe personnifiant la diversité

Situation au 31 décembre 2011	Congés parentaux 2011		
	Homme	Femme	Total
Retour au statut actif	230	352	582
Conservation du statut inactif	80	191	271
Congédiement	0	1	1
N ^{bre} total de congés parentaux en 2011	310	544	854

→ Taux de retour au statut actif : 68,1 %

→ Taux de congédiement : 0,1 %



Annexe B

Indicateur de la GRI	Principaux indicateurs de rendement d'Air Canada		Unité	2011	2010	Observations
ÉNERGIE						
EN3	Consommation d'énergie directe répartie par source d'énergie	OPÉRATIONS AÉRIENNES				
		Carburant avions (excluant les appareils d'Air Canada Jazz)	Million de litres	3 513	3 373	
		OPÉRATIONS AU SOL				
		Diesel et gazole	MWh	73 458	69 557	
		Propane	MWh	7 624	7 705	
		Gaz naturel	MWh	18 840	17 842	
		Mazout domestique n° 2	MWh	0	3 485	
		Gaz de pétrole liquéfiés (GPL)	MWh	0	0,05	
EN4	Consommation indirecte d'énergie	Consommation d'électricité (axclusion faite des activités de Jazz)	MWh	152 171	156 393	Est exclue de ces données la consommation d'électricité aux installations aéroportuaires où Air Canada ne reçoit pas directement de facture d'électricité ou de rapport annuel sur la consommation de la part de l'administration aéroportuaire.
		Consommation de carburant des appareils de Jazz	Million de litres	424	417	
		Consommation d'électricité pour les activités aux installations de Jazz	MWh	1 078	1 050	
		Consommation d'électricité pour les véhicules immobiles aux installations de Jazz	MWh	859	466	
EN5	Énergie économisée grâce à la conservation et à l'efficacité énergétique accrue	OPÉRATIONS AÉRIENNES				
		Efficience énergétique	Litre par 100 tonnes-kilomètres payantes	36,84	36,47	
		Économie de carburant estimée sur une année	Million de litres	35,01	101,72	Comparaison de la consommation de carburant estimée et de la consommation de carburant réelle pour l'année actuelle



Indicateur de la GRI	Principaux indicateurs de rendement d'Air Canada		Unité	2011	2010	Observations
ÉMISSIONS						
EN16	Émissions totales de gaz à effet de serre de niveau 1	Émissions des appareils	Tonnes de CO ₂	8 963 547	8 607 427	
		Émissions des véhicules immobiliers	Tonnes d'équivalent CO ₂	3 491	4 178	
		Émissions du matériel au sol	Tonnes de CO ₂	21 006	19 999	
		Émissions des rejets d'halocarbure	Tonnes d'équivalent CO ₂	498	753	
	Émissions totales de gaz à effet de serre de niveau 2	Émissions de la consommation d'électricité	Tonne d'équivalent CO ₂	11 939	11 803	
EN17	Émissions totales de gaz à effet de serre de niveau 3	Les activités de Jazz SEC ont été exclues du calcul des émissions directes d'Air Canada, mais ont été incluses dans le calcul des émissions indirectes de la Société, compte tenu du contrat d'achat de capacité. En vertu de ce contrat, Air Canada achète la majeure partie de la capacité du parc aérien de Jazz à des tarifs prédéterminés.	Tonnes de CO ₂	1 081 964	1 065 083	
		Émissions des appareils de Jazz				
		Émissions des activités aux installations de Jazz (électricité et consommation des véhicules immobiliers)		1048	947	
EN18	Initiatives pour réduire les émissions de gaz à effet de serre et réductions obtenues	OPÉRATIONS AÉRIENNES				
		Efficience du CO ₂	kg de CO ₂ par 100 tonnes-kilomètres payantes	93,99	93,05	
		Réduction d'émissions de CO ₂ sur une base annuelle	Millions de tonnes de CO ₂	-89 968	261 427	La valeur de chaque année reflète la quantité d'émissions de CO2 évitées par rapport à l'année précédente grâce à des initiatives de réduction des émissions générées par nos opérations aériennes. En 2011, nos initiatives ont provoqué une augmentation des émissions, d'où l'annonce d'une réduction négative.
EN19	Émissions de substances appauvrissant la couche d'ozone, en poids	Rejets d'halocarbure		377	483	



Indicateur de la GRI	Principaux indicateurs de rendement d'Air Canada		Unité	2011	2010	Observations
DÉCHETS						
		Déchets non dangereux provenant des bâtiments d'Air Canada				
		Recyclage :				
		Papier	Tonnes	366	393	
		Carton	Tonnes	221	460	
		Bois	Tonnes	124	111	
		Métal	Tonnes	853	1338	
		Recyclage mixte	Tonnes	37	44	
		Déchets envoyés aux sites d'enfouissement*	Tonnes	2 881	2 855	Poids pondéré
		Déchets qui n'ont pas été envoyés aux sites d'enfouissement	%	36	45	En 2010, nous nous sommes débarrassés de matériel au sol obsolète, ce qui explique la grande quantité de métal recyclé cette année-là ainsi que l'écart important entre le pourcentage de déchets qui n'ont pas été envoyés aux sites d'enfouissement par rapport au résultat de 2011.
		Déchets dangereux provenant des bâtiments d'Air Canada				
		Quantité totale de déchets dangereux	Tonnes	578	454	
		Déchets dangereux recyclés et utilisés comme carburant de remplacement	%	41	48	
GLYCOL						
	Quantité de glycol pulvérisé	Quantité de glycol pulvérisé par Air Canada sur tous les appareils	Tonnes	2 789	4 975	Le glycol pulvérisé correspond à la quantité totale de glycol pulvérisé par Air Canada sur ses appareils, les appareils de Jazz et les appareils de tous les autres transporteurs pour lesquels elle effectue le dégivrage. Ces données ne tiennent pas compte du dégivrage des appareils d'Air Canada aux aéroports où d'autres entreprises assurent ce service.
ÉVÉNEMENTS IMPRÉVUS						
EN23	Largages carburant	Largages carburant	Nombre de largages	2	8	On procède à un largage carburant en haute altitude en cas d'urgence (risque pour la sécurité, la santé ou l'exploitation), conformément aux procédures établies en matière d'opérations aériennes.
	Déversements	Déversements signalés	Nombre de déversements	79	79	Il s'agit des déversements que l'entreprise a dû signaler en raison du dépassement d'un seuil de déclaration. Le niveau de gravité des déversements varie de faible à très élevé. Un bon nombre de ces incidents étaient des déversements d'eaux sanitaires, dont le seuil de déclaration est très faible. La majorité des déversements se sont produits sur des surfaces dures, comme de l'asphalte ou du béton, et ont été circonscrits; ils ont donc eu des répercussions minimales sur l'environnement.



Indicateur de la GRI	Principaux indicateurs de rendement d'Air Canada		Unité	2011	2010	Observations
CONFORMITÉ						
EN28	Amendes pour non-conformité aux réglementations en matière d'environnement	Montant des amendes pour non-conformité aux réglementations en matière d'environnement (exclusion faite des amendes pour des infractions relatives au bruit)	\$	0	0	
	Infractions	Nombre et région des infractions relatives au bruit à des aéroports	Nombre et région	Constats d'infraction pour le bruit de cinq vols à Bruxelles; quatre amendes à l'aéroport international de Vancouver pour des infractions à la politique sur le bruit.		



Prix reçus en 2011

En 2011, pour la quatrième année consécutive, la Société a été reconnue comme offrant la meilleure expérience en vol à destination du Canada par le magazine *Executive Travel*. De plus, elle a été élue meilleur transporteur aérien en Amérique du Nord à l'occasion des World Airline Awards de Skytrax pour la deuxième année de suite. Ces distinctions, et d'autres prix de l'industrie (énumérés ci-dessous), reflètent l'attention soutenue que nous portons au service clientèle et les progrès que nous faisons dans l'amélioration de cet élément clé de nos activités. De plus, elles indiquent de manière encourageante que les employés continuent de participer à la transformation de la Société.

World Airline Awards 2011 de Skytrax

(deuxième année consécutive)



Meilleur transporteur aérien international en Amérique du Nord

Business Traveler

(quatrième année consécutive)



Meilleur service en vol en Amérique du Nord et meilleur transporteur aérien en Amérique du Nord pour les vols internationaux

Global Traveler



Meilleur transporteur aérien en Amérique du Nord

Sondage d'Ipsos Reid des voyageurs d'affaires



Transporteur privilégié au Canada pour les voyages d'affaires : la Société a été privilégiée par 73 % des voyageurs d'affaires canadiens interrogés en 2011 (troisième hausse annuelle consécutive des résultats obtenus par Air Canada à l'issue de ce sondage).

Concours Flèche d'or 2011



Meilleure campagne de fidélisation de la clientèle



Prix du Business Traveller

(Londres) décernés par les lecteurs britanniques du magazine

Meilleur transporteur aérien en Amérique du Nord

Prix Leading Edge 2011 du magazine Executive Travel

(quatrième année consécutive)



Meilleure expérience en vol à destination du Canada

Agent's Choice Awards de Baxter Travel Media



Transporteur régulier favori



Meilleures possibilités pour obtenir des primes aériennes, meilleure promotion de l'accumulation avec des transporteurs aériens, meilleur service à la clientèle

Prix Programme de l'année

Conseil de liaison des Forces canadiennes (CLFC)



Prix spécial pour soutien à la Force de réserve

Randstad Canada



Classement au palmarès des cinq employeurs les plus attrayants au pays