



Des gestes qui comptent vraiment^{MC}

Rapport sur la durabilité et la responsabilité 2010



Individus



Chez Tim Hortons nous encourageons les individus à réaliser le meilleur d'eux mêmes. Nous gérons les répercussions de nos gestes dans tout ce que nous faisons.



Nos objectifs	Initiatives	Étapes suivantes
<p>Invités</p>  <p>Offrir des options de menu qui respectent ou excèdent les directives nutritionnelles et renseigner nos clients au sujet de ces produits</p> <p>Répondre à toutes les questions des clients au sujet du service à la clientèle</p> <p>Mettre en œuvre, communiquer et évaluer continuellement notre plan de salubrité alimentaire complet dans nos restaurants</p>	<p>2010 2011+</p> <p>100 %</p> <ul style="list-style-type: none"> Nous respectons les règlements actuels et proposés sur les gras trans à l'échelle de notre menu. En 2010, nous avons réduit de 22 %, en moyenne, la teneur en sodium de toutes nos soupes. Entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre, tous nos invités qui ont communiqué avec les services aux invités de la compagnie ont reçu une réponse à leur question. En 2010, le nombre de plaintes de nos invités a diminué de 4 % et le nombre de compliments a augmenté de 41 %. Tous nos restaurants ont subi une vérification de la salubrité alimentaire entre mars et août 2010.¹ 	<ul style="list-style-type: none"> Nous nous efforçons d'offrir des options plus saines dans toutes nos catégories de produits et de mieux communiquer les caractéristiques et options saines de notre menu. Chaque année, nous visons à répondre à toutes les questions qui sont reçues par les services aux invités de la compagnie. Nous continuerons de mettre en œuvre, de communiquer et d'évaluer notre plan de salubrité alimentaire complet dans tous nos restaurants. Il s'applique à tous les employés corporatifs directement impliqués dans les opérations des restaurants, qui obtiendront et renouvelleront une certification en salubrité alimentaire.
<p>Employés</p>  <p>Tous les employés corporatifs permanents auront un plan de perfectionnement individuel et recevront une évaluation annuelle de leur rendement</p> <p>Tous les employés corporatifs recevront une formation relative à nos Normes de pratiques commerciales</p> <p>Au moins 90 % des employés corporatifs seront fiers de travailler pour notre entreprise</p>	<p>90 %</p> <p>83 %</p> <p>100 %</p> <ul style="list-style-type: none"> En 2010, 90 % de nos employés corporatifs en service depuis plus de deux ans avaient un plan de perfectionnement 84 % estimaient que leur superviseur appuyait leur plan de perfectionnement. Ces résultats représentent une augmentation de 20 % par rapport à 2008. 83 % de nos employés corporatifs ont suivi notre formation en ligne sur les Normes de pratiques commerciales en 2010.³ En 2010, notre sondage d'opinion auprès des employés corporatifs indiquait que 97 % des répondants sont fiers de travailler pour notre compagnie. 	<ul style="list-style-type: none"> Nous continuerons de nous assurer que tous nos employés corporatifs permanents ont un plan de perfectionnement individuel et reçoivent une évaluation annuelle de leur rendement.² Nous continuerons de nous assurer que tous nos employés corporatifs reçoivent une formation relative à nos Normes de pratiques commerciales pendant la première année de leur emploi. Nous visons à ce qu'au moins 95 % des employés corporatifs soient fiers de travailler pour notre compagnie et qu'au moins 80 % des employés corporatifs estiment qu'ils pourront atteindre leurs objectifs de carrière au sein de notre compagnie.²
<p>Partenaires</p>  <p>Mettre sur pied, à titre d'essai, un comité consultatif sur la durabilité et la responsabilité qui est composé d'experts externes en 2010</p> <p>Publier notre premier Rapport sur la durabilité et la responsabilité en 2011 à l'aide des directives de compte rendu de la durabilité de la GRI G3</p>	<p>100 %</p> <p>100 %</p> <ul style="list-style-type: none"> Nous avons invité des experts externes en nutrition, en salubrité alimentaire, en café durable, en réacheminement des déchets, en environnement et en chaîne d'approvisionnement à fournir des directives et commentaires sur notre rendement par rapport à nos plus grandes questions. Le processus comprenait des entrevues animées par des experts indépendants et une retraite d'une journée. Nous avons suivi le processus de compte rendu recommandé par la GRI et nous avons fourni un compte rendu sur notre rendement relatif à l'échelon B pour notre rapport inaugural. 	<ul style="list-style-type: none"> Nous incorporerons les commentaires et recommandations de notre comité consultatif dans notre stratégie de durabilité et de responsabilité, s'il y a lieu. Nous continuerons de fournir un compte rendu sur les directives de la GRI G3 et nous participerons à l'initiative « Carbon Disclosure Project » en 2011.

¹ En raison de la période d'évaluation de nos Opérations (1^{re} période : septembre à février; 2^e période : mars à août), nous pouvons uniquement rendre compte d'une période complète de six mois en 2010. Nous fournirons les résultats d'une année complète dans le Rapport sur la durabilité 2011.

² Le rendement relatif à cet objectif sera signalé tous les deux ans de concert avec notre sondage d'opinion auprès des employés corporatifs.

³ Les résultats reflètent les employés qui ont obtenu une note de 80 % ou plus dans le test critique final. Notre manque en 2010 est lié aux employés nouvellement embauchés, aux individus qui suivaient le cours au 31 décembre 2010 et aux employés corporatifs qui n'ont pas obtenu une note de 80 %.

Communautés



Chez Tim Hortons nous estimons que nous pouvons jouer un rôle positif dans la prospérité et la croissance des communautés



Nos objectifs	Initiatives	Étapes suivantes
<p>Enfants</p>  <p>17 000 enfants de foyers financièrement défavorisés auront participé aux camps et programmes de la Fondation Tim Horton pour les enfants d'ici 2013</p>	<p>2010 2011+</p>  <p>86 % En bonne voie</p> <ul style="list-style-type: none"> Nous avons accueilli 14 654 enfants entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre dans le cadre de notre programme de camps résidentiels, notre Programme Développement-Jeunesse et notre Programme de camp à l'année. La rénovation de nos camps nous permettra de desservir un plus grand nombre d'enfants et nous continuons de travailler pour obtenir les approbations finales pour de nouveaux camps au Manitoba et en Colombie-Britannique. 	<ul style="list-style-type: none"> Nous continuerons de nous efforcer d'accueillir 17 000 enfants de foyers financièrement défavorisés dans les programmes et camps de la Fondation Tim Horton pour les enfants d'ici la fin de 2013. De concert avec nos propriétaires de restaurants, invités et autres supporteurs, nous comptons recueillir au moins 10 millions de dollars pendant le Jour des camps pour envoyer des enfants dans les camps.
<p>Réussite de la communauté</p>  <p>Investir au moins 15 millions de dollars par l'entremise de nos initiatives nationales, régionales et locales en 2010</p>	 <p>100 %</p> <ul style="list-style-type: none"> Nous avons investi plus de 15 098 000 \$ par l'entremise de nos initiatives nationales, régionales et locales en 2010. 	<ul style="list-style-type: none"> Nous investirons au moins 15 millions de dollars par l'entremise de nos initiatives nationales, régionales et locales en 2011. De concert avec nos propriétaires de restaurant et invités, nous comptons recueillir 3,5 millions de dollars pour des organismes de bienfaisance dans le cadre du programme des biscuits Sourire.
<p>275 000 enfants participeront au programme des sports mineurs Timbits en 2010</p>	 <p>100 %</p> <ul style="list-style-type: none"> Plus de 293 000 enfants ont participé au programme des sports mineurs Timbits en 2010. 	<ul style="list-style-type: none"> Nous continuerons d'investir énormément pour encourager l'activité chez les enfants dans le cadre du programme des sports mineurs Timbits, des programmes de patinage gratuit et de baignade gratuite, et des programmes de commandite.
<p>Mettre en œuvre un partenariat à long terme enrichissant et structuré avec la communauté autochtone</p>	 <p>100 %</p> <ul style="list-style-type: none"> En 2010, 44 759 membres de l'équipe des restaurants ont suivi une formation de sensibilisation. Depuis 2009, plus de 120 000 membres des équipes ont suivi cette formation. 	<ul style="list-style-type: none"> Nous maintiendrons un partenariat à long terme enrichissant et structuré avec la communauté autochtone.
<p>Partenariat café Tim Hortons</p>  <p>2 500 petits fermiers exploitants participeront aux projets de notre programme de partenariat de café en 2010</p>	 <p>46 %</p> <ul style="list-style-type: none"> En 2010, 1 159¹ fermiers ont participé à ce programme. Depuis 2005, 2 542 fermiers ont participé à ce programme. Notre projet brésilien est toujours en phase de croissance et nous prévoyons qu'il comptera un plus grand nombre de participants en 2011. 	<ul style="list-style-type: none"> Nous comptons nous assurer que 1 500 petits fermiers exploitants participent à notre programme de partenariat de café en 2011 (selon une moyenne sur trois ans).^{2,3} Nous comptons offrir 4 500 démonstrations de formation technique¹ aux fermiers en 2011 et un plan de gestion agricole à 95 % des fermiers.²
<p>10 000 hectares de terres seront gérés en respectant l'environnement en 2010</p>	 <p>27 %</p> <ul style="list-style-type: none"> En 2010, nos projets représentaient 2 657 hectares.¹ Depuis 2005, 9 212 hectares de terres sont gérées de manière durable pour l'environnement. Notre projet Trifinio a couvert une plus petite superficie en 2010 en raison du nombre plus élevé que prévu de petites fermes et notre projet brésilien est toujours en phase de croissance. Nous prévoyons augmenter la superficie des terres couvertes par nos projets en 2011. 	<ul style="list-style-type: none"> Nous comptons nous assurer que 3 000 hectares de terres sont gérées de manière durable pour l'environnement en 2011 (selon une moyenne sur trois ans).^{2,3} Ceci comprendra le recyclage ou le traitement de 90 % de l'eau sur les fermes du projet¹ et l'inutilisation des pesticides interdits par tous les fermiers.^{2,4}

¹ Cette mesure a été vérifiée indépendamment par Control Union Certifications en 2010.

² Cette mesure sera vérifiée indépendamment en 2011.

³ Le nouvel objectif est une moyenne mobile sur plusieurs années en raison de la durée actuelle du projet de trois ans.










⁴ Pesticides interdits désignent les pesticides interdits conformément à la Convention de Stockholm sur les polluants organiques persistants (POP).

La planète



Chez Tim Hortons nous sommes conscients qu'il faut gérer les changements relatifs à l'environnement et honorons notre responsabilité de faire notre part.



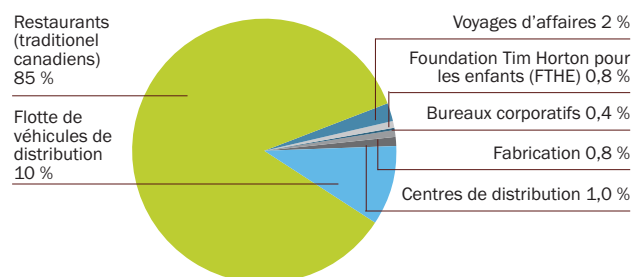
Nos objectifs	Initiatives	Étapes suivantes
<p>Gérance environnementale</p>  <p>Réduire de 5 % l'emballage au sein de notre chaîne d'approvisionnement et de nos opérations de fabrication d'ici 2012</p> <p>S'efforcer de trouver une solution pour faire accepter nos gobelets en papier par les systèmes de recyclage et de compostage dans les municipalités</p> <p>Réduire de 5 % l'utilisation d'énergie et d'eau pour tous nos bâtiments corporatifs et nouveaux restaurants d'ici 2011</p> <p>Inscrire deux restaurants pilotes à la certification par le programme Leadership Energy and Environmental Design (LEED^{MD}) en 2010</p> <p>Augmenter de 5 % le rendement du carburant dans notre flotte de camions de distribution d'ici 2011</p>	<p>2010 2011+</p> <p> En bonne voie</p> <ul style="list-style-type: none"> Nous sommes en train d'élaborer notre plan de base et de nous efforcer de réduire l'emballage par l'entremise d'initiatives individuelles des fournisseurs. <p> En bonne voie</p> <ul style="list-style-type: none"> Nos gobelets sont maintenant ramassés aux fins du réacheminement à plus de 650 de nos restaurants. En 2010, 1 165 restaurants avaient une unité de recyclage triple ou quadruple. La présence de ces unités signifie que nos restaurants sont prêts à ramasser les gobelets et autres emballages en papier dès que les marchés sont confirmés. <p> En bonne voie</p> <ul style="list-style-type: none"> Nous mesurons notre rendement par rapport à 2008 (notre année de référence). En 2010, nous avons mis en œuvre des initiatives de conservation de l'énergie et de l'eau dans nos usines de fabrication, nos centres de distribution et nos entrepôts. <p> 100 %</p> <ul style="list-style-type: none"> Nous avons inscrit trois restaurants à la certification par le programme LEED (Hamilton et Toronto, Ontario et Geddes, New York) en 2010. <p> 52 % En bonne voie</p> <ul style="list-style-type: none"> De 2008 à 2010, l'efficacité du carburant de notre flotte de camions de distribution a augmenté de 2,58 %.¹ En 2011, nous accorderons la priorité au surclassement de l'équipement et au comportement des conducteurs pour maximiser le rendement du carburant. 	<ul style="list-style-type: none"> Nous continuerons de nous efforcer de réduire de 5 % l'emballage au sein de notre chaîne d'approvisionnement et nos opérations de fabrication d'ici la fin de 2012. Nous continuerons de nous efforcer d'effectuer le réacheminement des déchets et de trouver des solutions de gestion en fin de vie pour nos gobelets pour breuvages chauds et autres emballages. Nous continuerons de nous efforcer de réduire de 5 % l'utilisation d'énergie et d'eau dans tous nos bâtiments corporatifs et nouveaux restaurants d'ici la fin de 2011. Nous surveillerons et évaluerons le rendement de nos restaurants pilotes inscrits au programme LEED et nous inscrirons cinq nouveaux restaurants au programme LEED en 2011. Nous continuerons de nous efforcer d'augmenter de 5 % l'efficacité du carburant dans notre flotte de camions de distribution d'ici la fin de 2011.
<p>Chaîne d'approvisionnement</p>  <p>Mettre en œuvre notre code de déontologie pour les partenaires commerciaux et les fournisseurs et élaborer un programme de vérification connexe en 2010</p> <p>Élaborer un programme de vérification indépendante pour l'approvisionnement de notre café en 2010 et commencer la vérification en 2011</p> <p>Protection des animaux chez Tim Hortons</p>	<p> 100 %</p> <ul style="list-style-type: none"> En 2010, nous avons mis en œuvre notre CDPCF auprès de nos fournisseurs de nourriture, d'équipement et d'emballage, et nous avons élaboré un programme de vérification qui se sert de l'évaluation des risques pour déterminer les partenaires commerciaux et les fournisseurs qui doivent faire l'objet d'une vérification. <p> 100 %</p> <ul style="list-style-type: none"> Nous avons élaboré notre CDPCF et notre programme de vérification pour qu'il s'applique à nos partenaires d'approvisionnement en café. Tous nos partenaires d'approvisionnement en café ont signé rétroactivement notre CDPCF. <p>Nouveauté en 2011</p> <ul style="list-style-type: none"> Nous savons que la réussite de notre programme de protection des animaux dépend de l'intégration des procédures, normes et pratiques exemplaires dans notre entreprise. Nous avons eu des discussions fructueuses avec de nombreux intervenants pour acquérir une perspective éclairée sur les questions relatives à la protection des animaux. 	<ul style="list-style-type: none"> Nous comptons mettre en œuvre notre CDPCF auprès de tous nos autres partenaires commerciaux et fournisseurs en 2011. Nous comptons mettre à l'essai notre programme de vérification du CDPCF en 2011 et modifier nos procédures, au besoin. Nous réviserons et finaliserons notre politique de protection des animaux en 2011.

¹ Ce résultat comprend les camions de notre flotte de distribution et les autobus de nos camps mais excluent nos fourgons frigorifiques à l'heure actuelle.

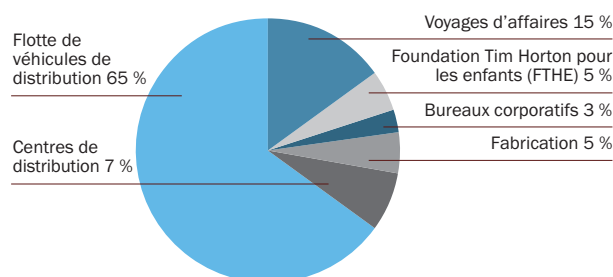
Sommaire du rendement environnemental

UTILISATION DIRECTE D'ÉNERGIE ¹	2008	2009	2010 ² Unité de mesure
Bureaux corporatifs ³	2 402 203	2 299 182	1 854 355 kWh
Fabrication ⁴	17 548 517	18 089 859	25 623 952 kWh
Centres de distribution ⁵	4 942 341	5 512 236	4 064 949 kWh
UTILISATION INDIRECTE D'ÉNERGIE⁶			
Bureaux corporatifs	4 546 857	4 719 787	5 135 205 kWh
Fabrication	3 604 205	3 804 644	5 911 033 kWh
Centres de distribution	10 820 141	10 715 771	11 341 257 kWh
Utilisation directe et indirecte d'énergie totale	43 864 264	45 141 478	53 930 751 kWh
FONDATION TIM HORTON POUR LES ENFANTS (FTHE)⁷			
Utilisation directe d'énergie	3 219 292	3 571 609	3 349 079 kWh
Utilisation indirecte d'énergie	2 827 401	2 756 566	2 858 105 kWh
Utilisation directe et indirecte d'énergie totale	6 046 693	6 328 175	6 207 184 kWh
RESTAURANTS (restaurants traditionnels canadiens)⁸			
Utilisation directe d'énergie	112 517 227	188 525 635	156 547 109 kWh
Utilisation indirecte d'énergie	938 804 052	773 779 579	791 612 038 kWh
Utilisation directe et indirecte d'énergie totale	1 051 321 279	962 305 214	948 159 147 kWh
CONSUMMATION D'ÉNERGIE⁹			
Bureaux corporatifs	7 730	7 555	7 327 kWh/ETP ¹⁰
Fabrication	0.621	0.591	0.618 kWh/kg de production ¹¹
Centres de distribution	0.013	0.012	0.011 kWh/ventes de distribution (\$) ¹²
FTHE	52	55	61 kWh/jours-participants ¹³
Restaurants ⁸	0.254	0.217	0.201 kWh/ventes des restaurants (\$) ¹⁴
CONSUMMATION D'EAU⁹			
Bureaux corporatifs	10 472	14 100	15 805 L/ETP
Fabrication	1.02	0.60	0.51 L/kg de production
Centres de distribution	0.016	0.012	0.015 L/ventes de distribution (\$)
FTHE	157	201	158 L/jours-participants
Restaurants ⁸	0.967	0.954	0.945 L/ventes des restaurants (\$) ¹⁴
ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE (équivalent-CO₂)¹⁵			
Bureaux corporatifs	963	980	1 049 tonnes
Fabrication	1 284	1 351	1 870 tonnes
Centres de distribution	2 557	2 560	2 630 tonnes
Flotte de véhicules de distribution ¹⁶	23 226	21 181	24 227 tonnes
Voyages d'affaires ¹⁷	5 219	5 354	5 427 tonnes
FTHE ¹⁸	2 308	1 979	1 833 tonnes
Restaurants ⁸	211 671	193 910	203 271 tonnes
Réduction de carbone (CO ₂) de l'entreprise par l'entremise de l'achat d'énergie écologique ¹⁹	s.o.	-3	-10 tonnes
Réduction de carbone (CO ₂) des restaurants par l'entremise de l'achat d'énergie écologique ¹⁹	-68	-66	-56 tonnes
Émissions de CO₂ TOTALES	247 160	227 246	240 241 tonnes
ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE (équivalent-CO₂) PAR ÉTENDUE			
Émissions brutes totales – étendue 1 (directes)	15 976	15 230	18 087 tonnes
Émissions brutes totales – étendue 2 (indirectes)	4 365	4 432	4 984 tonnes
Émissions brutes totales – étendue 3 (autres indirectes)	226 887	207 652	217 236 tonnes
Émissions de CO₂ TOTALES	247 228	227 315	240 307 tonnes

ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE DE TIM HORTONS EN 2010
(240 307 tonnes d'équivalent-CO₂)



ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE DE TIM HORTONS EN 2010 – RESTAURANTS NON COMPRIS
(37 036 tonnes d'équivalent-CO₂)



Les renseignements relatifs aux notes de bas de page figurent dans notre Rapport sur la durabilité et la responsabilité complet à www.timhortons.com/ca/fr/difference/7241.html