

## Rapport de responsabilité d'entreprise 2009

*Chez Pitney Bowes,  
la responsabilité d'entreprise est  
l'affaire de tous.*

Notre engagement en faveur de l'innovation et de la citoyenneté couvre tous les aspects de notre société. Il est un moteur de notre réussite et définit l'identité de notre société.



*Nos pratiques d'affaires*

*Environnement*

*Diversité*

*Nos collaborateurs*

*Clients et fournisseurs*

*Communauté*

## Nos pratiques d'affaires

**Nous démontrons tous les jours notre engagement en faveur de la responsabilité d'entreprise à travers nos politiques et nos actions.**



**Nos valeurs créent un cadre et des critères qui guident notre conduite et veillent à ce que notre réussite soit fondée sur des pratiques honnêtes et équitables. Nous renforçons ce cadre par des systèmes robustes qui mettent notre société à l'abri des risques commerciaux et protègent la vie privée de nos employés.**

### **Valeurs et déontologie**

Nos valeurs nous définissent en tant qu'individus et en tant que société. Nous avons des critères déontologiques très élevés et nos employés suivent une formation sur la déontologie des affaires afin de toujours agir avec honnêteté et droiture.

### **Risque et continuité des activités**

Nous pensons que nous avons la responsabilité envers nos employés et nos clients d'assurer la continuité de nos activités durant les temps de crise. Nous avons des systèmes robustes en place pour identifier, hiérarchiser et atténuer les risques, y compris les risques financiers et ceux liés à la viabilité de notre entreprise.

### **Confidentialité**

Nous travaillons activement pour assurer la confidentialité des informations personnelles et sensibles. Nous possédons des systèmes destinés à la fois à protéger les informations personnelles et à assurer la sécurité des informations, et à protéger la confidentialité des communications avec les employés sur des sujets sensibles.

## Valeurs

Notre approche de la responsabilité de l'entreprise est fondée sur des valeurs partagées. Nos valeurs sont la force de notre société depuis des générations, même si leur définition a quelque peu changé. En 2007-2008, sous la houlette de notre PDG, Murray Martin, nous avons réalisé un sondage auprès de nos employés et sur la base de leurs commentaires nous avons redéfini nos valeurs de manière claire, concise et actuelle. Ces valeurs sont les suivantes :

### Donner la priorité au client

- Nous visons à assurer la réussite de nos clients
- Nous sommes réactifs face aux clients
- Nous créons des solutions d'avenir

### Collaborer

- Nous travaillons en équipe, en veillant au respect de la dignité de chacun
- Nous collaborons entre nous et avec nos clients
- Nous sommes ouverts à tous les points de vue
- Nous soutenons les communautés dans lesquelles nous sommes présents

### Être enthousiaste

- Nous visons toujours le meilleur délai
- Nous cherchons à atteindre des objectifs, que nous fêtons comme il se doit
- Nous mettons l'accent sur l'innovation pour apporter une valeur ajoutée sans équivalent

### Être responsable

- Nous tenons nos promesses et nos engagements
- Nous nous fixons des objectifs ambitieux, évaluons les résultats et récompensons les réussites

### Faire preuve d'intégrité

- Nous nous impliquons
- Nous nous efforçons d'agir pour le mieux
- Nous réfléchissons aux conséquences de nos actes.

Nous prônons nos valeurs au moyen de nombreuses publications internes. En 2009, nous avons élargi notre zone d'influence à l'international en traduisant notre code d'éthique dans huit langues et en déployant de nouveaux programmes de formation en Asie-Pacifique.

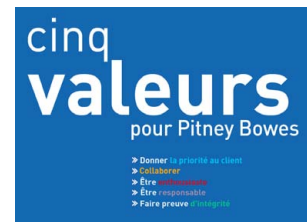
## Les sociétés internationales les plus respectueuses des normes éthiques

Au début de 2010, Ethisphere Institute a fait figurer Pitney Bowes parmi les sociétés internationales les plus respectueuses des normes éthiques pour la quatrième année consécutive. Ethisphere est un groupe de réflexion international spécialisé dans les meilleures pratiques en matière d'éthique commerciale, de responsabilité sociale d'entreprise, de lutte contre la corruption et de durabilité. Cette année, les 100 gagnants sont venus de plus d'une douzaine de pays.



## Valeurs en action

On peut découvrir chaque semaine un nouvel exemple de Valeurs en action pour les employés de Pitney Bowes, et ce sur la scène internationale grâce à la mise à jour Intranet, Inside PB. Ces anecdotes sont innombrables, mais elles ont toutes le même objectif, à savoir illustrer qu'à Pitney Bowes, les valeurs ne sont pas qu'un concept abstrait, mais bel et bien le pilier de nos actions.



## Déontologie

Nous prenons tous chaque jour des décisions de nature déontologique. Notre approche consiste à être clairs avec nos employés sur ce que nous attendons d'eux et à leur donner des ressources pratiques pour qu'ils sachent quelles sont leurs obligations et obtiennent des conseils sur l'attitude à adopter au travail et en dehors, conformément aux politiques et aux recommandations en vigueur chez Pitney Bowes.

**Code de conduite.** Notre code de conduite, à savoir le code d'éthique commerciale Pitney Bowes, décrit et illustre les questions de conformité et d'éthique, qui concernent nos employés, nos clients, nos partenaires commerciaux et nos communautés. Pour renforcer notre engagement envers une conduite déontologique et le respect des lois, nous avons inclus nos critères de conduite éthique dans l'évaluation annuelle de la performance des employés et dans le système de récompense. Lors des évaluations annuelles sur la performance, les employés sont notés sur les qualités de leadership qu'ils ont démontrées sur le plan déontologique. De plus, les employés peuvent exprimer leur opinion sur l'attitude déontologique de leurs managers et de la direction générale dans notre sondage annuel sur l'implication des employés.

**Formation.** Chaque année, les employés doivent suivre une formation sur la politique de la société, ses pratiques et les lois qui régissent des domaines tels que la conservation des archives et les lois antitrust ou anticorruption. Nous avons recours à de nombreux outils analytiques pour identifier les zones à risque, et élaborer des programmes pour réduire ces risques. Nos formations ont lieu lors de séminaires, en ligne et via Webex, et par d'autres canaux de communication pour satisfaire les employés qui ne disposent pas d'un accès à un ordinateur.

**Canaux de communication pour recevoir des conseils et signaler des incidents.** Nous encourageons les employés à demander conseil s'ils sont confrontés à un dilemme et à signaler tout comportement suspect. Notre service d'assistance en matière d'éthique est un service multilingue gratuit, ouvert 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, géré par un prestataire externe, qui permet aux employés de signaler des actions répréhensibles de façon anonyme sans crainte de représailles. Les employés peuvent également contacter le Global Ethics & Business Practices Department en personne ou de façon anonyme par courrier, téléphone ou par un e-mail envoyé à une adresse e-mail spécifique. Tous les signalements de non-respect de la loi ou de la politique de la société seront examinés et documentés comme il se doit. Si un signalement se révèle justifié, une action disciplinaire appropriée sera engagée.

**Critères de mesure.** Nous surveillons constamment les performances de nos programmes de conformité et d'éthique pour en améliorer l'efficacité. Pitney Bowes figure dans le classement de l'indice FTSE4Good des sociétés ayant une bonne réputation. Cet indice mesure les investissements responsables et est sponsorisé par le groupe FTSE qui évalue les sociétés principalement sur le critère de leurs politiques et de leurs pratiques anti-corruption.

### **Gestion des risques**

Nous avons en place un processus de gestion des risques structuré, cohérent et continu à travers tout le groupe. Ce système, Enterprise Risk Management, identifie et hiérarchise les risques potentiels pour l'entreprise, y compris les risques financiers, environnementaux et sociaux. Ces risques sont ensuite évalués en termes de probabilité, de gravité et en fonction du statut des plans de limitation des risques. Les risques identifiés sont revus par un comité de cadres supérieurs et par le directoire. Le processus de gestion des risques est revu de manière indépendante par le comité d'audit du directoire.

Ce processus conduit à une approche stratégique des risques. En examinant les problèmes qui peuvent affecter nos objectifs à long terme, la direction est en mesure d'évaluer les risques et les gains potentiels de manière appropriée et dans leur ensemble. Les intérêts de la direction, des employés et des actionnaires s'en trouvent renforcés et alignés. La communication sur les risques et la connaissance que nous en avons font partie intégrante de la culture de la société et ont une fonction proactive et non pas uniquement défensive.

### **Continuité des activités**

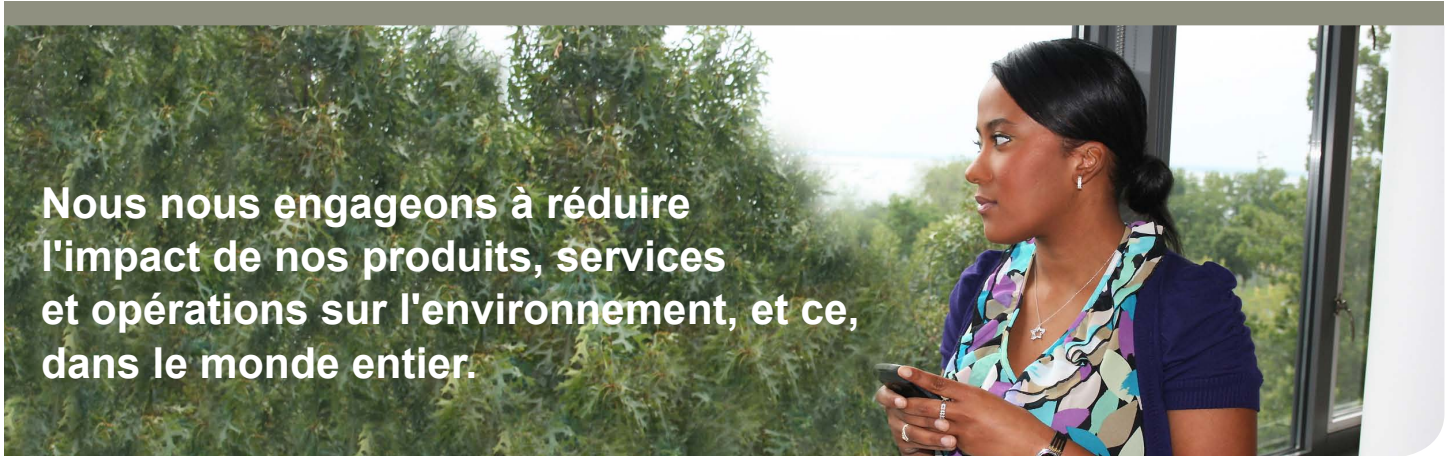
Notre programme de continuité des activités est aligné sur notre processus de gestion des risques. Son objectif principal consiste à soutenir les plans d'urgence continus pour évaluer l'impact des événements susceptibles d'avoir un effet négatif sur les clients, les actifs ou les employés. Nous avons établi des processus pour préserver la continuité de nos activités durant les temps de crise. Grâce au noyau dur de notre personnel et à l'implication de nos unités commerciales, nous sommes capables de réagir de manière appropriée à la survenue d'un événement. Par ailleurs, nous formons nos employés, nous procédons à des exercices de simulation et nous évaluons notre programme chaque année afin d'y apporter d'éventuelles améliorations.

### **Confidentialité**

Nous gérons des données personnelles et sensibles et beaucoup de nos clients utilisent nos produits pour gérer des informations personnelles. Nous avons une gouvernance formelle, des programmes de formation, des politiques et des évaluations relatives au respect des lois en matière de confidentialité et de sécurité des informations.

Nos politiques, procédures et critères globaux couvrent la confidentialité et la protection des données, la sécurité des informations et leur utilisation acceptable. Des politiques spéciales s'appliquent aux employés qui gèrent des données particulièrement sensibles. Des procédures de réponse aux incidents sont en place pour enquêter sur toute violation éventuelle ou réelle de ces politiques, et y remédier.

## Environnement



**Nous nous engageons à réduire l'impact de nos produits, services et opérations sur l'environnement, et ce, dans le monde entier.**

- Nous sommes à la pointe des technologies à haute efficacité énergétique, du recyclage des produits utilisés, et nous nous efforçons d'encourager la responsabilité environnementale auprès de nos clients et fournisseurs
- Nos produits et nos services améliorent le rendement et réduisent les déchets à chaque étape du cycle de vie des communications, en commençant par l'analyse du marché pour finir par la production et la distribution des documents
- Nous défendons la cause environnementale lors de nombreux forums pour lutter contre les préjugés sur l'impact écologique du courrier, en le comparant notamment aux autres activités des consommateurs
- Nous travaillons avec d'autres sociétés, des fédérations industrielles et les services postaux pour faire avancer la recherche sur l'environnement et établir et promouvoir les meilleures pratiques.

### **Communications durables**

Nous nous consacrons aux entreprises souhaitant s'agrandir grâce à un nombre croissant de communications client fructueuses. Nous offrons un large éventail de produits et de services destinés à optimiser le canal de communication, minimiser le nombre de plis non distribuables, réduire la consommation de papier, et intégrer le courrier physique avec des supports numériques aux solutions de communication à plusieurs canaux. Nous concevons des produits à haute efficacité énergétique pour minimiser leur impact environnemental à chaque étape, de la fabrication à la distribution et jusqu'à leur retour et à leur récupération.

### **Préservation de l'énergie**

Nous travaillons continuellement à l'amélioration de la consommation énergétique de nos sites et opérations. Nous mesurons notre empreinte carbone et nous nous efforçons de la réduire. Nous promovons des pratiques respectueuses de l'environnement pour notre approvisionnement en papier et la production de l'impression.

### **Performances 2009**

Nous publions nos émissions de carbone, la bonne gestion de nos produits et le tonnage de nos déchets.

## Communications durables

Depuis 90 ans, Pitney Bowes se consacre aux entreprises souhaitant s'agrandir grâce à un nombre croissant de communications client fructueuses, principalement par courrier, mais de plus en plus par d'autres canaux dont les communications sur site, en ligne et mobiles. Au cours des dernières années, la durabilité environnementale est devenue un facteur de réussite important pour les entreprises, où qu'elles soient, et nous avons aidé nos clients à assumer leurs responsabilités en leur proposant une gamme croissante de produits et de services innovants capables d'optimiser le recours au courrier et de l'intégrer aux stratégies de communication plus larges.

Nos produits permettent à nos clients d'identifier leurs meilleurs prospects, de rationaliser le développement et la production des courriers, d'augmenter les rendements, de gérer les dépenses, de minimiser les plis non distribuables et de réduire la consommation globale de papier. Nous sommes également pionniers dans l'élaboration de systèmes qui intègrent le courrier physique avec des supports numériques, qui facilitent les transactions sécurisées en ligne, qui réduisent les contraintes de stockage de documents et qui permettent des flux de travail sans papier dans les entreprises de toutes tailles.

Notre rapport annuel 2009 a mis l'accent sur plusieurs produits récents qui répondent autant aux besoins des entreprises qu'à ceux de l'environnement. Parmi ceux-ci :

- Notre système d'impression IntelliJet™, qui est le fruit d'une alliance stratégique avec HP, permet aux clients d'imprimer des messages marketing ciblés et personnalisés directement sur des relevés transactionnels en supprimant la nécessité des encarts. Il est également intégré aux systèmes de courrier Pitney Bowes afin de réduire la double empreinte des opérations d'impression et de courrier.
- Notre service de gestion de listes en ligne, AddressRightNow™, met à jour les adresses en temps réel pour minimiser les plis non distribuables et pour garantir la distribution des courriers à leurs destinataires.
- Notre solution d'imagerie et de flux de travail repose sur la technologie Kodak pour aider les entreprises à réduire leur volume de papier et accroître leur productivité en numérisant leurs contenus. Elle s'inscrit dans une solution exhaustive de gestion des informations et des dossiers Pitney Bowes, qui accélère l'accès aux données, sécurise la propriété intellectuelle et réduit l'impact environnemental des archives.
- Nos solutions d'information géographique associent les informations géographiques et démographiques aux analyses prévisionnelles afin que les entreprises puissent aligner le développement de leurs produits, leur stratégie marketing et leurs sites sur les besoins et intérêts de leurs meilleurs prospects.

### Design for Environmental Quality (DfEQ)

Nous concevons nos produits de façon à minimiser leur impact à chaque étape, de la fabrication à la distribution et jusqu'à leur retour et récupération éventuels. Notre programme Design for Environmental Quality (DfEQ), instauré en 1991, nous aide à tenir compte dès que possible de considérations environnementales dans le processus de conception des produits.

## Formation des responsables marketing

Nous disposons de plusieurs outils pour former les entreprises, les gouvernements et les consommateurs sur les techniques du postage et les pratiques respectueuses de l'environnement. Cette brochure de Pitney Bowes Australie contient des conseils pratiques pour une commercialisation plus efficace tout en minimisant l'impact environnemental.



## Journée de nettoyage de l'Australie

Chaque année, des centaines de milliers d'Australiens se retrouvent pour ramasser des ordures et nettoyer leur environnement, à l'occasion de la Journée de nettoyage de l'Australie. Cette année, figuraient parmi les bénévoles des équipes de Pitney Bowes Business Insight à Sydney et Brisbane, ainsi que du groupe de Melbourne, comme illustré sur la photo. Au cours des deux dernières décennies, le programme a consacré plus de 24 millions d'heures et rassemblé plus de 180 000 tonnes de déchets.



Depuis notre premier contact avec l'Agence de protection de l'environnement des États-Unis (EPA), destiné à créer une nouvelle catégorie Energy Star pour les équipements d'imagerie en 1996, Pitney Bowes a commercialisé une large gamme de systèmes de courrier Energy Star. En 2009, l'agence a revu les règles à la hausse et nous avons intégré les nouvelles exigences dans les conceptions de nos nouveaux produits, notamment avec le lancement récent de Pitney Bowes Connect+.

Notre programme DfEQ nous a également guidé dans notre démarche de conformité aux autres normes américaines et internationales, et dans notre volonté de supprimer toute substance dangereuse de nos produits. Notre programme DfEQ stipule que les composants électriques doivent se conformer aux directives de l'Union européenne sur la limitation de l'utilisation de substances dangereuses (directive RoHS) et sur les déchets d'équipements électriques et électroniques (directive DEEE). Depuis 2008, nous avons collaboré avec nos clients et fournisseurs afin de nous conformer au règlement REACH sur l'enregistrement, l'évaluation, l'autorisation et les restrictions des substances chimiques.

### **Retour et récupération des produits**

Pitney Bowes a une longue histoire de refabrication et de recyclage des produits. Plus de 95 % de tous les composants de nos équipements de traitement du courrier sont conçus pour être recyclables. Nous récupérons la quasi-totalité de nos machines à affranchir et environ 85 % de nos produits de traitement du courrier. En 2009, nous avons recyclé quelque 3 000 tonnes de matériaux, notamment du cuivre, de l'aluminium, de l'acier, du plastique, du carton et du papier, grâce à nos programmes de retour des produits (États-Unis et Canada). Les équipements qui nous sont ramenés et qui ne peuvent pas être réutilisés sont envoyés à des sociétés de recyclage agréées pour la récupération des matériaux.

### **Leadership sectoriel**

Notre réputation de leader environnemental est largement reconnue dans l'industrie du courrier. Nous travaillons avec d'autres sociétés, des fédérations industrielles et les services postaux pour faire avancer la recherche sur l'environnement et établir et promouvoir les meilleures pratiques. Nous publions régulièrement des études et nous participons à des forums pour familiariser les clients et les consommateurs à l'impact environnemental du courrier, luttant ainsi contre les préjugés en comparant le courrier aux autres activités des consommateurs.

### **Voici quelques-unes de nos publications :**

- *The Truth About Green, rapport soulignant les moyens à la disposition des experts du courrier pour protéger l'environnement et leur industrie*
- *The Environmental Impact of Mail: A Baseline*
- *The Greening of Government (livre blanc)*

Nous avons également joué un rôle majeur dans les récentes activités de l'industrie, y compris le groupe de travail USPS Greening of the Mail, Direct Marketing Association Committee for Environment and Social Responsibility, des forums sur le courrier et des comités de clients du courrier.

### **Préservation de l'énergie**

Nous concevons des produits à haute efficacité énergétique pour minimiser leur impact environnemental à chaque étape, de la fabrication à la distribution et jusqu'à leur retour et à leur récupération. Nous travaillons aussi continuellement à l'amélioration de la consommation énergétique de nos sites et opérations. Nous mesurons notre empreinte carbone et nous nous efforçons de la réduire. Nous promovons des pratiques respectueuses de l'environnement pour notre approvisionnement en papier et la production de l'impression.

### **Empreinte carbone**

En 2007, nous avons déterminé notre empreinte carbone de référence en utilisant le critère du World Resources Institute. Nous publions notre empreinte carbone par le biais du Carbon Disclosure Project (CDP) international. Nous travaillons également avec un consultant externe pour vérifier et valider notre méthodologie en matière de collecte et de déclaration sur les émissions de carbone. Nous avons l'intention de finaliser ce processus au troisième trimestre 2010.

### **Pitney Bowes aide Earthsense à classer les États aux préoccupations écologiques les plus avancées**

À l'aide des outils analytiques de Pitney Bowes Business Insight, Syracuse, Earthsense (siège à New York) a établi un classement annuel des 10 premiers États américains au comportement écologique. Earthsense signale que son sondage Eco-Insights permet aux entreprises d'affiner leurs objectifs en matière de développement produit et de commercialiser plus efficacement des produits et des services écologiques.

### **Calendrier des innovations environnementales Pitney Bowes**

- 1944 : Programme de retour des actifs
- 1991 : Conception de la qualité environnementale
- 2000 : Groupe de développement du marché de l'énergie verte
- 2007 : WasteWise Hall of Fame, Carbon Disclosure Project
- 2008 : Eco-Patent Commons, rénovation verte au siège social mondial
- 2009 : Rapport et métriques de responsabilité d'entreprise

### **Coalition pour un leadership énergétique et environnemental dans un espace loué**

Au début de 2010, Pitney Bowes a constitué une coalition avec DuPont, IBM, Fluor et Switzer Group pour encourager une disponibilité accrue des espaces loués à prix compétitif, à haute efficacité énergétique et respectueux de l'environnement. Le groupe a défini une liste de contrôle environnementale et a accepté d'y recourir lors de négociations de baux futurs et de renouvellement de baux. Les membres de cette coalition disposent collectivement de plus de 2,3 millions de mètres carrés d'espace commercial aux États-Unis.



### **Consommation réduite**

Pitney Bowes s'engage à rendre l'ensemble de ses opérations plus écologiques et plus efficaces. Notre équipe interfonctionnelle dédiée à l'énergie a sensibilisé les employés à la préservation de l'énergie, ce qui a permis une réduction sensible de la consommation électrique. À la fin de 2009, nous avons réduit notre consommation électrique de plus de 8 millions de kilowattheures par rapport à 2007, ce qui représente une économie de 1,4 million de dollars et une réduction de notre empreinte carbone de 4 862 tonnes de CO<sub>2</sub>. Nos initiatives d'économie d'énergie comprenaient notamment de meilleurs systèmes d'éclairage, un système de chauffage amélioré, des contrôles de la ventilation et de la climatisation, des refroidisseurs, des convoyeurs et des écrans d'ordinateur plus efficaces et l'utilisation de capteurs de mouvements qui éteignent la lumière dans les espaces non occupés.

Notre société figure parmi les membres fondateurs du Green Power Market Development Group, qui travaille avec l'Agence de protection de l'environnement des États-Unis pour promouvoir le développement et l'acquisition d'énergies alternatives. Depuis 2003, nous achetons des crédits d'énergie renouvelable (REC) pour soutenir des projets d'énergie verte par l'utilisation de technologies telles que le solaire, l'éolien et la biomasse. Jusqu'à présent, nos REC correspondaient à une réduction de plus de 16 500 tonnes d'émissions de CO<sub>2</sub>. En 2009, nos achats de REC certifiés Green-e® ont contribué à la réduction de nos émissions de CO<sub>2</sub> de 5 070 tonnes.

### **Gestion des déchets et recyclage**

Pitney Bowes participe depuis 1996 à l'initiative WasteWise de l'EPA, programme bénévole destiné à minimiser la production de déchets, à augmenter le recyclage et à promouvoir la fabrication et l'acquisition de produits composés d'éléments recyclés. Tous nos principaux sites des États-Unis, nos deux plus grands sites du Canada et notre siège social de Harlow, au Royaume-Uni, participent maintenant à ce programme. Nous avons reçu neuf prix de l'EPA ces dernières années, y compris en tant que Champion du Programme et Partenaire de l'Année. En 2008, nous sommes entrés au WasteWise Hall of Fame pour notre leadership en matière de recyclage.

### **Achats de produits forestiers et gestion durable des forêts**

En tant que leader de l'industrie de la gestion du courrier et des documents, nous veillons à utiliser le papier et le carton de manière responsable et à préserver les ressources naturelles dans le monde entier. Nous encourageons une gestion durable des forêts et soutenons des programmes de certification tels que Forest Stewardship Council (FSC), Sustainable Forestry Institute (SFI), Canadian Standards Association et Programme for the Endorsement of Forest Certification (PEFC). Nous avons mené une analyse de référencement en interne portant sur l'utilisation des matériaux durables et recyclés. Nous avons également défini des métriques pour encourager un approvisionnement accru de papier et de carton auprès de sociétés faisant preuve d'une gestion responsable des ressources. Notre documentation, nos catalogues et nos communications de marketing direct portent tous le logo « Recycle Please » (Merci de me recycler).

### **Système de gestion global de l'environnement, de la santé et de la sécurité**

Nous sommes conscients qu'un processus robuste de gestion de l'environnement, de la santé et de la sécurité nécessite une politique clairement définie et basée sur nos valeurs fondamentales. En 2009, nous avons publié une nouvelle politique globale et intégrée sur l'environnement, la santé et la sécurité (EHS), qui renforce notre responsabilité et va au-delà de la conformité aux règles pour encourager toute notre entreprise à montrer l'exemple. Notre nouvelle politique résume notre engagement à minimiser l'impact environnemental de nos produits et de nos actions. Nous considérons que tous les accidents sont évitables et nous attendons de tous nos employés qu'ils observent des pratiques responsables en matière de santé, de sécurité et d'environnement. À la fin de l'année 2009, nous avons également publié ou mis à jour 34 normes techniques internationales pour promouvoir cette nouvelle politique.

**Le programme Eco Lighthouse illumine Pitney Bowes Norvège**  
Initié par le ministère norvégien de l'Environnement, le programme Eco-Lighthouse a pour objet d'aider les entreprises norvégiennes à réduire leur impact environnemental et leurs coûts, et à bénéficier de leur éthique environnementale responsable en recevant des certifications et effectuant des tests propres à leurs domaines d'activités. En 2009, Pitney Bowes Norvège a reçu une certification Eco Lighthouse récompensant son engagement, qui consiste à choisir des solutions pratiques, conviviales et respectueuses de l'environnement.



## Performances 2009

	2007	2008	2009
Émissions directes et indirectes de dioxyde de carbone (TEC)	101 792	97 242	124 107*
Émissions directes d'eCO <sub>2</sub> / Recettes en M \$	4,56	3,67	7,65*
Émissions indirectes d'eCO <sub>2</sub> / Recettes en M \$	12,12	11,8	14,6
Émissions de GES par unité surface de plancher (tonnes américaines CO <sub>2</sub> / pieds <sup>2</sup> )	0,01	0,01	0,02
Déchets recyclés / évités - Livres par an (États-Unis uniquement)	10 955 442	13 686 766	15 020 146
Déchets recyclés / évités - TEC évités par an	3 783,24	16 147	27 733**
Déchets recyclés / évités - TEC évités par an / Recettes en M \$	0,62	2,58	4,98
Recyclage des produits - Livres cumulés (États-Unis et Canada uniquement)	5 741 312	13 588 464	20 159 239

\* L'amélioration des collectes de données issues des sites internationaux a entraîné une hausse des émissions de carbone de domaine 1 et 2 pour la société. Ces données seront recoupées dans le cadre de la validation externe en cours et dont l'échéance est prévue début octobre 2010.

\*\* L'augmentation de TEC a été sensiblement limitée grâce à un recyclage accru du papier

(TEC = tonne équivalent carbone)

(eCO<sub>2</sub> = équivalent dioxyde de carbone)

## Partenaires, réputation et prix

World Environmental Center

Eco-Patent Commons

Carbon Disclosure Project

Greening the Mail Task Force



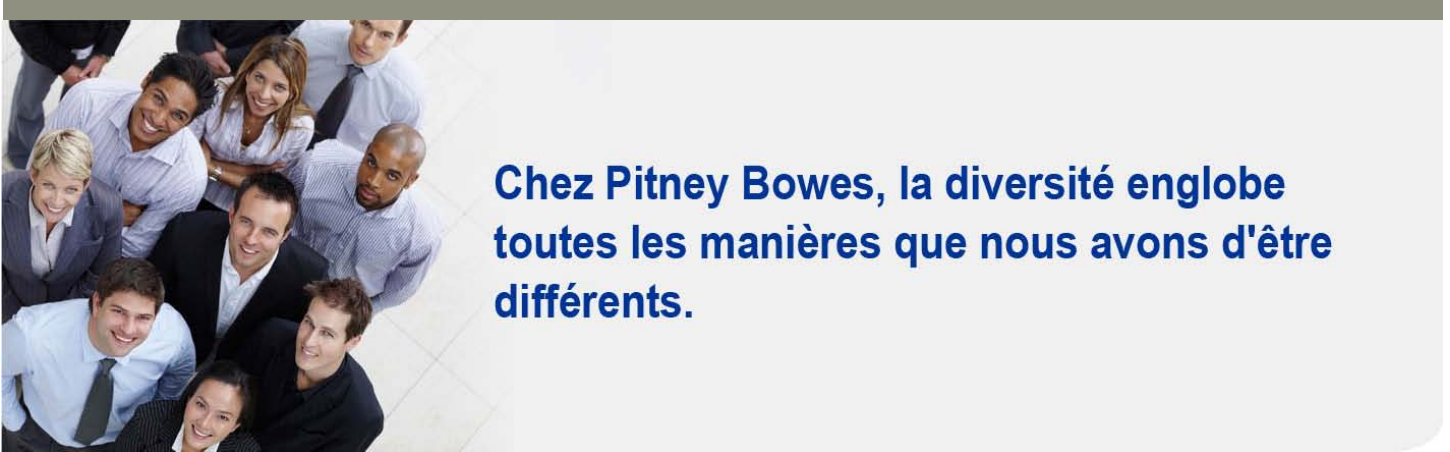
World Business Council for Sustainable Development



## Connecticut Green Business Award

En janvier 2010, le Connecticut Business News Journal a octroyé le prix Connecticut Green Business à Pitney Bowes, dans la catégorie Corporate Achievement, soulignant l'engagement durable de la société en matière de responsabilité environnementale et de baisse sensible de la consommation électrique, selon les directives de son équipe dédiée à l'énergie.

## Diversité



**Chez Pitney Bowes, la diversité englobe toutes les manières que nous avons d'être différents.**

### Diversité et intégration

L'intégration nous aide à profiter de la diversité en favorisant l'engagement, le respect et la création de liens, ce qui nous donne accès à un vaste éventail d'idées et d'expériences nous permettant de créer de la valeur pour notre entreprise. La diversité de nos employés nous aide à mieux comprendre les marchés en évolution, à mieux communiquer avec notre base de clientèle globale, à développer des solutions innovantes, à attirer et à retenir des talents exceptionnels.

Nous avons une démarche stratégique de gestion de la diversité, dont nous rendons compte au niveau du directoire et du PDG. Les présidents des unités commerciales et les cadres qui dépendent directement d'eux sont responsables de la réussite des initiatives de diversité au sein de leurs activités. Chaque activité développe ses propres plans et objectifs qui font que la diversité est appréciée et encouragée. Ces plans, à leur tour, sont reliés aux critères de performance qui déterminent le classement des unités commerciales revu par le PDG et le directoire. La rémunération de la direction générale dépend de la réalisation des objectifs de diversité.

La diversité et l'intégration font partie de notre culture. La diversité de nos employés nous aide à comprendre les marchés en évolution, à communiquer avec notre base de clientèle globale, à développer des solutions innovantes, à attirer et à retenir les meilleurs talents et les meilleurs fournisseurs.

Notre démarche se décline selon quatre volets :

- **La représentation** : nous vérifions la composition de notre main-d'œuvre et cherchons à refléter la diversité des talents disponibles dans les différentes implantations de la société.
- **Le recrutement** : nous travaillons avec des partenaires externes comme Women Engineers et Black Engineers Associations pour recruter des employés qui renforcent notre diversité.
- **La rétention** : nous organisons des séminaires Web, des sessions de networking, des tables rondes et des conférences pour aider à développer un groupe de talents issus de la diversité.
- **Le leadership** : nos cadres supérieurs jouent un rôle actif dans nos séminaires et nos programmes de networking. Nous avons un programme de développement de cadres issus de la diversité, afin de les aider à développer leurs compétences, à acquérir une expérience transversale et à accéder à des postes de cadres.

### Le Conseil pour la diversité et l'intégration

Instauré en 2007, le Conseil comprend des représentants issus de toutes nos entreprises et zones géographiques. Leur coopération a pour objectif la création d'un meilleur environnement de travail intégré grâce aux formations, aux exemples de leadership, à la reconnaissance et aux communications.

Les événements organisés par le Conseil international de la diversité et de l'intégration en 2009 sont les suivants :

- Conférence mettant l'accent sur le dilemme des femmes actives, lié aux attentes de performances simultanées entre leur travail et leur vie privée. Les oratrices et les participantes étaient constituées de femmes occupant un poste de direction à Pitney Bowes, de femmes au statut de cadres supérieurs de toute l'Europe et de représentantes de Catalyst Organisation.
- Formation sous forme d'ateliers scéniques ayant pour thème la diversité, avec 536 participants à Harlow, au Royaume-Uni, avec un sondage après la formation, le tout calqué sur un programme réussi et lancé en France en 2008.
- Reconnaissance du leadership en diversité et intégration par les International Diamond Awards. Cette année, 6 gagnants originaires de trois pays ont été retenus parmi 45 personnes sélectionnées issues de 10 pays. Le Conseil a également examiné une douzaine de nominations internationales du PB Impact Award 2009 pour récompenser les exploits liés aux questions de diversité et d'intégration.
- Des rapports régionaux destinés aux directeurs commerciaux avec un sondage sur l'implication des employés, catégorie Diversité et Intégration, comparent comment les autres régions et entreprises relèvent ce défi.
- Série de forums salariaux sur les problèmes liés à la diversité et à l'intégration dans les pays nordiques.

### **Prix et récompenses**

En 2009, Pitney Bowes et ses employés ont été acclamés par de nombreuses organisations externes pour leur excellence en matière de diversité et d'intégration. Parmi ceux-ci :

- Best of the Best, Black EOE Journal, Professional Woman's Magazine and Hispanic Network Magazine ;
- Top 50 Employers for People with Disabilities, Careers & the disABLED Magazine ;
- Top 50 Companies for Diverse Managers to Work, DiversityMBA Magazine ;
- Top 40 Best Companies for Diversity, Black Enterprise ;
- Top 100 Companies to Work For, Savoy Professional ;
- Best Diversity Company, Diversity/Careers in Engineering & Information Technology ;
- Excellence in Innovation, Profiles in Diversity Journal ;
- En outre, cinq employés de Pitney Bowes ont remporté des distinctions à titre individuel décernées par Hispanic National Bar Association, National Urban Fellows, DiversityMBA et Women of Color magazines, et Hispanic Association of Corporate Responsibility.

### **Talents à INROADS**

Depuis 1987, Pitney Bowes coopère avec INROADS, Inc. pour atteindre ses objectifs en matière de talents et de diversité en formant les jeunes de moins de 18 ans à fort potentiel et en les préparant aux défis de leadership au sein des entreprises et des communautés. Les étudiants déposent leur candidature à INROADS pendant leur scolarité secondaire. Les étudiants acceptés bénéficient d'une assistance professionnelle, d'une formation et de stages estivaux pour décrocher un poste à plein temps une fois diplômés.

Le programme INROADS à Pitney Bowes offre des opportunités de carrière aux stagiaires dans les domaines de la finance, du marketing, des communications, de l'ingénierie, des technologies de l'information et des ressources humaines. Au cours des trois dernières années, Pitney Bowes a parrainé plus de 50 étudiants. En 2010, nous pensons proposer des postes à temps plein à plus de la moitié de nos stagiaires estivaux.

### **Webinaires de conférence sur le leadership des femmes**

Après notre conférence sur le leadership des femmes organisée en 2008, nous avons organisé trois webinaires en 2009, auxquels ont participé des femmes au statut de cadres supérieurs, employées à Pitney Bowes ou dans plusieurs autres entreprises partenaires externes. Chaque session d'une heure représentait une occasion pour les employées de l'entreprise de participer aux discussions de groupes, de consolider leurs réseaux professionnels et d'explorer des pistes pour leur développement professionnel. En 2009, la conférence a mobilisé plus de 800 participantes.

### **PB Lets Me Be Me remporte le prix FAN**

Notre programme PB Lets Me Be Me a été reconnu comme le « meilleur programme de RH et de développement durable » au salon FAN 2009 à Paris. Le FAN (Forum des Acteurs du Numérique) est un salon international regroupant les experts de la gestion de documents. PB Lets Me Be Me, lancé en 2007, est un programme de sensibilisation à la diversité mondiale, sous l'égide du Conseil international de la diversité et de l'intégration.

## Diversité des fournisseurs

Dans un souci d'optimisation de l'innovation et d'amélioration des processus par le biais de la chaîne d'approvisionnement, nous cherchons constamment à développer de nouvelles relations avec les meilleurs fournisseurs issus de la diversité. De telles relations nous permettent de renforcer également notre engagement global en matière de diversité et d'intégration.

Nous attendons de tous nos fournisseurs qu'ils se conforment aux critères de qualité élevés de nos produits et services et qu'ils remplissent des objectifs spécifiques en matière de coût, de qualité et de livraison. Nous recommandons aux entreprises issues de la diversité qui souhaitent être acceptées comme fournisseurs chez nous d'obtenir une certification auprès d'une des agences suivantes :

- *National Minority Supplier Development Council (NMSDC)* ;
- *Women's Business Enterprise National Council (WBENC)* ;
- *Small Business Administration (SBA)* ;
- *Association for Service Disabled Veterans (ASDV)*.

Nous acceptons également toute certification par des autorités locales et gouvernementales.

Nous soutenons les organismes nationaux de promotion de la diversité par des appartenances professionnelles. Nos adhésions actuelles sont les suivantes : National Minority Supplier Development Council, National Veteran-Owned Business Association, et Women's Business Enterprise National Council, dont le vice-président est notre vice-directeur des approvisionnements indirects. Nous participons également activement à la gestion des filiales régionales de NMSDC et WBENC.

Nous encourageons les fournisseurs issus de la diversité à contacter notre service de la diversité des fournisseurs en visitant le site [www.pitneybowes.aecglobal.com](http://www.pitneybowes.aecglobal.com) pour s'y inscrire ou en envoyant un courriel à l'adresse suivante : [supplier.diversity@pb.com](mailto:supplier.diversity@pb.com)

## Performances 2009

### *Diversité et intégration* (États-Unis uniquement) 2009

% de la main-d'œuvre : minorités 43 %, femmes 43 %

% des membres du directoire : minorités 31 %, femmes 23 %

### *Diversité des fournisseurs*

En 2009, Pitney Bowes a fait appel à une entreprise issue de la diversité pour effectuer la maintenance des données d'approvisionnement et pour identifier correctement les fournisseurs en fonction des catégories suivantes : minorité, femme, vétéran, vétéran handicapé ou zone commerciale sous-exploitée. Nous avons également effectué les démarches requises pour nous assurer que les catégories appropriées étaient comptabilisées dans nos calculs. Les pourcentages indiqués à la page suivante illustrent ces aménagements.

Pourcentage des dépenses de fournisseurs auprès des entreprises issues de la diversité :

2009 : 6,0 %

2008 : 4,7 %

2007 : 4,9 %

## Prix et récompenses

Prix Best Employer for Healthy  
Lifestyles Platinum



## Nos collaborateurs



**Nous apprécions nos employés et sommes conscients que notre réussite dépend de leur engagement envers Pitney Bowes.**

**Nous nous engageons à les aider à évoluer, quelles que soient leur situation et leur expérience. Nous mettons tout en œuvre pour fournir un milieu de travail sûr et pour aider activement nos employés à mener une vie saine.**

### **Implication et développement**

Les employés hautement impliqués sont une force vitale pour la réussite de notre société, c'est pourquoi accroître l'implication des employés constitue pour nous une priorité majeure. Nous cherchons à impliquer les collaborateurs par des missions stimulantes, des opportunités de déroulement de carrière et des programmes destinés à promouvoir le développement personnel et professionnel.

### **Diversité et intégration**

La diversité et l'intégration font partie de notre culture. La diversité de nos employés nous aide à comprendre les marchés en évolution, à communiquer avec notre base de clientèle globale, à développer des solutions innovantes, à attirer et à retenir les meilleurs talents et les meilleurs fournisseurs.

### **Sécurité**

La sécurité de nos employés est importante pour nous et notre ambition est d'avoir un lieu de travail libre de tout accident. Nous travaillons continuellement au contrôle et à l'élimination des risques, et nous exigeons de nos employés qu'ils observent les règles de sécurité suivantes.

### **Santé et bien-être**

Les études prouvent que les employés capables de gérer leur capital santé sont plus épanouis et plus productifs ; leurs dépenses de santé sont moindres. Nous proposons un accès facile et abordable à des soins de santé et nous offrons une série de programmes qui encouragent les employés et leur famille à adopter un style de vie sain.

### **Performances 2009**

Nous publions des informations sur la diversité et l'intégration ainsi que sur la sécurité du lieu de travail.

## Implication

Les employés fortement impliqués sont une force vitale pour la réussite de notre société. Les employés impliqués aiment aller au travail. Ils rayonnent d'optimisme, atteignent voire dépassent leurs objectifs, ont un taux d'absentéisme plus faible et ont moins d'accidents que les autres. Notre PDG, Murray Martin, a décidé que l'implication de nos employés serait l'une des grandes priorités de la société.

Nous cherchons à impliquer les collaborateurs par des missions stimulantes, des opportunités de déroulement de carrière et des programmes destinés à promouvoir le développement personnel et professionnel. Nous encourageons le dialogue, invitons les employés à donner leur point de vue et mesurons l'engagement par diverses méthodes en ligne et hors ligne. Nous reconnaissons également les managers et les équipes qui font preuve d'une implication élevée en publiant leurs actions dans notre magazine interne, aux réunions de groupe et en leur demandant d'être responsables de la formation sur l'implication et la communication.

Un moyen en ligne important pour promouvoir l'implication aux États-Unis est PB Voice, site Intranet permettant aux employés de soumettre leurs questions et de consulter les réponses sur d'innombrables sujets. De plus, nos partenaires de PB Voice tiennent des forums locaux et des sondages rapides auprès de petits groupes particuliers d'employés.

En 2009, nous avons présenté deux forums en ligne supplémentaires, dont la portée est internationale :

- **Yammer** est une plate-forme de réseau social, avancée et libre, qui facilite la collaboration et permet aux employés de partager leurs expériences sur quasiment tout type de mission. Au cours de la première année, 1 500 employés ont contribué à plus de 10 000 publications Yammer.
- **IdeaNet** a été inauguré début 2009 dans le cadre d'un nouveau programme d'innovation pour employés. Il a été conçu pour favoriser la culture d'innovation par le biais d'une implication institutionnelle. Les défis d'IdeaNet stimulent les nouvelles idées et se soldent par des initiatives concrètes destinées à générer de la croissance organique. En 2009, 32 défis IdeaNet ont été lancés. Ils ont donné naissance à plus de 1 800 idées soumises par les employés de 23 pays différents. Parmi ces idées, plus de 500 ont depuis été adoptées par la société en tant que produit ou processus amélioré, ou en tant que nouvelle offre en cours d'élaboration.

Nous demandons régulièrement aux employés de nous donner leur avis via un **sondage global Pitney Bowes** disponible dans 18 langues. Ce sondage examine l'implication globale, les plans d'action et l'efficacité managériale, et se concentre sur des critères d'implication supplémentaires, comme le développement, la reconnaissance, la vision de l'avenir et la communication. En plus des questions à choix multiples, ce sondage offre aux employés l'occasion de s'exprimer plus en détail par des commentaires écrits confidentiels. Le taux de réponse est typiquement de 80 à 85 %.

Nous reprenons les informations issues de nos sondages pour élaborer de nouveaux outils et créer des plans d'actions afin de résoudre tout souci résultant. Parmi les innovations déjà introduites après ce sondage, citons les communications hebdomadaires globales des cadres supérieurs, des améliorations apportées au processus concernant la gestion de la performance et les plans de succession, ainsi que de nombreux programmes de formation.

Un autre outil d'implication est notre **programme Agile Work**, conçu pour optimiser les technologies mobiles, permettre aux employés de travailler efficacement sur plusieurs sites (y compris dans les espaces de collaboration, les sites des clients, les aéroports et leur domicile), et réduire les coûts immobiliers. En 2008, le réaménagement de notre siège dans le Connecticut a permis de remplacer les bureaux à cloisons traditionnels par des espaces plus propices aux échanges. C'est ainsi que le comté de Fairfield, dans le Connecticut, a été sélectionné pour notre programme pilote 2009. La conception du programme a été principalement axée sur la nature des outils mobiles requis, les impacts éventuels sur les processus commerciaux, les stratégies en infrastructure et RH, et la gestion d'une évolution culturelle au sein de l'organisation.

## Gagnants High Engager/Triple Crown

Chaque année, nous évaluons les managers en fonction de trois métriques essentielles destinées à encourager l'implication des employés. Les personnes situées dans le premier quart pour les trois métriques remportent le prix High Engager/Triple Crown. Les détenteurs du Triple Crown sont récompensés et sollicités pour aider d'autres managers. Un podcast récent présentait les meilleures pratiques à la suite des entretiens menés avec des tenants du titre High Engager, qui parlaient des clés de leur réussite. Ces métriques et outils sont également pratiques pour identifier et aider les managers des groupes de travail moins impliqués.

À Pitney Bowes Business Insight, les équipes de développement logiciel disposent d'une nouvelle ressource dans leur arsenal d'innovation : la mêlée. La mêlée est un cadre de travail itératif et incrémental, qui regroupe des équipes pour des périodes courtes et intenses. Il s'agit de répartir les défis en petites structures afin de les relever rapidement, tout en étant capable de montrer les progrès aux clients au fur et à mesure. La mêlée est un concept qui a soulevé beaucoup d'enthousiasme rapidement. En décembre 2009, la société a tenu sa première réunion-mêlée PBBI internationale afin de partager les connaissances et créer un réseau de soutien interne pour les fervents de la mêlée.



Les opinions des 140 employés participant à ce programme pilote ont été favorables. Plus de 80 % des participants ont pensé que le programme leur a permis de gagner en productivité, alors que les managers n'ont observé aucun effet négatif sur la productivité. En outre, 89 % des participants ont signalé que ce programme a amélioré leur perception de l'entreprise, et 98 % ont indiqué qu'il a amélioré leur équilibre travail-vie privée. Le programme a également limité l'empreinte carbone des participants en supprimant 124 kilomètres de déplacements domicile-travail en moyenne, par employé et par semaine. En fonction du succès remporté par ce programme pilote, nous pensons élargir le programme Agile Work en 2010.

### Développement

Nos actions consistent principalement à recruter des gens talentueux, à favoriser leur développement et à leur permettre de jouir d'une réelle influence sur leur évolution de carrière et sur Pitney Bowes. Nous voyons le développement des employés comme un partenariat entre un employé et son manager avec un soutien particulier du service des ressources humaines.

Les valeurs de notre société sont au cœur de notre philosophie sur l'apprentissage et le développement. Nous avons identifié des comportements fondamentaux pour nos employés basés sur nos valeurs.

Dès leur premier jour de travail et pendant toute leur carrière, les employés de Pitney Bowes sont encouragés à prendre en main le développement de leur carrière et à profiter des programmes d'apprentissage et de développement. Chaque année, les employés travaillent avec leurs managers pour définir des objectifs en matière de performance, identifier leurs points forts et les domaines à développer et créer un plan de base pour élargir leurs aptitudes et en acquérir de nouvelles. Le développement des employés peut prendre de nombreuses formes, y compris la formation en cours d'emploi et l'alternance des missions, le coaching et le mentoring, les programmes de formation interne et les ressources en ligne. Nous offrons également le remboursement de frais d'études supérieures pertinentes sur le plan professionnel.

Le développement du leadership est un domaine dont nous faisons notre priorité en permanence. Nous nous efforçons d'identifier des leaders très tôt et nous leur donnons le savoir et l'expérience dont ils ont besoin pour exceller. Nous offrons une vaste gamme de solutions d'apprentissage en matière de leadership, de communication et de gestion de la performance allant de programmes de base pour aider les nouveaux managers à progresser et des cours avancés pour leaders expérimentés jusqu'aux programmes d'éducation des cadres. Nous offrons également un développement ciblé pour des individus ou groupes spécifiques tels que les cadres débutants hautement performants ou les talents provenant de la diversité.

### Diversité et intégration

Chez Pitney Bowes, la diversité englobe toutes les manières que nous avons d'être différents. L'intégration nous aide à profiter de la diversité en favorisant l'engagement, le respect et la création de liens, ce qui nous donne accès à un vaste éventail d'idées et d'expériences nous permettant de créer de la valeur pour notre entreprise. La diversité de nos employés nous aide à mieux comprendre les marchés en évolution, à mieux communiquer avec notre base de clientèle globale, à développer des solutions innovantes, à attirer et à retenir des talents exceptionnels.

Nous avons une démarche stratégique de gestion de la diversité, dont nous rendons compte au niveau du directoire et du PDG. Les présidents des unités commerciales et les cadres qui dépendent directement d'eux sont responsables de la réussite des initiatives de diversité au sein de leurs activités. Chaque activité développe ses propres plans et objectifs qui font que la diversité est appréciée et encouragée. Ces plans, à leur tour, sont reliés aux critères de performance qui déterminent le classement des unités commerciales revu par le PDG et le directoire. La rémunération de la direction générale dépend de la réalisation des objectifs de diversité.

*En février 2010, le magazine Training a sélectionné Pitney Bowes dans sa liste « Training Top 125 » pour la deuxième année consécutive. Nous étions quarante-deuxièmes dans la liste, après avoir été en quatre-vingt-deuxième position l'année précédente. La liste annuelle distingue les organisations américaines pour leur excellence dans la formation et le développement des employés.*



### Prix UK National Training

*Pitney Bowes Limited de Harlow, dans l'Essex, a remporté le prix 2009 UK National Training Award (NTA) pour la région Est de l'Angleterre. Le prix NTA est le plus prestigieux en matière de formation au Royaume-Uni. Le prix 2009 a reconnu le succès d'un programme de formation commerciale sur l'accréditation de création de courrier.*

### Talents à INROADS

*Depuis 1987, Pitney Bowes coopère avec INROADS, Inc. pour atteindre ses objectifs en matière de talents et de diversité en formant les jeunes de moins de 18 ans à fort potentiel et en les préparant aux défis de leadership au sein des entreprises et des communautés. Les étudiants déposent leur candidature à INROADS pendant leur scolarité secondaire. Les étudiants acceptés bénéficient d'une assistance professionnelle, d'une formation et de stages estivaux pour décrocher un poste à plein temps une fois diplômés.*

*Le programme INROADS à Pitney Bowes offre des opportunités de carrière aux stagiaires dans les domaines de la finance, du marketing, des communications, de l'ingénierie, des technologies de l'information et des ressources humaines. Au cours des trois dernières années, Pitney Bowes a parrainé plus de 50 étudiants. En 2010, nous pensons proposer des postes à temps plein à plus de la moitié de nos stagiaires estivaux.*

Notre démarche se décline selon quatre volets :

- **La représentation** : nous vérifions la composition de notre main-d'œuvre et cherchons à refléter la diversité des talents disponibles dans les différentes implantations de la société.
- **Le recrutement** : nous travaillons avec des partenaires externes comme Women Engineers et Black Engineers Associations pour recruter des employés qui renforcent notre diversité.
- **La rétention** : nous organisons des séminaires Web, des sessions de networking, des tables rondes et des conférences pour aider à développer un groupe de talents issus de la diversité.
- **Leadership** : nos cadres supérieurs jouent un rôle actif dans nos séminaires et nos programmes de networking. Nous avons un programme de développement de cadres issus de la diversité, réservé à certaines femmes et personnes de couleur afin de les aider à développer leurs compétences, à acquérir une expérience transversale et à accéder à des postes de cadres.

### **Le Conseil pour la diversité et l'intégration**

Instauré en 2007, le Conseil comprend des représentants issus de toutes nos entreprises et zones géographiques. Leur coopération a pour objectif la création d'un meilleur environnement de travail intégré grâce aux formations, aux exemples de leadership, à la reconnaissance et aux communications.

Les événements organisés par le Conseil international de la diversité et de l'intégration en 2009 sont les suivants :

- Conférence mettant l'accent sur le dilemme des femmes actives, lié aux attentes de performances simultanées entre leur travail et leur vie privée. Les oratrices et les participantes étaient constituées de femmes occupant un poste de direction à Pitney Bowes, de femmes au statut de cadres supérieurs de toute l'Europe et de représentantes de Catalyst Organisation.
- Formation sous forme d'ateliers scéniques ayant pour thème la diversité, avec 536 participants à Harlow, au Royaume-Uni, avec un sondage après la formation, le tout calqué sur un programme réussi et lancé en France en 2008.
- Reconnaissance du leadership dans la diversité et l'intégration par les prix International Diamond. Cette année, 6 gagnants originaires de trois pays ont été retenus parmi 45 personnes sélectionnées issues de 10 pays. Le Conseil a également examiné une douzaine de nominations internationales du PB Impact Award 2009 pour récompenser les exploits liés aux questions de diversité et d'intégration.
- Des rapports régionaux destinés aux directeurs commerciaux avec un sondage sur l'implication des employés, catégorie Diversité et Intégration, comparent comment les autres régions et entreprises relèvent ce défi.
- Série de forums salariaux sur les problèmes liés à la diversité et à l'intégration dans les pays nordiques.

### **Prix et récompenses**

En 2009, Pitney Bowes et ses employés ont été acclamés par de nombreuses organisations externes pour leur excellence en matière de diversité et d'intégration. Parmi ceux-ci :

- Best of the Best, Black EOE Journal, Professional Woman's Magazine and Hispanic Network Magazine ;
- Top 50 Employers for People with Disabilities, Careers & the disABLED Magazine ;
- Top 50 Companies for Diverse Managers to Work, DiversityMBA Magazine ;
- Top 40 Best Companies for Diversity, Black Enterprise ;
- Top 100 Companies to Work For, Savoy Professional ;
- Best Diversity Company, Diversity/Careers in Engineering & Information Technology ;
- Excellence in Innovation, Profiles in Diversity Journal ;
- En outre, cinq employés de Pitney Bowes ont remporté des distinctions à titre individuel décernées par Hispanic National Bar Association, National Urban Fellows, DiversityMBA et Women of Color magazines, et Hispanic Association of Corporate Responsibility.

### **Webinaires de conférence sur le leadership des femmes**

Après notre conférence sur le leadership des femmes organisée en 2008, nous avons organisé trois webinaires en 2009, auxquels ont participé des femmes au statut de cadres supérieurs, employées à Pitney Bowes ou dans plusieurs autres entreprises partenaires externes. Chaque session d'une heure représentait une occasion pour les employées de l'entreprise de participer aux discussions de groupes, de consolider leurs réseaux professionnels et d'explorer des pistes pour leur développement professionnel. En 2009, la conférence a mobilisé plus de 800 participantes.

### **PB Lets Me Be Me remporte le prix FAN**

Notre programme PB Lets Me Be Me a été reconnu comme le « meilleur programme de RH et de développement durable » au salon FAN 2009 à Paris. Le FAN (Forum des Acteurs du Numérique) est un salon international regroupant les experts de la gestion de documents. PB Lets Me Be Me, lancé en 2007, est un programme de sensibilisation à la diversité mondiale, sous l'égide du Conseil international de la diversité et de l'intégration.

## Sécurité

La sécurité de nos employés est importante pour nous et notre ambition est d'avoir un lieu de travail libre de tout accident. Nous définissons des projets et des processus pour contrôler et éliminer les risques, nous attendons de tous nos employés qu'ils observent des pratiques responsables pour éviter tout accident de travail, et nous les encourageons à apporter des changements positifs sur leur lieu de travail pour améliorer les règles de santé et d'hygiène.

Notre service global sur l'environnement, la santé et la sécurité travaille en partenariat avec la direction des opérations pour évaluer les dangers sur le lieu de travail, établir des plans annuels d'amélioration et faire le suivi de la performance. La direction a clairement défini les responsabilités et les objectifs en matière de sécurité et de santé. Les unités commerciales ont des comités ou des champions de la sécurité pour coordonner leurs activités.

Nous reconnaissons et récompensons la performance exceptionnelle en matière de sécurité. Nous formons nos employés pour qu'ils fassent leur travail avec toutes les précautions nécessaires et nous insistons sur le fait que le respect de nos règles de sécurité est une condition d'emploi.

Ces dernières années, nous avons adapté nos programmes sur la sécurité de manière à combattre les accidents les plus fréquents sur le lieu de travail. Les entorses et les froissements de muscles représentent plus de la moitié des blessures. En règle générale, ils sont dus à la manipulation de matériaux, aux tâches répétitives ou aux positions et postures inconfortables. Pour une meilleure prise de conscience, nous avons lancé une campagne de sécurité, baptisée « Every BODY Can Do It », et nous avons publié une vidéo « Quick Stretch » contenant des exercices physiques simples. Nous avons également demandé aux équipes Safety Tiger d'organiser des évaluations en matière d'ergonomie, des formations sur le comportement et des sessions de conduite améliorée.

En 2009, deux équipes Tiger ont présenté des projets illustrant l'impact positif de quelques petits changements. À Clearwater, en Floride, une équipe de Sure Feed Engineering a remplacé des chariots roulants utilisés dans les assemblages à jet d'encre par d'autres, spécialement sélectionnés pour cette tâche. Ce changement s'est soldé non seulement par une baisse des blessures liées à la flexion et à la torsion, mais il a également permis l'accélération des délais d'entretien pour une fonction identique. Des avantages de sécurité et de rapidité semblables ont également été obtenus dans une usine de soudure, en installant une élévation mécanique pour déplacer de grands assemblages vers et depuis des tables de soudure. Une autre équipe à Presort Services à Rancho Dominguez, en Californie, a apporté des changements à la conception des postes de tri. Cette innovation a permis d'améliorer l'ergonomie, de réduire les troubles musculo-squelettiques de l'épaule, et d'accélérer les opérations en réduisant les goulets d'étranglement.

Une telle attention ne passe pas inaperçue au sein de la société. Aux États-Unis, le nombre de demandes d'indemnisation est passé de 1 198 en 2008 à 964 en 2009, et le coût total de ces indemnisations a été réduit de 2,1 millions de dollars (coût par indemnisation diminué de 21 %). Pour vérifier les autres indicateurs, reportez-vous aux métriques à la fin de cette section du rapport.

## Équipes Safety Tiger

*Les équipes de Clearwater en Floride et Rancho Dominguez en Californie ne sont que deux exemples parmi plus de 26 équipes à Pitney Bowes à avoir mené des évaluations de sécurité et des programmes de formation en 2009.*

## Santé et bien-être

Les études prouvent que les employés capables de gérer leur capital santé sont plus épanouis, plus impliqués et plus productifs. De plus, leurs dépenses de santé sont réduites, que ce soit pour eux ou pour notre société. Pour toutes ces raisons, nous encourageons nos employés à traiter leur capital santé sérieusement en adoptant des habitudes simples, comme une alimentation saine, des exercices physiques, des dépistages médicaux préventifs, une coopération avec des professionnels de santé pour un traitement adapté, le cas échéant. Nous offrons un accès facile et abordable aux soins de santé, et nos programmes de bien-être offrent une gamme d'options pour encourager les employés et leur famille à adopter un style de vie sain.

Nos plans de promotion de la santé mettent l'accent sur les soins préventifs, la gestion des affections chroniques et la protection contre les coûts exorbitants en cas de maladie grave. Chaque fois que possible, nous essayons de supprimer les barrières qui empêchent les employés de recevoir des soins. Nous facilitons l'accès à des ressources spécialisées, comme la gestion de la maternité (assistance par téléphone), les conseils financiers gratuits et les programmes d'assistance pour tous les employés et leurs familles.

Nos programmes de bien-être couvrent l'ensemble des problèmes d'ordre physique, mental et financier et mettent l'accent sur l'éducation et la sensibilisation, le changement de comportement et l'amélioration de l'accès aux soins.

### Éducation et sensibilisation

Nous faisons notre possible pour qu'il soit facile pour les employés d'obtenir des informations sur un style de vie sain. Notre programme « Learn and Earn » offre des cours sur des sujets tels que la gestion du poids et du stress. Les employés impliqués sont récompensés pour leurs efforts en recevant des gains financiers et des prix. Les communications effectuées dans le cadre de *Project: Living* offrent des conseils concernant la santé et le bien-être, les finances et l'équilibre vie professionnelle-vie personnelle, ainsi que diverses manières de tirer parti des avantages proposés par la société dans ces domaines.

### Changement de comportement

Nous savons que de petits changements dans les habitudes de santé peuvent apporter de grands bénéfices à la santé en général, et nous offrons un grand nombre de programmes pour aider les employés à adopter ces changements. En 2009, plus de 2 000 employés ont participé au programme de gestion du poids *Change One* échelonné sur 12 semaines. Parmi les autres initiatives, vous trouverez également un programme d'arrêt du tabagisme, une planification financière gratuite pour tous les employés, et des remises sur les produits et services, notamment *Weight Watchers*, les adhésions aux clubs de sport et bien plus. Dans le cadre de *Project: Living*, un sujet fréquent de discussions concerne le coût des prestations de santé et l'impact que les changements de comportement peuvent avoir sur les coûts de santé incombant aux employés, ainsi qu'à la société. Nous reconnaissons qu'il est plus facile de changer de comportement lorsque votre entourage en fait de même, c'est pourquoi beaucoup de nos programmes sont également accessibles aux familles des employés.

### Améliorer l'accès aux soins

Aux États-Unis, nous avons sept cliniques médicales sur site, en mesure de prodiguer des soins gratuits à 20 % des employés environ, ce qui leur permet plus facilement de bénéficier de soins de santé élémentaires. Ces cliniques ont conservé l'accréditation de haut niveau Association for Ambulatory Health Care. De plus, ces quatre dernières années, nos programmes de santé et de bien-être nous ont valu le prix Platinum de Best Employer for Health Lifestyles décerné par National Business Group on Health.

### Équilibre travail-vie privée

Nous encourageons la mise en place d'arrangements souples pour aider les employés à gérer les contraintes de leur travail et de leur vie privée. Nous apportons aux employés les outils qui les aident à développer des propositions de travail souples qui répondent à leurs besoins et aux nôtres. Parmi ces options il peut y avoir le télétravail, les semaines comprimées, les missions à temps partiel et les horaires de travail variables. En 2009, nous avons formalisé certaines options dans le programme Agile Work (comme décrit dans la section Implication de ce document).

### Un jour sur un million

Équipées de podomètres, plus de 3 600 personnes ont participé à 103 randonnées organisées aux États-Unis et au Canada, lors de notre troisième événement annuel PB Employees are One in a Million Day, le 20 mai 2009, à l'occasion de la Journée Nationale de la Santé et du Bien-être des Employés. Au total, ils ont effectué 33 019 485 pas, soit près de trois fois plus que l'année précédente. Avant l'événement, moins de 50 % des participants avaient déclaré faire régulièrement de l'exercice. Après l'événement, 95 % ont déclaré vouloir conserver cette habitude, voire l'intensifier.



### Project: Living

« Plan for tomorrow, live for today » prodigue des conseils au programme Project: Living, marque de santé et de bien-être lancée en 2009. Des bulletins d'information mensuels offrent des conseils pratiques pour aider les employés à profiter pleinement des programmes et des avantages offerts par la société pour choisir un style de vie sain et équilibré, gérer ses coûts, devenir des consommateurs de prestations de soin plus avertis, et apprendre comment équilibrer vie professionnelle et vie privée. Nous offrons des ressources gratuites disponibles dans le cadre du programme Achieve Solutions dans Value Options.

## Performances 2009

Nous publions des informations sur la diversité et l'intégration ainsi que sur la sécurité du lieu de travail.

### Diversité et intégration (États-Unis uniquement)

2009

% de la main-d'œuvre : minorités 43 %, femmes 43 %

% des membres du directoire : minorités 31 %, femmes 23 %

### Sécurité (données globales sauf indication contraire)

	2007	2008	2009
Taux d'incidents : nombre total de cas recensés / 100 employés par an	2,54	2,23	1,75
Cas de jours d'absence et journées réglementées / 100 employés par an	2,04	1,76	1,21
Cas de journées de travail perdues / 100 employés par an	0,99	0,76	0,75
Cas de troubles musculo-squelettiques / 100 employés par an (États-Unis uniquement)	2,16	2,14	1,86
Accidents mortels du travail par an	1	0	0

## Prix et récompenses

Prix Best Employer for Healthy  
Lifestyles Platinum



## Clients et fournisseurs



**Notre réussite est basée sur la réussite de nos clients. En plaçant le client au sommet de nos priorités, tous nos actionnaires sont avantagés.**

Qu'il s'agisse de conception de produit ou de politiques de services, nous sommes à l'écoute des attentes et inquiétudes des clients et y répondons. Comme nous dépendons de nos fournisseurs pour répondre aux besoins de nos clients, nous exigeons d'eux qu'ils remplissent des critères de performances. Notre Code de conduite à l'intention des fournisseurs dépasse ces critères et intègre la responsabilité d'entreprise.

### Travailler avec nos fournisseurs

En 2008, nous avons introduit le code de conduite à l'intention des fournisseurs. Le code établit des critères de conformité aux règles sociales, environnementales, déontologiques et juridiques des affaires et définit des points de référence sur la performance.

### Diversité des fournisseurs

Nous cherchons à consolider nos relations avec des entreprises issues de la diversité, innovantes et centrées sur les clients pour optimiser notre avantage concurrentiel. En 2009, nous avons lancé une initiative sur trois ans visant à accroître de 15 % par an la sous-traitance auprès de fournisseurs issus de la diversité. Cet objectif suppose l'amélioration des communications internes, des stratégies d'approvisionnement afin d'encourager le recours aux fournisseurs issus de la diversité, des métriques, et le développement des fournisseurs.

### Performances 2009

Nous communiquons les conclusions de nos enquêtes sur la satisfaction de nos clients et sur le pourcentage des dépenses de fournisseurs auprès des entreprises issues de la diversité.

## Travailler avec nos clients

Répondre aux besoins de nos clients est notre première priorité. En 2008, nous avons créé une équipe sur l'expérience de nos clients, chargée de définir une nouvelle stratégie pour améliorer le service pour chaque processus et chaque point de contact. Nous avons fixé des objectifs sur trois ans en vue d'améliorer le taux de satisfaction de nos clients et les métriques de fidélisation de notre clientèle. Nous soumettrons nos observations en 2011. Nous avons également entrepris des mesures structurelles, notamment :

- la **segmentation de nos clients** suivant les besoins de leurs activités ;
- la **réorganisation de nos équipes de service** pour mieux répondre aux besoins de chaque segment ;
- l'**augmentation du nombre d'employés** formés pour améliorer le service client ;
- l'**établissement d'objectifs en matière de service client** pour les équipes interfonctionnelles ;
- la **création d'un site Internet interne sur le service client** pour que les employés puissent discuter des problèmes et échanger des idées ;
- la **rationalisation de nos processus** pour accélérer nos réponses aux problèmes des clients.

Nous mesurons la satisfaction de nos clients dans environ 80 % de nos transactions aux États-Unis. Pour chaque cas de mécontentement, l'unité commerciale concernée est directement informée et dans les trois jours ouvrables nous développons un plan d'action pour nous attaquer au problème et à ses causes.

En 2009, nous avons réalisé un sondage auprès de nos clients aux États-Unis et dans certains pays européens, et nous avons reçu 150 000 réponses. Nous avons reçu des commentaires sur 19 processus. Aux États-Unis, nous avons enregistré une hausse en pourcentage à deux chiffres par rapport à nos résultats de 2008, sur la base de 15 d'entre eux. Les résultats sélectionnés sont illustrés ci-dessous sous la section Performances.

## Travailler avec nos fournisseurs

Pour donner à nos clients la plus haute qualité de produits et de services, nous avons besoin de critères équivalents lorsque nous traitons avec nos fournisseurs. En plus des critères stricts sur la performance technique des biens et services des fournisseurs, nous essayons également de veiller à ce que les conditions de travail dans notre chaîne d'approvisionnement soient sans danger pour les employés, que ceux-ci soient traités avec respect et dignité, que les processus de fabrication soient exécutés de manière responsable du point de vue social et environnemental, et que les fournisseurs se conforment aux règles qui s'appliquent à leur profession.

### Code de conduite à l'intention des fournisseurs

Pour formaliser ces attentes, nous avons introduit en 2008 un **code de conduite à l'intention des fournisseurs**. Le code établit des points de référence critiques et des exemples de bonnes pratiques managériales pour aider les fournisseurs à se conformer aux dispositions du code en matière de performance dans les domaines suivants :

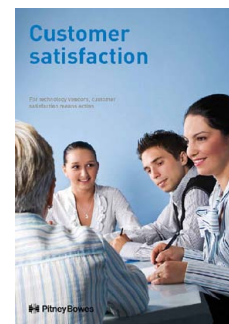
- Travail forcé
- Salaires et heures de travail
- Non-discrimination
- Respect et dignité
- Santé et sécurité
- Protection de l'environnement
- Aspects juridiques et éthiques

Tous nos principaux fournisseurs se sont engagés à l'égard de ce code et confirmé qu'ils soutiennent ses critères et dispositions. Nous avons fait savoir à nos principaux fournisseurs que nous attendons d'eux qu'ils demandent à leurs propres fournisseurs engagés dans la production de biens et de services pour Pitney Bowes d'appliquer les règles de ce code.

Nous sommes en train de mettre à jour les accords passés avec nos fournisseurs de façon à inclure des références à ce code et à développer des critères mesurables pour évaluer la conformité des fournisseurs au code. Nous encourageons nos fournisseurs et employés à signaler tout manquement au code par le biais de notre assistance téléphonique confidentielle de conseil sur les questions déontologiques.

## Livre blanc sur la satisfaction de nos clients

*Pitney Bowes Document Messaging Technologies (DMT) a clôturé l'année 2009 avec un taux record de satisfaction client de 86 %, contre 78 % en 2008. Cette hausse s'explique principalement par l'approche intégrée et systématique de DMT, qui consiste à surveiller la satisfaction de ses clients, en organisant des sondages téléphoniques approfondis une fois par mois. Ces sondages sont réalisés par une société indépendante. DMT s'efforce également de former ses clients aux outils, comme ce livre blanc portant sur les facteurs relatifs aux classements de satisfaction.*



## Diversité des fournisseurs

Dans un souci d'optimisation de l'innovation et d'amélioration des processus par le biais de la chaîne d'approvisionnement, nous cherchons constamment à développer de nouvelles relations avec les meilleurs fournisseurs issus de la diversité. De telles relations nous permettent de renforcer également notre engagement global en matière de diversité et d'intégration.

Nous attendons de tous nos fournisseurs qu'ils se conforment aux critères de qualité élevés de nos produits et services et qu'ils remplissent des objectifs spécifiques en matière de coût, de qualité et de livraison. Nous recommandons aux entreprises issues de la diversité qui souhaitent être acceptées comme fournisseurs chez nous d'obtenir une certification auprès d'une des agences suivantes :

- National Minority Supplier Development Council (NMSDC) ;
- Women's Business Enterprise National Council (WBENC) ;
- Small Business Administration (SBA) ;
- Association for Service Disabled Veterans (ASDV).

Nous acceptons également toute certification par des autorités locales et gouvernementales.

Nous soutenons les organismes nationaux de promotion de la diversité par des appartenances professionnelles. Nos adhésions actuelles sont les suivantes : National Minority Supplier Development Council, National Veteran-Owned Business Association, et Women's Business Enterprise National Council, dont le vice-président est notre vice-directeur des approvisionnements indirects. Nous participons également activement à la gestion des filiales régionales de NMSDC et WBENC.

Nous encourageons les fournisseurs issus de la diversité à contacter notre service de la diversité des fournisseurs en visitant le site [www.pitneybowes.aecglobal.com](http://www.pitneybowes.aecglobal.com) pour s'y inscrire ou en envoyant un courriel à l'adresse suivante : [supplier.diversity@pb.com](mailto:supplier.diversity@pb.com)

## Engagement des fournisseurs DMA Green 15™

*Notre engagement en faveur de la responsabilité environnementale porte également sur nos relations avec les clients et les fournisseurs. En 2009, tout en reconnaissant notre position cruciale dans la chaîne marketing directe, nous avons souscrit un engagement Direct Marketing Association's Green 15. Dans le cadre de ce programme bénévole, nous avons accepté de nous responsabiliser en matière de performances environnementales et de soutenir l'adoption de pratiques écologiques par nos clients. Ce programme couvre des domaines tels que l'hygiène et la gestion des données, la conception et la production des courriers, l'approvisionnement en papier, son emballage et recyclage, ainsi qu'une réduction des pollutions.*





## Performances 2009

### *Travailler avec nos clients*

Voici les lignes directrices émanant du sondage sur la satisfaction des clients réalisé par Pitney Bowes en 2009 :

- 150 000 réponses provenant de clients établis aux États-Unis, au Canada et en Europe
- En fin d'année, le taux de satisfaction a augmenté de 46 % par rapport à 2008
- Les sondages ont porté sur les 19 processus relatifs à l'achat, l'assistance technique et l'assistance à la clientèle
  - Aux États-Unis, les résultats portant sur 15 processus ont enregistré une croissance à deux chiffres.
  - Les résultats ont plus que doublé pour 5 processus
  - Les niveaux de mécontentement ont baissé dans les trois domaines principaux
- Les clients mécontents ont été contactés directement pour résoudre les problèmes concernés

### *Diversité des fournisseurs*

En 2009, Pitney Bowes a fait appel à une entreprise issue de la diversité pour effectuer la maintenance des données d'approvisionnement et pour identifier correctement les fournisseurs en fonction des catégories suivantes : minorité, femme, vétéran, vétéran handicapé ou zone commerciale sous-exploitée. Nous avons également effectué les démarches requises pour nous assurer que les catégories appropriées étaient comptabilisées dans nos calculs. Les pourcentages indiqués ci-dessous illustrent ces aménagements :

Pourcentage des dépenses de fournisseurs auprès des entreprises issues de la diversité :

2009 : 6,0 %

2008 : 4,7 %

2007 : 4,9 %

## Communauté

La société Pitney Bowes s'investit dans la communauté qu'elle sert. Par le biais de la Pitney Bowes Foundation et de contributions de la société, nous subventionnons des actions et faisons des dons équivalents aux montants rassemblés par nos employés au profit de causes méritantes.

Nous alignons nos initiatives philanthropiques sur la mission de notre société, en soutenant tout particulièrement l'alphabétisation et l'éducation. Nous encourageons l'implication des employés, qui chaque année, consacrent des milliers d'heures dans le cadre de programmes d'alphabétisation et d'autres initiatives communautaires.



### Alphabétisation et éducation

Nous accordons des financements à des associations à but non lucratif qui travaillent à l'amélioration de l'alphabétisation et de l'éducation. Nous nous concentrons particulièrement sur les programmes conçus pour réduire les disparités en matière de réussite et développer la main-d'œuvre future. Les programmes incluent des sessions de lecture après l'école et pendant l'été, le mentoring et des formations professionnelles.

### Implication des employés

Nos employés consacrent du temps et des moyens financiers pour soutenir des causes qui leur tiennent à cœur et transformer nos communautés. Nous soutenons leurs efforts de plusieurs manières :

- **Dons paritaires** : nous menons des campagnes annuelles de dons aux États-Unis, au Royaume-Uni et au Canada, qui permettent aux employés de faire des dons aux associations caritatives par une déduction de leur salaire.
- **Bénévolat** : nous soutenons le bénévolat de nos employés par des subventions aux associations dans lesquelles ils sont bénévoles et aux équipes de bénévoles travaillant sur des projets, en finançant les matériaux et fournitures nécessaires.
- **Soutien aux communautés locales** : nous soutenons les communautés dans lesquelles nous vivons et travaillons, en versant des subventions aux équipes d'employés bénévoles de Pitney Bowes.
- **Aide aux régions sinistrées** : le fonds de secours Pitney Bowes, financé par des contributions salariales et des dons paritaires de la Fondation, permet de garantir aux employés et à d'autres personnes d'avoir accès aux produits de première nécessité en cas de besoin.

### Performances 2009

Nous publions le montant des dons apportés par la Pitney Bowes Foundation et par les contributions de la société.

## Alphabétisation et éducation

L'alphabétisation et l'éducation sont essentielles pour le succès de chacun et vitales pour le bien-être économique des communautés. Ayant construit une société globale dont le but est d'améliorer l'efficacité des communications écrites, Pitney Bowes attache une importance capitale à l'alphabétisation et à l'éducation. Nous pensons également qu'en soutenant les programmes d'alphabétisation et d'éducation, nous pouvons améliorer la vie de nombreuses personnes et le tissu social dans toutes les communautés où nous sommes présents. Chaque année, nous accordons 1,4 million de dollars de subventions à des organismes qui travaillent dans ces domaines et soutenons tout particulièrement les programmes dont le but est de réduire les disparités et de préparer la main-d'œuvre de demain.

Nos employés sont tous aussi enthousiasmés par leur implication et mettent leur énergie et leur expérience au service des enfants, des familles, des écoles et des associations caritatives qui les soutiennent en donnant des milliers d'heures de leur temps chaque année.

Aux États-Unis, nous accordons 60 à 80 subventions chaque année à des communautés dans lesquelles nous sommes présents et dont la population est mal desservie ou est jugée à risque. La plupart de nos programmes mettent l'accent sur la tranche d'âge des 3 à 12 ans, de la maternelle, en passant par l'école primaire et secondaire. Nous soutenons les initiatives d'enrichissement de l'année scolaire telles que Head Start, le mentoring et le soutien scolaire pour les devoirs ainsi que des opportunités d'apprentissage durant l'été pour consolider les progrès réalisés durant l'année scolaire et minimiser l'oubli dû à la coupure estivale. Nous soutenons également des programmes au niveau du lycée et au-delà, y compris par le mentoring, la formation professionnelle et des cours de niveau bac.

Voici quelques-unes des associations et des programmes que nous soutenons :

- **Reading Is Fundamental** : alphabétisation précoce des enfants et des aidants familiaux, par des retraites familiales, des ressources bibliographiques et des bibliothèques de prêts
- **Network For Teaching Entrepreneurship** : colonies de vacances et concours national destinés à aider les jeunes issus de communautés à faibles revenus à développer leurs compétences et à créer leur entreprise
- **National Urban League** : programmes d'éducation pour la jeunesse
- **National Center for Family Literacy** : programmes visant à aider les parents et les enfants à acquérir des connaissances ensemble
- **ProLiteracy** : programmes d'alphabétisation et de préparation des employés destinés aux adultes
- **National Literacy Trust (R.U.)** : campagne Pitney Bowes Pushing the Envelope, vente aux enchères annuelle d'œuvres d'art réalisées par des célébrités sur des enveloppes
- **Everybody Wins! États-Unis** : projet LEAP (Literacy Enhancement Action Plan) soutenant les programmes de mentoring locaux, régionaux et nationaux pour les élèves du primaire issus de foyers modestes

## Implication des employés

Nous savons que la citoyenneté d'entreprise nous aide à attirer et à retenir les meilleurs employés. Nous reconnaissons aussi que nos employés peuvent développer des aptitudes utiles en dehors du travail. Et nous pensons qu'en encourageant un plus grand engagement de nos employés dans nos communautés locales, leur engagement envers notre société s'en trouvera également renforcé. Pour toutes ces raisons, nous encourageons nos employés à faire du bénévolat et à soutenir différentes associations dans nos communautés.

## Octroi d'un don paritaire par la société pour chaque contribution d'un employé

Nous encourageons nos employés à faire des dons aux associations caritatives et nous soutenons leurs efforts en versant un montant équivalent à leurs contributions à des associations choisies aux États-Unis, au Canada et au Royaume-Uni. Nous menons des campagnes annuelles de dons et permettons à nos employés de contribuer par une déduction de leur salaire. Nous versons l'équivalent de leurs contributions à des associations caritatives choisies.

## Nuit de l'alphabétisation en famille à Corona, Californie

Depuis des années, Pitney Bowes et Reading Is Fundamental (RIF) ont joint leurs efforts pour motiver de jeunes enfants à lire grâce à des programmes impliquant également les parents, les aidants extérieurs et les membres des communautés. En août 2009, plus de 800 enfants et leurs familles ont participé à une exposition intitulée « Share the Message: READ! » dans le cadre du programme Coronita Elementary RIF à Corona en Californie. Nous avons envoyé plus de 20 bénévoles pour l'événement, nous avons également créé une bibliothèque de prêts sur les communications et un livre d'activités Story Sampler pour l'établissement scolaire.



## Concours national sur l'entrepreneuriat pour la jeunesse 2009

Le Network for Teaching Entrepreneurship (NFTE) aide les jeunes issus de milieux modestes à développer leurs talents d'entrepreneurs dans 21 états et 12 pays. Pitney Bowes a parrainé de nombreux programmes NFTE depuis 2004, y compris des clubs d'entrepreneuriat, des camps de vacances scolaires et un concours annuel enseignant les peines et les joies liées à la création d'entreprises. En 2009, les trois premiers gagnants sont photographiés lors de leur rencontre avec le président Barack Obama peu après la cérémonie des récompenses.



### Subventions pour le bénévolat

Nous accordons des subventions à des associations à but non lucratif en reconnaissance des heures travaillées et pour couvrir le coût des fournitures et matériaux nécessaires aux projets organisés par les équipes de bénévoles. Nos subventions commencent à partir de 125 dollars pour 25 heures de service et vont jusqu'à 500 dollars par année et par employé pour 100 heures ou plus de bénévolat. Nos subventions pour les projets en équipe financent les activités des bénévoles travaillant en groupes de trois employés ou plus.

### Un bénévolat qui soutient le développement personnel

Conformément à notre stratégie d'aide aux associations caritatives, nous offrons à nos employés des opportunités structurées de bénévolat liées à des initiatives d'alphabétisation et d'éducation. En même temps, nous voyons le bénévolat comme une occasion pour les employés de développer leurs aptitudes. Nous les encourageons à participer à des comités locaux et des conseils d'administration d'associations à but non lucratif, et nos équipes d'investissement dans les communautés et des ressources humaines collaborent pour mettre en relation les objectifs de développement personnel de nos employés avec les opportunités de bénévolat existantes. Nous reconnaissons également les initiatives exceptionnelles de bénévolat en octroyant un titre honorifique au meilleur employé de la société. Ce prix est baptisé le Pitney Bowes Impact.

### Soutien à la communauté locale

Outre les contributions réalisées par les collaborateurs du siège de la société, nous encourageons les différents sites de Pitney Bowes à apporter une contribution locale. Aux États-Unis, nous offrons également un financement central pour certaines initiatives locales sélectionnées par les comités d'employés bénévoles. Typiquement, ces comités distribuent 70 % des fonds disponibles à des programmes d'alphabétisation et d'éducation au niveau local et le reste est employé à répondre à d'autres besoins dans la communauté. Au début de 2010, nous avons renforcé notre soutien aux équipes de leadership locales grâce à des responsabilités élargies, des outils fonctionnels et un site en ligne destinés à faciliter la collaboration et le partage des informations entre entreprises et régions.

### Aide aux régions sinistrées

Le *Pitney Bowes Relief Fund* a été créé en 1992 pour venir en aide aux collègues et autres personnes dont la vie se trouve bouleversée par des catastrophes naturelles ou des tragédies personnelles. Financé par les contributions des employés et des montants équivalents de la Fondation, ce fonds de secours offre aux bénéficiaires de la nourriture, des abris, des vêtements et des soins médicaux en cas de catastrophe. Pitney Bowes prend en charge les frais administratifs du fonds d'aide et l'Armée du Salut gère ses opérations en s'assurant que tous les dons reviennent directement aux personnes dans le besoin et recevant des ressources communautaires. Jusqu'à présent, le fonds d'aide a distribué plus de 2,5 millions de dollars.

En outre, la Pitney Bowes Foundation lance des appels aux dons au lendemain de catastrophes naturelles affectant les employés, les clients et les communautés de Pitney Bowes. Notre dernière initiative en ce sens remonte au séisme de janvier 2010 en Haïti. En combinant les dons individuels et les dons paritaires versés par la société, nous avons pu dégager près de 70 000 dollars à la fin de février.

### Passing A Million Minutes avec la WNBA

À l'initiative de Pitney Bowes, du National Center for Family Literacy et de la Women's National Basketball Association, les étudiants ont enregistré plus d'un million de minutes en lecture au cours de l'été dernier dans le cadre du programme *Fast Break to Reading* de la WNBA. Le programme, qui a démarré en juin dans 10 villes, a consisté à proposer des pauses consacrées à la lecture, animées par des acteurs, des étudiants et plus de 143 bénévoles Pitney Bowes, dont la contribution s'élevait à plus de 900 heures. Nous avons également parrainé ce programme en finançant l'achat d'ouvrages distribués lors des sessions à chaque enfant. Globalement, les employés ont participé à plus de 50 événements aux États-Unis afin de familiariser les familles et les enfants à l'importance de la lecture.



## Collaboration avec nos communautés

Nous encourageons les employés à tous les échelons à s'impliquer activement dans la vie de leurs communautés. Voici un aperçu de leurs exploits en 2009.

### Washington, D.C.

Des bénévoles de Pitney Bowes Government Solutions ont participé à un projet de démolition et de construction pour The Fishing School, organisation de stature nationale œuvrant pour le développement de la jeunesse.



### Spokane, Washington

Les bénévoles doivent faire preuve de dynamisme pour tenir le rythme du convoyeur à bande de la banque alimentaire de Spokane, dans l'État de Washington. Les employés de Pitney Bowes, les membres de leur famille et leurs amis ont emballé plus de cinq tonnes de produits alimentaires destinés aux plus démunis, lors de la crise financière de l'année dernière. La société a également participé à cet effort d'entraide en versant 1 000 dollars, soulignant ainsi son engagement à l'égard des besoins communautaires locaux.



### Harlow, Essex, Royaume-Uni

Les employés de Pitney Bowes ont collecté 1 800 livres pour que les enfants de First Kingsmoor Scout Group puissent bénéficier de vacances estivales pleines d'aventures et d'apprentissages.



### Melbourne, Australie

Chaque année, des centaines de milliers d'Australiens se retrouvent pour ramasser des ordures et nettoyer leur environnement, à l'occasion de la Journée de nettoyage de l'Australie. Cette année, figuraient parmi les bénévoles des équipes de Pitney Bowes Business Insight à Sydney, Melbourne et Brisbane. Au cours des deux dernières décennies, le programme a consacré plus de 24 millions d'heures et rassemblé plus de 180 000 tonnes de déchets.



### Noida, Inde

Situé à la périphérie de New Delhi, PBBI Inde considère la citoyenneté comme un sujet très sérieux. En effet, la société mène de nombreux programmes d'aide aux orphelins, aux femmes à faibles revenus et autres personnes dans le besoin. Dans le cadre de sa campagne annuelle de don de sang, les employés de PBBI ont donné plus de 200 unités de sang. L'année dernière, le groupe a également participé à d'autres initiatives, comme la Semaine de l'Environnement ou la campagne nationale Purani Jeans destinée aux dons vestimentaires. Ces programmes ont permis au groupe d'être reconnu au printemps 2010 par l'institut Great Place to Work® comme l'un des 50 meilleurs employeurs d'Inde.



### Toronto, Canada

Vingt-huit employés de Pitney Bowes Canada ont contribué à la construction de 16 logements dans le cadre du programme international Adopt a Day de l'organisation Habitat pour l'humanité.



### Milford, CT

Sponsorisé par Pitney Bowes, le tournoi de bowling Special Olympics Holiday Sports Classic a attiré plus de 1 200 participants lors d'un week-end plein d'actions et d'exploits. Plus de 100 employés bénévoles ont mis à contribution leur temps et leurs talents avec ces jeunes athlètes exceptionnels.



### Stamford, CT

Deux cadres supérieurs ont été récompensés pour avoir encouragé le bénévolat par l'exemple. Le Centre de bénévolat du comté du Southwestern Fairfield, Connecticut a récompensé M. Murray D. Martin, Président-directeur général de Pitney Bowes avec son prix Heart of Gold 2009, pour ses initiatives de collaboration entre les entreprises et les organisations à but non lucratif. Enfin, la ville de Stamford a octroyé à Juanita T James, directrice du marketing et de la communication de la société, le titre de Citoyenne de l'année 2009 pour récompenser son engagement extraordinaire dans les causes civiques et œuvres caritatives au sein de la communauté.



## Performances 2009

*Total des dons : (Pitney Bowes Foundation et contributions de la société) : 4,8 millions de dollars*

### *Contributions à l'alphabétisation et à l'éducation (par domaine)*

- Disparités en matière de réussite 82 %
- Préparation de la main-d'œuvre 18 %
- Élèves bénéficiaires 21 774
- Nombre d'heures consacrées aux élèves 625 661

### *Contributions caritatives d'ordre général*

- Contributions de la société équivalentes à celles des particuliers : 2,3 millions de dollars

### *Bénévolat des employés*

- Les employés ont fait plus de 65 000 heures de bénévolat en 2009

## Prix et récompenses

100 Best Corporate Citizens, dixième classement annuel par le magazine CRO des 1 000 sociétés cotées en Bourse Russell (nous sommes en quatre-vingt-quatrième position).



Prix du Corporate Good Neighbor dans Light a Fire 2009, A Celebration of Giving, par Mofly Media, maison d'édition de plusieurs magazines dans le comté de Fairfield, Connecticut.



 **Pitney Bowes**

Pitney Bowes  
9 rue Paul Lafargue  
Saint-Denis, France  
0825 850 825  
[www.pb.com](http://www.pb.com)

© 2010 Pitney Bowes Inc.  
Tous droits réservés.  
Imprimé aux États-Unis.