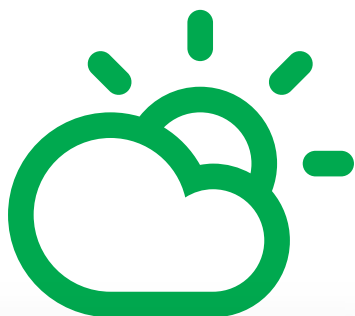




Produits écoresponsables



Emballage/Livraison



Communauté/Associés

RAPPORT SUR LA RESPONSABILITÉ SOCIALE DE L'ENTREPRISE 2012

PARTENAIRES DU PROGRÈS

GRAND&TOY^{MD}

Une compagnie **OfficeMax**

APERÇU DU RAPPORT

Depuis longtemps, le développement durable représente une part importante de notre entreprise. C'est en 2007 que nous avons lancé nos piliers en la matière, et notre engagement à leur égard reste aussi résolu que jamais.

Cet engagement comprend notre détermination à « bien faire les choses ». En effectuant notre étude annuelle sur la matérialité, en 2011, il nous est devenu évident qu'il restait encore quelques lacunes dans la compréhension du développement durable. Nos clients avaient besoin de plus d'information pour mieux comprendre ce qui fait qu'un article est considéré comme un produit écoresponsable. Nos associés avaient aussi besoin de mieux comprendre notre stratégie, tandis que nos fournisseurs ne savaient pas vraiment comment promouvoir le développement durable à l'échelle de notre chaîne de valeur. Nous travaillons à corriger ces lacunes, bien que l'expérience nous ait appris qu'il n'est pas toujours facile de mettre en pratique une approche de développement durable.

Exploiter une entreprise à la fois prospère et écoresponsable nécessite de pouvoir faire des évaluations réalistes. L'année 2011 a été difficile pour notre industrie. Elle nous a amenés à examiner soigneusement nos opérations, et nous avons constaté que nous avions besoin de beaucoup plus de convergence. Malheureusement, cela signifiait aussi de fermer certaines de nos succursales et de remercier plusieurs associés fort appréciés. Nous avons maintenant une structure allégée, plus efficace, qui nous place en meilleure posture pour connaître du succès en 2012 et au-delà.

Même si nous avons dû relever plusieurs défis l'an passé, nous pouvons être fiers de nos nombreuses réalisations. En 2011, nous avons lancé avec succès notre solution d'expédition écoresponsable, la boîte Boomerang, que nous avons déployée à l'échelle nationale en 2012. Nous avons reconnu les efforts de 17 professeurs au Canada dans le cadre d'Une journée ensoleillée, tout en aidant 8 000 enfants à préparer leur retour en classe grâce au programme *Start2Finish*. Et, surtout, nous avons incité encore plus de clients que jamais à adhérer à notre vision du développement durable et à notre stratégie.

Sur le plan du développement durable, la réussite dépend de nos partenariats tout au long de notre chaîne de valeur. Nous tenons à remercier tous nos partenaires : nos clients, pour leur encouragement et l'inspiration qui en résulte; nos associés et nos représentants, pour leur engagement à faire du développement durable une réalité quotidienne; et notre société mère, OfficeMax, qui appuie notre parcours vers le développement durable.

À PROPOS DE CE RAPPORT

PÉRIODE VISÉE:

Du 1^{er} janvier au 31 décembre 2011

Fait appel aux lignes directrices GRI G3; seuls les indicateurs clés de performance sur le matériel ont été divulgués

Vos questions et commentaires sont les bienvenus.

Veuillez les adresser à : CSR@grandandtoy.com.

ÉTUDE SUR LA MATÉRIALITÉ

Dans le cadre de notre étude sur la matérialité, nous avons interrogé des clients, des fournisseurs, des partenaires d'ONG, des représentants du gouvernement, du personnel d'OfficeMax et des associés pour déterminer quelles questions importantes les préoccupent.

En voici quelques-unes :

- Que sont les produits écoresponsables ?
- Que faites-vous pour rendre votre emballage plus écoresponsable ?
- Que faites-vous pour appuyer vos communautés ?
- Comment incitez-vous vos associés à adopter des pratiques et une culture du développement durable ?

Les différentes sections de ce sommaire apporteront des réponses à ces questions.

Ce rapport est un complément au rapport sur la responsabilité sociale d'OfficeMax, disponible à l'adresse www.about.officemax.com/csr2010, qui couvre les activités de notre société mère et de toutes ses filiales.

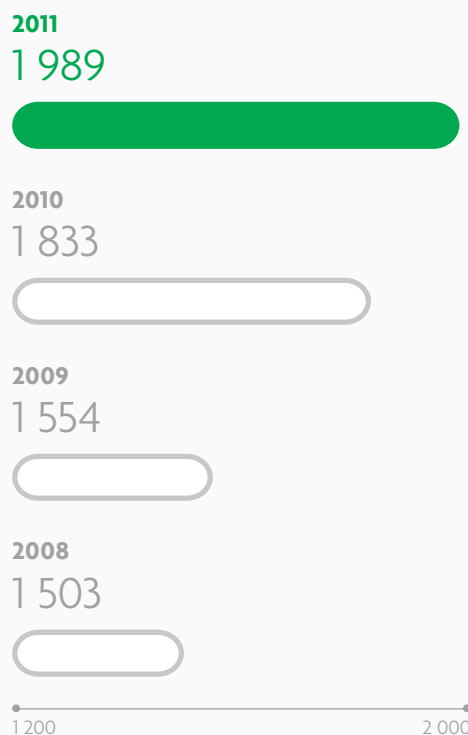
PRODUITS ÉCORESPONSABLES

La notion de produits écoresponsables va beaucoup plus loin que les produits eux-mêmes. Nous examinons aussi comment les produits sont emballés et expédiés, comment on les utilise et de quelle façon ils seront recyclés au terme de leur cycle de vie.

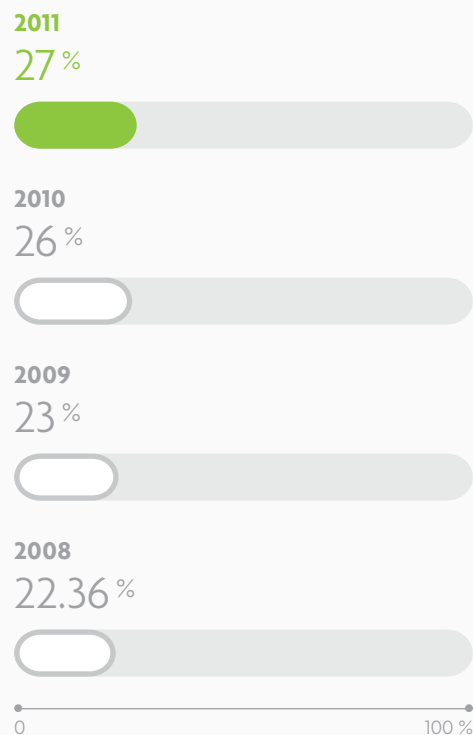
NOUS DÉFINISSONS COMME SUIV LES PRODUITS ÉCORESPONSABLES :

- Ils contiennent un minimum de 30 % de matière post-consommation
- Ils détiennent une certification d'un tiers reconnu sur le plan environnemental, comme EcoLogo® ou Fair Trade
- Ils présentent une caractéristique traditionnelle qui en fait un meilleur choix que les produits standard

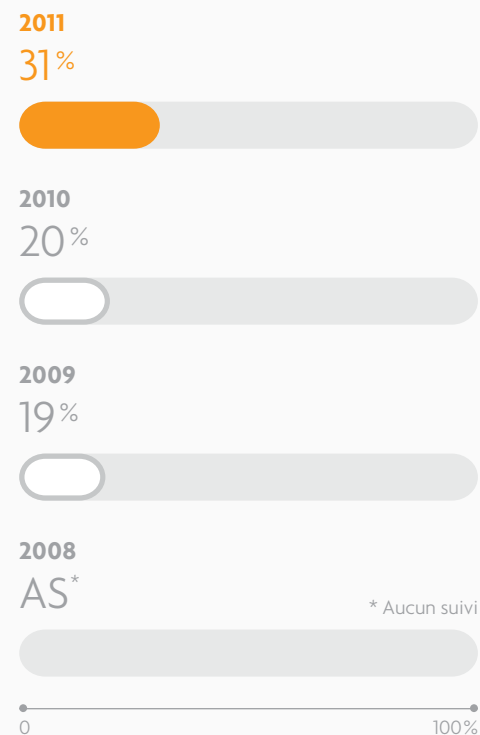
Nombre de produits du Guide de commandes identifiés comme écoresponsables



Pourcentage de produits du Guide de commandes identifiés comme écoresponsables



Pourcentage des ventes de produits écoresponsables



Pourcentage du papier vendu provenant d'usines qui détiennent des certifications de production reconnues à l'international pour la gestion durable des forêts



PROJETS DE RECYCLAGE

PROGRAMME DE RECYCLAGE DE STYLOS

Que faites-vous de votre vieux stylo? Apportez-le au meilleur endroit pour vous en procurer de nouveaux, ainsi que d'autres accessoires d'écriture! En 2011, Grand & Toy a participé à un programme de recyclage de stylos très innovateur en collaboration avec le leader des produits écoresponsables, TerraCycle, et l'un de nos principaux fournisseurs, Newell Rubbermaid. Dans toutes nos succursales comme dans les bureaux de nos clients, nous avons invité les gens à venir déposer leurs vieux stylos et marqueurs dont ils ne voulaient plus. Les articles récupérés étaient envoyés à TerraCycle et « remis à neuf », redevenant ainsi des produits de qualité pour le consommateur. Pour chaque instrument d'écriture Newell Rubbermaid recueilli, 2 cents ont été remis à une œuvre de charité de votre choix.



Grand & Toy est le partenaire exclusif de TerraCycle au Canada. Jusqu'ici, nous avons recueilli plus de 50 000 stylos et marqueurs destinés au recyclage et effectué des dons de plus de 1 000 \$.



Université de l'île de Vancouver, campus Nanaimo

THE WRITE PATH À LA VIU

Située dans une région réputée pour la beauté spectaculaire de son environnement et sa riche diversité écologique, l'Université de l'île de Vancouver (VIU) est fortement engagée à l'égard du développement durable. La VIU n'a donc pas hésité à faire partie du projet de recyclage de stylos de Grand & Toy. En 2011, la VIU a acheté quelque 16 000 stylos, marqueurs standard et pour tableaux blancs auprès de Grand & Toy. À compter de 2012, des boîtes de récupération d'instruments d'écriture usagés ont été installées près de l'entrée de la librairie VIU et au Centre d'accueil du campus Nanaimo.

On invitait aussi les gens à envoyer leurs vieux stylos par l'entremise du système de courrier interne de la VIU. En vertu de ce programme, pour chaque instrument d'écriture Sharpie, Uni-ball, Papermate et Expo récupéré, deux cents étaient remis à la Fondation VIU.

« Un seul stylo, ça peut sembler anodin, mais quand on les additionne tous, ça fait une différence. »

– Margot Croft, Environnement et développement durable, Infrastructure et services connexes, VIU

PROGRAMME PILOTE DE COLLECTE D'APPAREILS ÉLECTRONIQUES LANCÉ EN ONTARIO

Grand & Toy s'efforce de faciliter le recyclage d'une variété d'appareils électroniques en fin de vie, comme les écrans, les ordinateurs portatifs et de bureau, ainsi que les téléphones cellulaires. Nous avons fait équipe avec le récupérateur de déchets électroniques approuvé à l'échelle provinciale (*Ontario Electronic Stewardship*), qui récupère les produits directement auprès de nos clients, puis les recycle ou les élimine de manière responsable, conformément aux normes provinciales. Ce projet pilote a été lancé en mars 2012, avec des points de collecte à Kitchener-Waterloo, à Mississauga et à Sudbury.

RÉPONDRE À L'APPEL À RECYCLER

L'an dernier, en partenariat avec Appel à Recycler^{MD}, le seul programme gratuit de collecte de piles rechargeables et de téléphones cellulaires en Amérique du Nord, Grand & Toy a lancé un autre projet écoresponsable, en fournissant des contenants de récupération de piles à ses clients, afin qu'ils les installent à leurs bureaux et dans leurs établissements. Chaque contenant comporte une étiquette d'expédition prépayée, des sacs de plastique pour y recueillir les piles et des directives pour une manutention sécuritaire. Grâce au programme de Grand & Toy, Appel à Recycler récupère ainsi des piles, rechargeables ou non, provenant d'un usage domestique. Jusqu'ici, l'organisme a recyclé 198 000 kg de piles.

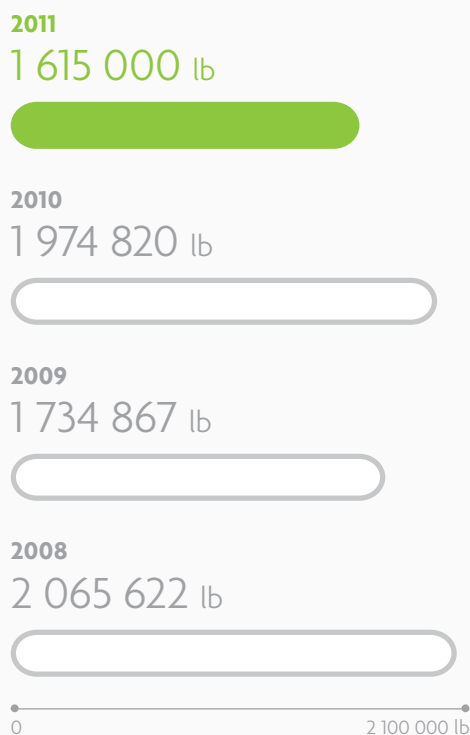
PENSEZ-Y!, C'EST BRILLANT

PENSEZ-Y!, le programme simple et pratique de recyclage d'encre et de toner de Grand & Toy pour le bureau, continue de connaître beaucoup de succès. Les clients n'ont qu'à s'inscrire en ligne pour demander une collecte. Grand & Toy récupère alors les cartouches usagées et, en collaboration avec Clover Technologies, celles-ci sont remises à neuf lorsque c'est possible ou recyclées de manière responsable. Les cartouches remises à neuf répondent aux normes de l'industrie et sont vendues sur notre site Web. Depuis 2007, nous avons remis à neuf ou recyclé plus de 1,5 million de cartouches d'encre et de toner.

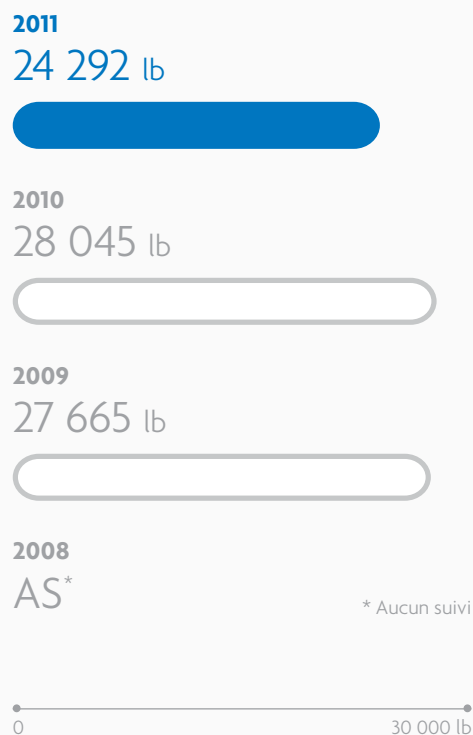
EMBALLAGE / LIVRAISON

Grand & Toy a fait des efforts considérables pour réduire la quantité de matériaux d'emballage utilisés pour expédier ses produits, tout en adoptant des formes d'emballage plus écoresponsables, comme les enveloppes de messagerie recyclables à 100 % utilisées pour l'expédition des plus petites commandes. Nous avons éliminé les billes de calage en faveur de coussins d'air recyclables, et nos boîtes de carton ondulé contiennent désormais 85 % de contenu post-consommation.

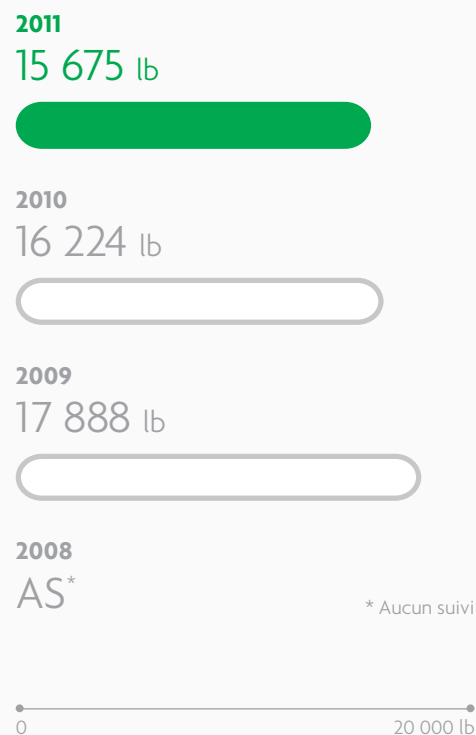
Carton ondulé acheté pour les commandes des clients pour un an



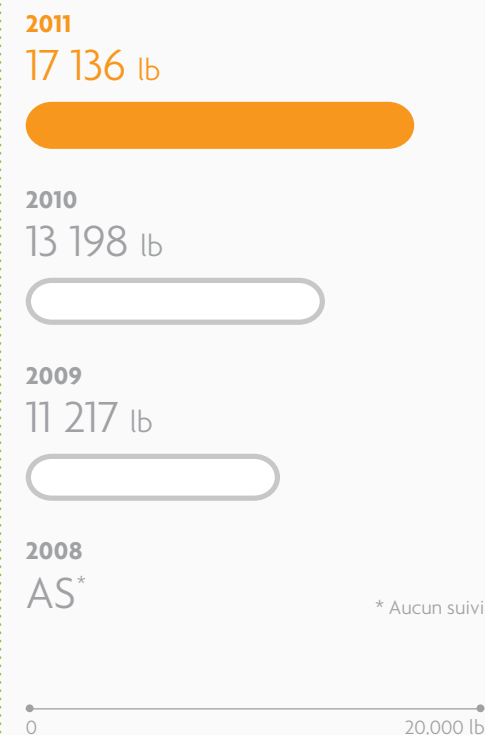
Emballage moulant acheté pour les commandes des clients pour un an



Coussins d'air achetés pour un an



Enveloppes de messagerie achetées pour un an



PROJETS D'EMBALLAGE ET DE LIVRAISON

BOÎTE BOOMERANG

UN PAS EN AVANT POUR L'EXPÉDITION ÉCORESPONSABLE

Chez Grand & Toy, penser à ce qui sort de la boîte signifie aussi de penser à *la boîte elle-même*. En 2011, nous avons mis sur pied un programme pilote conçu autour de la boîte Boomerang, une boîte de livraison robuste, faite de carton ondulé recyclable à 100 %, qui peut être utilisée plusieurs fois avant qu'on doive la recycler. Plutôt que d'avoir à défaire et à empiler des boîtes d'expédition en carton ondulé afin de les recycler, les clients n'ont qu'à garder leurs boîtes Boomerang, dont le design effilé facilite l'empilage et l'entreposage, jusqu'à ce que le livreur de Grand & Toy les récupère pour les réutiliser. Lancée à Vancouver, la boîte Boomerang a connu un formidable succès, si bien qu'elle sera proposée à tous les clients admissibles au Canada en 2012.



Un design conique rend la Boîte Boomerang facile à empiler et à entreposer.



DES SOLUTIONS DANS LA BOÎTE

Chaque jour, Grand & Toy reçoit des milliers de boîtes venant de ses nombreux fournisseurs. Plutôt que de simplement les recycler, nous avons trouvé des moyens novateurs et utiles de les réutiliser. En Colombie-Britannique, nous remettons ces grandes boîtes à la Croix-Rouge canadienne, pour qui il s'agit d'un contenant idéal pour expédier de l'équipement médical, y compris des chaises roulantes, aux familles et aux enfants démunis du Canada et de partout dans le monde. Auparavant, la Croix-Rouge utilisait un emballage moulant, plutôt que des boîtes rigides, si bien que des pièces étaient souvent perdues ou endommagées durant le transport.



CONSOLIDATION DES COMMANDES ET RATIONALISATION DES ROUTES

Depuis 2004, Grand & Toy vise la convergence de ses opérations en utilisant moins de camions pour livrer plus de marchandises. Grâce à la collaboration de nos clients, nous y sommes parvenus ! Ces derniers adhèrent à notre objectif, et ils nous ont aidés à améliorer les programmes que nous avons élaborés pour consolider leurs commandes. Avec leur appui, nous avons pu réduire considérablement le nombre de camions utilisés pour la livraison, qu'ils nous appartiennent à nous ou à des tiers. En réduisant la taille de notre parc de véhicules, nous devons en tirer davantage des camions restants, ce qui s'est traduit par une augmentation de 4 % des émissions générées par nos activités de distribution.



L'an dernier, nous sommes passés de **198 camions à 167**, une réduction de **15 %**.

ON TOURNE LA PAGE

L'an dernier, ayant atteint l'âge de 78 ans, un client très apprécié de Grand & Toy, fidèle depuis longtemps, a décidé de vendre sa résidence pour s'installer dans une maison de retraite. Bien sûr, cela signifiait aussi moins d'espace, ce qui posait dans son cas un défi particulier. En effet, Chris collectionnait les livres rares et anciens, et il a décidé de remettre sa collection à l'Université de Toronto... même s'il vit à Ottawa ! Il a donc appelé ses amis de Grand & Toy, et nous étions heureux de pouvoir l'aider. Utilisant de vieilles boîtes de Grand & Toy qu'il avait conservées au fil des ans, Chris a emballé ses précieux livres et nous les avons ensuite recueillis, en les chargeant manuellement sur trois palettes bien remplies. Nous avons livré les bouquins à l'Université de Toronto, sans frais pour Chris, à l'occasion d'un de nos voyages réguliers d'Ottawa à Toronto.

L'ajout de véhicules hybrides à notre parc démontre notre engagement à réduire notre empreinte environnementale, l'un des sept piliers du développement durable de Grand & Toy.

VÉHICULES HYBRIDES

L'un des moyens retenus par Grand & Toy pour relever le défi de réduire ses émissions consiste à adopter des technologies novatrices. L'an dernier, nous avons ajouté trois nouveaux camions hybrides à notre parc de véhicules. Nous estimons que nos nouveaux camions produiront de 10 à 30 % moins de gaz à effet de serre que les modèles alimentés au diesel ou à l'essence.





COMMUNAUTÉ/ASSOCIÉS

Nos associés sont le visage de Grand & Toy au sein de la collectivité ; à titre d'ambassadeurs, ils jouent un rôle essentiel dans tous nos efforts pour nous rapprocher de la communauté. En s'impliquant dans leur milieu, nos associés obtiennent un soutien indispensable à l'appui de nos deux causes de prédilection : la protection de l'environnement et l'aide apportée aux enfants défavorisés sur le plan de l'éducation.

Nombre total d'associés (sauf les contractuels)



Heures de formation de l'employé sur les politiques et procédures relatives à des aspects des droits de la personne qui touchent nos opérations



Nombre d'organismes de bienfaisance appuyés par les dons de services, de produits ou d'argent



Valeur monétaire des dons ponctuels remis à des organismes de bienfaisance



Sacs à dos commandités par Grand & Toy et ses fournisseurs dans le cadre du programme Start2Finish



Professeurs surpris par l'entremise d'Une journée ensoignée



* Non disponible

PROJETS COMMUNAUTAIRES ET DES ASSOCIÉS

CHAQUE ENFANT MÉRITE UNE CHANCE

PROGRAMME ANNUEL DE SACS À DOS

Plus de 1,2 million d'enfants canadiens vivent au seuil de la pauvreté ou en dessous. Le combat que mènent ces familles pour joindre les deux bouts signifie bien souvent qu'il ne reste plus d'argent pour acheter des fournitures scolaires essentielles. Pour répondre à ces besoins, Grand & Toy, avec le généreux appui de plusieurs de ses fournisseurs et de ses clients, a établi un partenariat avec *Start2Finish* (anciennement *KidsFest*), un organisme sans but lucratif voué à combler le fossé entre les enfants des familles bien nanties et ceux des familles démunies au Canada.

L'an dernier, les associés de Grand & Toy ont consacré plus de 30 000 heures de leur temps pour remplir des sacs à dos de fournitures scolaires essentielles. Depuis 2007, nos associés ont rempli plus de 28 000 sacs à dos *Start2Finish*. Ils ont aussi collaboré au programme *Start2Finish Club de lecture et de course* qui permet à des enfants démunis de participer à un programme de 32 semaines conçu pour leur offrir des activités de mise en forme, du mentorat et du soutien à la lecture.



Notre partenaire du programme « Une journée ensoleillée » est L'éducation au service de la Terre, un organisme sans but lucratif voué à l'intégration aux programmes d'études canadiens de l'éducation pour le développement durable.

UNE JOURNÉE ENSOLEILLÉE POUR LES ENSEIGNANTS

Chaque jour, partout au Canada, des professeurs extraordinaires aident des enfants à apprendre les leçons qui feront d'eux les leaders de demain. Confrontés à des coupures de budget et à un manque de ressources, ces enseignants fouillent souvent dans leurs propres poches pour s'assurer que leurs élèves ont les ressources voulues pour apprendre.

Une journée ensoleillée est notre façon de remercier ces remarquables professeurs pour leur travail inlassable, avec un peu d'aide de leurs classes. L'an dernier, nous avons souligné les efforts de 17 enseignants d'un océan à l'autre. Chacun a reçu un ensemble de prix d'une valeur de 1500 \$, y compris des fournitures scolaires et une nouvelle chaise ergonomique de Safco. Plus de 90 associés répartis dans 12 succursales Grand & Toy ont contribué à ensoleiller la journée de ces remarquables enseignants.



LE PROGRAMME BOOK BAGS FOR KIDS NOUS MÉRITE LE PRIX D'EXCELLENCE DU MAIRE DE CALGARY

Le 30 janvier 2012, les efforts de Grand & Toy ont été soulignés de belle façon, de même que ceux du Conseil de l'éducation de Calgary (CBE) et d'autres partenaires qui ont participé à *Book Bags for Kids*, un programme qui vise à procurer des livres à des enfants qui n'en ont que très peu à la maison. Nous participons à ce programme depuis 2009, en lui offrant des ressources et une aide financière, en plus du temps que nos associés consacrent à remplir 1000 sacs des produits suivants : trois livres neufs, un animal en peluche, une tuque, des gants et des chaussettes, en plus d'une variété d'articles scolaires indispensables.

BBB REND HOMMAGE À GRAND & TOY

En 2011, Grand & Toy a eu l'honneur de recevoir le prix « *Marketplace Torch Award* » du Bureau d'éthique commerciale (BBB), dans la catégorie vente au détail, remis chaque année à des entreprises régionales qui vont au-delà des attentes afin de promouvoir la confiance sur le marché. Grand & Toy a été mis en nomination par ses clients en raison de son engagement envers des pratiques commerciales éthiques et pour l'excellence de son service à la clientèle. Notre succursale d'Ottawa est une entreprise accréditée A+ par le BBB, un titre qui s'appuie sur l'examen de 16 facteurs.



CONVERGENCE, LE CHOIX RESPONSABLE

GRANDANDTOY.COM/RSE