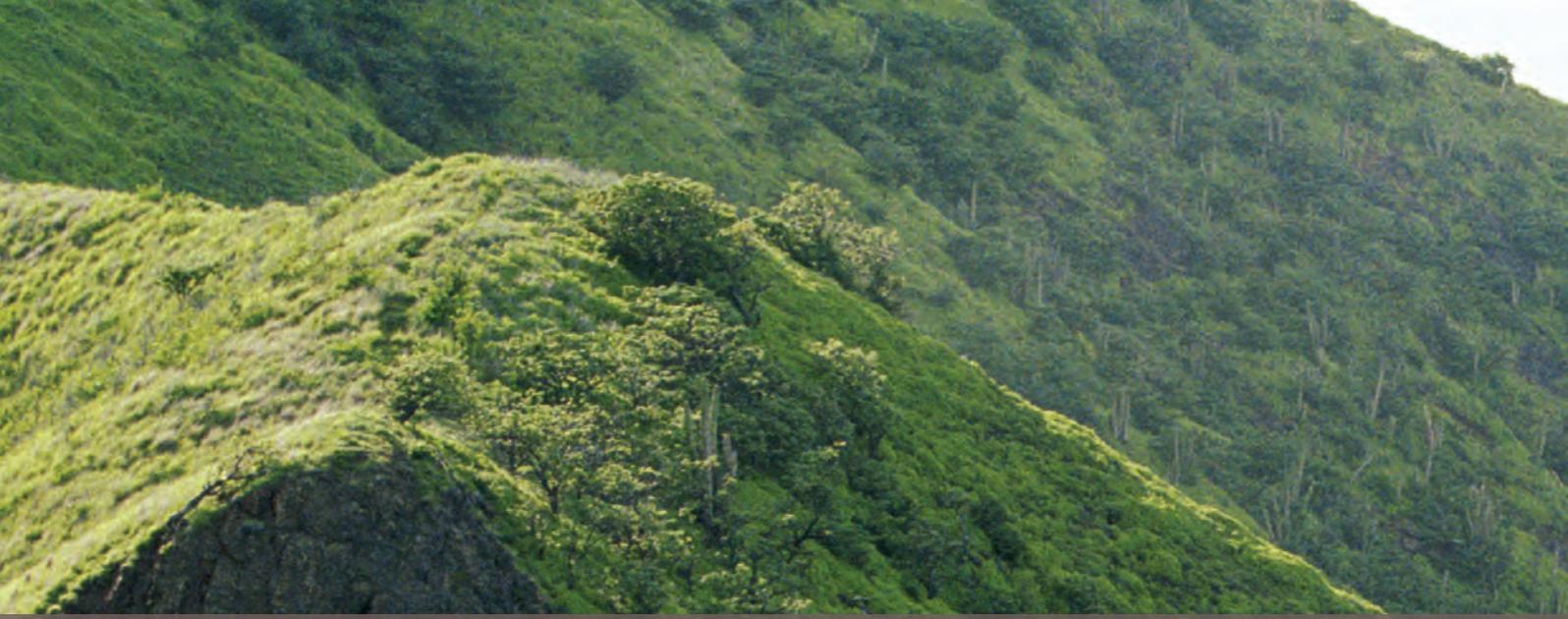




Rapport de responsabilité d'entreprise 2010
La volonté de faire mieux





Voyagiste international intégré, spécialiste du voyage vacances, Transat A.T. inc. est principalement active sur les marchés du Canada et de l'Europe, où elle offre à ses clients des milliers de produits pour quelque 60 pays de destination. Premier voyageur canadien, joueur important en France, Transat compte des entreprises dans huit pays et figure parmi les plus grands voyageurs du monde. Transat englobe aussi des agences de voyages, une compagnie aérienne, des voyageurs réceptifs, des prestataires de services à destination et des hôtels, soit une équipe de 6500 personnes qui conçoivent, organisent et distribuent des voyages et se passionnent pour la planète. Transat a mis sur pied une stratégie de tourisme durable en 2007.



Une vision

Réunir nos forces, sortir des sentiers battus, nous rapprocher des collectivités qui nous accueillent, afin de devenir l'une des entreprises les plus responsables de notre industrie et une source d'inspiration pour nos partenaires, nos clients, nos employés et nos actionnaires.

Un tourisme de plus en plus responsable

Au cours des 25 dernières années, le tourisme en général, et les voyages internationaux en particulier, ont connu une croissance constante et robuste. Les chiffres sont éloquentes : alors que le cap du milliard d'arrivées de touristes internationaux sera bientôt franchi, et que plus de 200 millions d'emplois dans le monde dépendent directement ou indirectement du tourisme, notre industrie s'affirme comme une force économique de première importance.

Notre contribution au développement ne s'exprime pas qu'en termes économiques. La protection de sites et de milieux naturels d'exception, la préservation des patrimoines tangible ou intangible, l'ouverture (encore insuffisante) des cultures les unes aux autres, cette conscience globale qui ne cesse de s'affirmer à l'effet que la diversité et l'environnement doivent être protégés, tout cela vient en partie de la fascination que nous éprouvons tous à l'égard de notre planète et de ses habitants. Et peut-être aussi du sentiment indéfinissable, au fond de chacun, de la fragilité des choses. Mais impossible à mesurer, cette contribution positive du tourisme aux affaires humaines est rarement reconnue à sa juste valeur, en particulier dans les économies industrialisées.

Au cours des 25 dernières années également, ou peu s'en faut, Transat est devenue l'un des plus grands voyagistes du monde, offrant aujourd'hui une soixantaine de pays de destination à quelque trois millions de voyageurs par année grâce à l'appui de ses 6 500 employés et de milliers de fournisseurs de services touristiques. Par la force des choses, nous nous sommes découvert des responsabilités nouvelles, et nous avons décidé d'assumer notre rôle de chef de file en contribuant à l'implantation d'une vision basée sur les principes du développement durable.

Cette prise de conscience nous a amenés à réfléchir à la contribution positive du tourisme, mais aussi à reconnaître les pressions de toutes sortes associées à un développement touristique effréné et mal encadré. Le rapport entre notre industrie, la nature et la culture est

non seulement étroit, mais également paradoxal puisque le tourisme peut représenter une menace pour la diversité, alors qu'il ne pourrait exister sans elle. Bref, si toutes les organisations, de nos jours, tentent d'agir de manière responsable, les acteurs du tourisme ont plus que quiconque intérêt à suivre une démarche de responsabilité : leur existence même est en jeu.

Nous avons décidé d'assumer notre rôle de chef de file en contribuant à l'implantation d'une vision basée sur les principes du développement durable.

Après avoir mené une réflexion sur la responsabilité d'entreprise en 2006, Transat a entrepris en 2007 d'enrichir et de structurer ses programmes et ses actions dans le but déclaré de devenir un modèle de responsabilité dans son secteur d'activité. Nous voulons voir se poursuivre le développement du tourisme. Et avec l'aide de nos employés, clients et partenaires, travailler à en accroître les bienfaits tout en luttant contre ses effets indésirables.

Nous avons rapidement réalisé un certain nombre de choses et absorbé quelques leçons : une démarche de responsabilité implique une évolution des mentalités et des processus qui demande du temps et de la persévérance. Certaines tâches essentielles s'avèrent plus complexes que prévu. Après quatre ans, nous sommes satisfaits du chemin parcouru, mais nous aurions aimé avoir progressé davantage. La tâche est ardue en raison, surtout, de la taille et de la complexité de notre organisation. Mais le bilan de ces quatre années est somme toute fort riche.



Ce vaste chantier est sous la responsabilité du Comité de responsabilité d'entreprise (CRE — anciennement le Comité de direction du tourisme durable), structure qui, dans sa forme actuelle, a été mise en place en 2008. Ce comité, où toutes les décisions sont prises, rassemble les directeurs généraux des principales filiales de Transat, de même que des hauts dirigeants sectoriels. Il a pour mandat d'orchestrer notre démarche, y compris, depuis 2009, notre action philanthropique. Le CRE s'est réuni cinq fois en 2009 et quatre fois en 2010.

Rappelons que Transat a élaboré une politique de tourisme durable qui a été adoptée par le Conseil d'administration le 8 juin 2008. Depuis cette date, le Conseil (ou un de ses comités) reçoit un compte rendu sur l'avancement de ce dossier au moins une fois par année.

En 2010, nous avons implanté un « tableau de bord » triennal qui énonce nos objectifs et nos priorités pour l'horizon 2012 et qui sert d'épine dorsale à notre rapport de responsabilité d'entreprise. Ce tableau de bord précise également les indicateurs que nous entendons utiliser pour mesurer nos progrès. Toujours en 2010, nous avons adopté une politique environnementale.

Les deux dernières années ont été marquées par l'élaboration d'un écobilan interne et la poursuite de nos efforts sur le plan environnemental, l'implantation de notre programme de promotion du tourisme durable à l'intention des hôteliers, qui encourage l'adoption de pratiques d'excellence couvrant toutes les facettes du développement durable, la poursuite d'un projet de certification LEED chez Air Transat, le lancement d'un programme de congés solidaires et la conclusion d'un partenariat avec Au-delà des frontières pour lutter contre le tourisme sexuel impliquant des enfants, et d'un autre avec SOS Villages d'Enfants. Ces projets ont exigé des efforts considérables de nos équipes et sont bien engagés. Cela dit, le nombre de projets et d'initiatives, dans tous les recoins de l'organisation, est considérable. Nous avons tenté d'en faire ici un portrait aussi exhaustif que possible.

Nous tenons à remercier les membres du CRE, de même que les membres des groupes de travail, à savoir les Comités environnement qui, sur chacun de nos sites, font avancer le dossier de la gestion environnementale, la direction des services d'information, qui a pris les devants en matière de gestion du matériel désuet, le Comité produit, grand orchestrateur du programme hôtelier, et le Comité approvisionnement. Merci également à l'équipe des Affaires publiques et communication, dont la contribution a été cruciale depuis le début, et qui demeure le principal animateur de tous nos efforts.

Voici donc le deuxième rapport de responsabilité d'entreprise de Transat, pour les exercices financiers 2009 et 2010. Vous pouvez aussi consulter une version enrichie de ce rapport à www.resp.transat.com.

Jean-Marc Eustache
Président du conseil,
Président et chef de la direction
Transat A.T. inc.

Lina De Cesare
Présidente, Comité de responsabilité d'entreprise

Le Comité de responsabilité d'entreprise

De gauche à droite :

Michel Bellefeuille Vice-président et chef de la direction des systèmes d'information, Transat

Allen B. Graham Président-directeur général, Air Transat

Jean-Luk Pellerin Vice-président, ressources humaines et chef du développement du talent, Transat

Lina De Cesare Présidente du comité de responsabilité d'entreprise, et membre du conseil d'administration de Transat

Patrice Caradec Président-directeur général, Transat France

Michael DiLollo Président, Transat Tours Canada

Michel Lemay Vice-président, affaires publiques et communication, Transat

Jean-Luc Paiement Président-directeur général, Handlex

Yves Lalumière Président, Transat Distribution Canada

Andrew Lind Vice-président et directeur général, Jonview Canada

Odette Trottier Directrice, affaires publiques, Transat

Nelson Gentiletti Chef de l'exploitation, Transat



10 objectifs

Une vision claire. Transat a adopté dix grands objectifs, qui embrassent toutes les facettes du développement durable dans l'industrie du tourisme, y compris l'environnement, les enjeux sociaux, la protection du patrimoine, et bien sûr les relations avec toutes les parties prenantes, notamment les collectivités, nos clients et nos employés.





52 priorités

Cartographier le territoire. Nos objectifs se transposent dans 52 priorités et cibles, à savoir des programmes à implanter, des processus à modifier, des idées à mettre en pratique pour que toute l'organisation, dans tous les pays où elle intervient, agisse de manière coordonnée et se donne les outils nécessaires pour mesurer ses progrès.

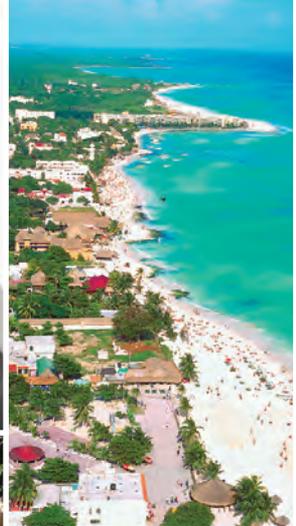




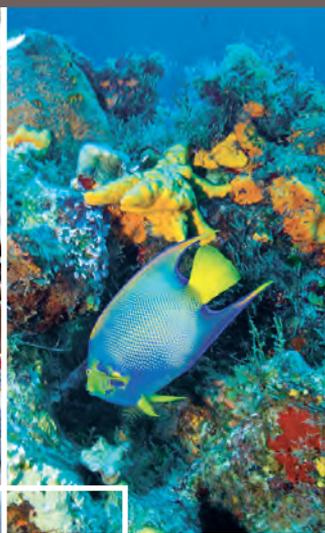
125 initiatives

Passer à l'action sans attendre. Une centaine d'initiatives, petites ou grandes, simples ou complexes, ont été lancées en 2009 ou en 2010, ou renforcées lorsqu'elles existaient déjà. Certaines de ces initiatives visent plus d'un objectif, combinant par exemple protection de l'environnement, rapprochement avec la collectivité et sensibilisation du personnel.





De la Riviera Maya à Amsterdam en passant par Vancouver, Toronto, Montréal, Paris, Londres et Athènes, nos équipes se mobilisent pour trouver de nouvelles manières de pratiquer notre métier et pour sensibiliser nos clients et partenaires, afin que le tourisme de masse se développe dans une perspective durable et dans le respect de toutes les parties prenantes.



Objectif

**Améliorer
notre performance
environnementale
dans nos
installations**



Initiative

21

Concilier tourisme et protection de la biodiversité
La protection des tortues de mer
Des mesures pour réduire l'empreinte environnementale
et des efforts de conservation sur la Riviera Maya.

Copropriété de Transat, les hôtels Ocean Coral & Turquesa, au Mexique, sont situés dans le parc national Arrecife de Puerto Morelos. Les deux établissements ont adopté des pratiques de gestion responsable, notamment en matière de protection de l'environnement. Et il n'y a pas que les touristes qui apprécient leur plage! Chaque soir, on range les chaises longues et on éteint les lumières, pour laisser la place aux tortues de mer qui viennent pondre... sous surveillance. Dès que les tortues ont pondu, on récupère leurs œufs pour les mettre à l'abri des prédateurs dans un enclos spécial, et on recense soigneusement le tout.



1

L'écobilan : un outil essentiel pour fixer des objectifs environnementaux et mesurer les progrès

Il a fallu plus de trois ans de travail pour mettre au point l'écobilan interne de Transat ainsi que les processus nécessaires pour mesurer l'empreinte écologique des activités quotidiennes de l'organisation. L'énergie, le papier, le recyclage des matières résiduelles, les déchets dangereux (notamment



le matériel électronique) sont principalement ciblés. Avec l'écobilan, Transat peut maintenant se fixer des objectifs chiffrés et mesurer ses progrès.

6

Éliminer de manière responsable le matériel électronique désuet

Au Canada, nous avons adopté un nouveau processus pour assurer le réemploi et le recyclage responsable du matériel électronique désuet (ordinateurs, écrans, téléphones, etc.). Le service informatique choisit des organismes autorisés à recevoir le matériel pour réemploi ou recyclage, s'occupe de l'acheminement, et



a mis en place un système pour assurer la conformité et la collecte des données. En Europe, ce matériel doit obligatoirement être repris par les fabricants ou les revendeurs. Quelque 1500 appareils électroniques ont été traités entre avril 2009 et octobre 2010. Aucun appareil électronique n'est envoyé en décharge.

En matière d'environnement, le premier objectif consiste à réduire autant que possible notre consommation de ressources et l'empreinte écologique de nos activités. Ce qui suppose l'adoption de nouvelles pratiques, qui seront à terme structurées dans un système de gestion environnementale. Jusqu'ici, notre action a principalement porté sur l'intégration des principes des 3RV (réduction à la source, réemploi, recyclage et valorisation) et sur la prévention et la réduction des sources de pollution.

Depuis 2007, nos Comités environnement s'activent sans relâche pour mettre en place des mesures visant à améliorer notre performance interne en matière d'environnement. Dans toute l'organisation, les directeurs généraux des filiales ont été formellement chargés de ce chantier, avec l'appui quotidien d'un comité responsable de l'environnement relevant directement d'eux. Ces comités environnement lancent et supervisent des initiatives à caractère environnemental et sensibilisent le personnel, principalement par l'organisation d'événements spéciaux et d'activités de communication. Au Canada, les comités de Montréal, de Toronto et de Vancouver, qui sont particulièrement actifs, ont par ailleurs mis en place une structure de coordination nationale afin d'uniformiser les politiques et de gagner en efficacité. Ainsi, à la fin de 2010, nos installations canadiennes avaient mis en œuvre les mesures nécessaires pour assurer la réduction à la source et le recyclage des matières résiduelles. De plus, cette problématique fait régulièrement l'objet d'activités de sensibilisation internes et externes.

Dès 2007, Transat a défini une série d'indicateurs environnementaux et a commencé à développer un outil – l'écobilan – pour mesurer ses progrès. La mise au point de cet instrument, faite en collaboration étroite avec les Comités environnement, s'est révélée complexe et a exigé trois ans de travail. L'écobilan nous fournit des données que nous estimons fiables pour les exercices 2009 et 2010. L'écobilan de Transat mesure une quinzaine d'indicateurs et reflète la performance de nos installations au Canada, en France, au Royaume-Uni, aux Pays-Bas et en Grèce.

Nos filiales du secteur aérien empruntent le chemin de la certification environnementale. Air Transat et Handlex se partagent un immeuble dans le périmètre de l'aéroport Montréal-Trudeau. En octobre 2010, dans le cadre de l'implantation de notre système de gestion environnementale (amorcée en 2008), nous avons déposé une demande de certification LEED-EB (Leadership in Energy and Environmental Design for Existing Buildings) pour ce bâtiment (exclusion faite du centre d'entretien, qui fera l'objet d'une démarche ultérieure).

Les appareils d'Air Transat transportent quelque trois millions de passagers par année de même qu'une quantité substantielle de produits de toutes sortes, ce qui génère un volume appréciable de déchets. L'équipe d'Air Transat s'est attaquée à cet enjeu en 2008. Elle a dressé une liste de 241 produits que l'on analyse un à un pour déterminer si on peut les éliminer, en diminuer la quantité embarquée, leur substituer des produits plus légers (pour réduire la consommation de carburant et le volume des déchets) ou encore les remplacer par des produits recyclés, recyclables ou plus durables. Au 31 octobre 2010, 42 % des produits embarqués avaient fait l'objet d'une de ces actions, et nous visons un objectif d'au moins 50 % d'ici 2012.

Les hôtels Ocean, situés au Mexique et en République dominicaine, ont implanté des programmes de gestion environnementale. Avec l'aide de la Mesoamerican Reef Tourism Initiative (MARTI), une ONG qui offre un soutien technique et des ressources spécialisées à l'industrie touristique de la Riviera Maya mexicaine, les hôtels Ocean (propriété à 35 % de Transat) ont adopté des pratiques environnementales d'excellence, notamment en matière d'économie d'énergie, de consommation d'eau, de traitement des eaux usées et de gestion des déchets. En 2010, les hôtels Ocean ont obtenu la certification « Biosphere » de l'Institut du tourisme responsable, lié à l'Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture (UNESCO) et à l'Organisation mondiale du tourisme (UNWTO). En outre, un des complexes, le Ocean Coral & Turquesa, a reçu une certification Travelife Or.

16

Des emballages plus responsables

Air Transat a opté pour des bouteilles de vin en plastique, qui sont 90 % plus légères que les bouteilles en verre. Cette diminution de poids se traduit par une économie de carburant et une réduction des émissions de gaz à effet de serre. Pour les jus de fruit et autres boissons, on a délaissé les contenants individuels, afin de réduire le volume de déchets.



Écobilan Transat – Information sélectionnée

Objectif 2010-2012	État d'avancement
Réduction de 30 % de notre consommation de papier interne	Entre 2008 et 2010, nous avons réduit notre consommation de papier interne de 46 %, un gain exceptionnel lié en grande partie à la migration vers l'impression recto verso. Notre consommation est passée de 191 tonnes en 2008 à 97 tonnes en 2009, puis à 103 tonnes en 2010. La hausse de 6 % enregistrée au cours de la dernière année nous amène à renforcer nos actions de sensibilisation auprès des employés.
Réduction de 10 % de notre consommation de papier utilisé à des fins promotionnelles	Notre consommation de papier externe s'est élevée à 2490 tonnes en 2010, une baisse de 13 % par rapport à 2009.
Recyclage du papier et du carton	Nos 12 principaux établissements recyclent le papier et le carton. En 2010, nous avons récupéré 235 tonnes de papier et de carton à des fins de recyclage, comparativement à 215 tonnes en 2009.
Recyclage du plastique, du verre et du métal dans tous nos établissements (là où le service est disponible)	Des programmes complets de recyclage ont été implantés dans nos propres installations (Air Transat et Look Voyages) et dans nos bureaux canadiens. En Europe, certains gestionnaires de bureaux ne récupèrent que le papier pour l'instant. Quelque 61 tonnes de ces matières recyclables ont été recueillies en 2010 comparativement à 79 tonnes en 2009.
Recyclage des cartouches d'encre	Onze de nos établissements récupèrent les cartouches d'encre pour réemploi ou recyclage. Quelque 3400 cartouches ont été récupérées en 2009 et en 2010.
Mise en place d'un système pour mesurer la masse de nos déchets	Air Transat dispose d'un compacteur à déchets qui lui permet de mesurer la masse des déchets qu'elle génère. Ailleurs, la société est généralement locataire de ses bureaux, ce qui exige des discussions supplémentaires avec les propriétaires.
Adoption de directives liées à l'utilisation de substances telles que peintures, pesticides et produits d'entretien	Nous nous efforçons d'utiliser des produits moins nocifs pour l'environnement et avons collaboré avec succès avec les gestionnaires d'immeubles pour qu'ils fassent de même. L'adoption de notre politique environnementale en octobre 2010 renforcera notamment nos directives concernant ces produits. Chez Air Transat, des directives sont déjà en place.
Traitement écologique des ampoules, piles et autres matières dangereuses	Nous mettons en œuvre un système de collecte des matières dangereuses comme les piles et les ampoules et pris des mesures pour leur assurer un traitement approprié, dans certains cas en collaboration avec les gestionnaires d'immeubles.
Implantation de notre procédure visant à valoriser 100 % du matériel électronique désuet	Une procédure formelle a été implantée le 7 avril 2009 au Canada. Depuis cette date, 1285 appareils électroniques (ordinateurs, écrans, téléphones, imprimantes et autres) ont été valorisés ou recyclés. En Europe, le matériel désuet doit être récupéré par le fabricant ou le revendeur et 213 appareils ont été traités en 2009 et en 2010. Aucun appareil électronique n'est envoyé en décharge.
Croissance neutre de notre consommation d'énergie dans les bâtiments	Notre consommation d'énergie a été de 21 034 536 kWh en 2010 comparativement à 22 670 408 kWh en 2009, soit une baisse de 7 %.

Les indicateurs en gras figurent au tableau de bord triennal.



Objectif

Réduire
nos émissions
de gaz à effet
de serre

Initiative

23



Réduire nos émissions de gaz à effet de serre Contribuer à la lutte contre le changement climatique

Depuis 2003, dans le cadre de son programme de gestion du carburant, Air Transat poursuit ses efforts de réduction des émissions de CO₂ attribuables à ses opérations aériennes.

D'ici 2012, aux termes d'une entente avec le motoriste Rolls-Royce, nous prévoyons intégrer une technologie inspirée des moteurs de nouvelle génération pour améliorer la performance des moteurs Trent de série 700 qui équipent nos Airbus A330. Cette technologie permettra une économie de carburant de 1 %, soit 800 tonnes de CO₂ en moins par année et par appareil.

Initiative

22

Le programme de gestion du carburant : du carbone dans les freins, pas dans l'atmosphère

À l'atterrissage, les avions combinent aérofreins, inverseurs de poussée et freins pour décélérer. Les inverseurs de poussée permettent de ménager les freins, mais consomment beaucoup de carburant. Tirant parti de l'arrivée des freins en carbone, qui



supportent bien les hautes températures, les pilotes d'Air Transat n'utilisent les inverseurs de poussée qu'à la puissance minimum après l'atterrissage, ce qui réduit la consommation de carburant et le bruit.

Air Transat maintient un rigoureux programme de gestion du carburant, qui entraîne une réduction des émissions de CO₂ de l'ordre de 5%.

Les gaz à effet de serre (GES), et notamment le CO₂, contribuent au changement climatique et au réchauffement de la planète.

L'Organisation mondiale du tourisme (UNWTO) estime que le tourisme dans son ensemble serait responsable de 5 % des émissions mondiales de GES, y compris les émissions liées au transport des touristes. Au total, le transport aérien (tourisme, voyages d'affaires et transport de marchandises) représente 2 % des émissions mondiales de GES selon le Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat (GIEC). Pour le moment, Transat n'est pas en mesure de mesurer ses émissions globales, directes ou indirectes, de GES. Cependant, nous mesurons et divulguons depuis 2007 les émissions de GES générées par les opérations aériennes d'Air Transat, qui représentent la part du lion de nos émissions directes. D'ici 2012, nous avons pour objectif de mettre en place un système pour mesurer les émissions du matériel roulant d'Air Transat et de Handlex ainsi qu'un autre système pour mesurer les émissions liées aux déplacements d'affaires du personnel et des équipages.

En 2010, nous avons achevé une migration complète vers le papier recyclé pour nos besoins internes au Canada, et nous comptons faire de même en Europe d'ici 2012.

Selon Rainforest Alliance, une des organisations les plus réputées en matière de tourisme durable, la déforestation compterait pour 25 % des émissions mondiales de CO₂ (12 fois plus que l'aviation dans son ensemble) et serait donc un facteur majeur du réchauffement climatique. Sous l'impulsion de nos Comités environnement, nous avons donc entrepris de revoir notre consommation de papier. Quant au papier utilisé pour des publications promotionnelles, et notamment pour les catalogues annuels produits par Transat Tours Canada, Vacances Transat et Look Voyages, nous avons déjà fait le virage vers des papiers certifiés FSC (Forest Stewardship Council) et PEFC (Programme for the Endorsement of Forest Certification). S'ajoutent à cela des initiatives qui ont pour but de réduire la consommation de papier, notamment la systématisation des impressions recto-verso, les réunions sans papier et le passage aux billets électroniques et au marketing en ligne.

25

Encourager l'utilisation d'autres moyens de transport que l'auto en solo

En mars 2010, avec l'aide de Voyagez futé et de l'Agence métropolitaine de transport, nous avons lancé à Montréal le programme Allégo pour inciter le personnel à modifier ses habitudes de transport. Cette opération a valu à Transat un prix de reconnaissance Leaders en transport durable. En



outre, Transat a remporté un prix Défi Entreprises, grâce à un taux de participation de 36 % à la journée internationale En ville sans ma voiture, le 22 septembre 2010.

28

Des brochures sur papier certifié et un effort de réduction des tirages

En France comme au Canada, les brochures de Transat sont imprimées sur du papier certifié (FSC ou PEFC), c'est-à-dire fait de fibres provenant de forêts gérées de manière respon-



sable. Pour le moment, le passage au papier recyclé demeure à l'étude. Chaque année, des efforts sont faits pour diminuer les tirages de nos publications.

À la fin de 2010, nous avons implanté des programmes de transport actif ou collectif dans nos installations principales au Canada. Ces programmes encouragent le personnel à utiliser le covoiturage, le transport en commun, le vélo ou la marche pour se rendre au travail.

Air Transat maintient un rigoureux programme de gestion du carburant depuis 2003. Appliquées de manière systématique, les mesures de gestion touchent les opérations aériennes, la préparation des plans de vols, les opérations au sol, l'ingénierie et le commissariat. Nous estimons que ce programme permet une réduction globale

de notre consommation et de nos émissions de l'ordre de 5 %, et que la réduction cumulative des émissions atteignait 366 000 tonnes de CO₂ au 31 octobre 2010.

Nous appuyons les efforts de l'industrie aérienne en matière de réduction des émissions de gaz à effet de serre. Les objectifs de l'industrie sont ambitieux : augmentation de l'efficacité de la flotte mondiale de 1,5 % par année d'ici 2020, plafonnement des émissions à partir de 2020 (ce qui suppose une croissance neutre en carbone), et réduction de 50 % des émissions d'ici 2050 (par rapport à 2005).

Tableau de bord Transat – Information sélectionnée

Objectif	État d'avancement
Migration complète vers le papier recyclé à 100 % d'ici 2010 au Canada, 2012 en Europe (consommation interne)	Migration achevée au Canada (à l'exception du papier informatique en continu).
Migration complète vers le papier certifié FSC ou PEFC pour le matériel promotionnel	Migration achevée (à l'exception d'une entité commerciale).
Déploiement d'un programme favorisant le transport collectif ou actif sur au moins un de nos sites en 2010	Un programme est en place à nos installations de Montréal et chez Air Transat.
Mise en place d'un système pour calculer les émissions des véhicules d'Air Transat et de Handlex	Groupe de travail en place, objectif 2012.
Mise en place d'un système pour calculer les émissions de GES liées aux déplacements d'affaires du personnel et des équipages	Objectif 2012, le travail n'a pas débuté.

Inciter nos fournisseurs de services touristiques à adopter des pratiques durables

33

Lancement du programme hôtelier de Transat

Après deux ans de travail et un projet pilote d'envergure réduite, Transat a lancé en 2010 son programme hôtelier, qui vise à encourager l'adoption des pratiques les plus responsables en matière de gestion hôtelière : 55 pratiques d'excellence sont proposées dans 8 domaines.



Au total, 120 hôteliers, dans 19 pays, ont accepté de témoigner de leurs efforts et se sont engagés à adopter au moins une nouvelle pratique chaque année.

Un voyageur est avant tout un acheteur de services touristiques et dépend, pour la qualité de sa performance, de celle de ses partenaires. En corollaire, le voyageur est en mesure d'exercer une influence considérable sur une foule d'entreprises, par les choix qu'il fait et les préférences qu'il exprime. Reconnaître les efforts des entreprises qui sont déjà à l'avant-garde, apprendre d'elles et encourager les autres à améliorer leurs pratiques représente donc, en matière de gestion responsable, un chantier éminemment stratégique.

Nous avons lancé en 2010 un programme destiné à encourager les hôteliers à adopter des pratiques d'excellence en matière de gestion responsable. À terme, ce programme visera l'ensemble de nos fournisseurs de services touristiques. Basé sur le dialogue et l'émulation, il a été mis au point par un groupe de travail formé principalement de spécialistes qui, chez Transat, sont responsables des relations commerciales avec les hôteliers ou gèrent les opérations à destination. Le développement de cette initiative, commencé en 2008, a représenté un apprentissage pour l'organisation et a nécessité la formation des personnels sur les pratiques retenues. Le programme a été lancé au début de 2010, et une centaine de personnes ont reçu la formation nécessaire pour participer à sa mise en œuvre.

Notre programme hôtelier propose 55 pratiques d'excellence dans 8 champs d'intervention : l'eau, l'énergie, les matières résiduelles, les produits chimiques et les déchets dangereux, la protection de l'environnement, les achats responsables, l'engagement social et la formation du personnel. Les participants doivent rendre compte une fois l'an des pratiques qu'ils ont adoptées et s'engager à implanter au moins une nouvelle pratique d'excellence chaque année, le tout dans la transparence. Pour sa part, Transat entend mettre sur pied des mécanismes de communication qui permettront des échanges d'information entre les participants. Il ne s'agit pas d'un programme de certification, mais plutôt de sensibilisation et d'amélioration continue. À terme, cette initiative pourrait entraîner

la formalisation d'exigences contractuelles. Le programme de Transat a été proposé à 161 hôtels sur une base volontaire au début de l'année 2010, et 120 ont accepté d'y participer, un nombre plus élevé que prévu. Plusieurs chaînes hôtelières ont déjà une feuille de route remarquable en matière de gestion responsable et sont des sources d'inspiration pour l'ensemble de l'industrie.

Tout voyageur est en mesure d'exercer une influence considérable sur une foule d'entreprises, par les choix qu'il fait et les préférences qu'il exprime.

En 2010, nous avons mis au point et commencé à inclure des clauses « développement durable » dans nos contrats. Transat Distribution Canada, le plus important réseau d'agences de voyages au pays, a commencé à intégrer ce type de clause dans les contrats qu'elle passe avec ses fournisseurs de services touristiques privilégiés. Transat Tours Canada a fait de même pour ses contrats de commandite commerciale. En fin d'année, l'organisation a également mis au point une clause contractuelle qui prévoit un engagement mutuel envers le développement durable. Cette clause comprend une disposition relative à la lutte contre l'exploitation sexuelle des enfants, qui sera proposée aux hôteliers avec qui Transat travaille. Ces clauses « développement durable » engagent généralement les parties au contrat à respecter le plus possible les principes du développement durable dans leurs activités, à faire de leur mieux pour adopter les meilleures pratiques et à encourager les autres parties prenantes à adopter des comportements responsables.

Objectif

**Renforcer
notre coopération
avec les collectivités
dans nos pays
d'origine et
de destination**



Initiative

46

Coopérer avec les collectivités dans les pays d'origine et de destination Haïti : Opération humanitaire 2010

Le tremblement de terre du 12 janvier 2010 a donné lieu à la plus importante opération humanitaire jamais menée par notre organisation.

Le 12 janvier 2010, un tremblement de terre a dévasté la capitale d'Haïti. Une semaine plus tard, un gros porteur d'Air Transat atterrissait à Port-au-Prince, rempli à bloc de vivres, d'eau, de vêtements, de génératrices, de tentes et de couvertures, y compris des dons faits par les employés de Transat. L'avion transportait aussi des spécialistes de diverses organisations de secours. Trois autres vols ont suivi. Transat n'aurait pu mener une opération de cette envergure sans précédent dans son histoire sans la contribution bénévole et les efforts de ses employés et partenaires.



44

Un partenariat de trois ans avec SOS Villages d'Enfants

Partenaire de Transat depuis 2009, SOS Villages d'Enfants compte quelque 500 villages dans 132 pays et veille sur 80 000 enfants abandonnés ou orphelins. L'organisation offre aux enfants un milieu familial chaleureux,



sécuritaire et stable, et répond à leurs besoins fondamentaux : alimentation, santé, abri et éducation. Fondée en 1949, SOS Villages d'Enfants a été mise en nomination 15 fois pour le prix Nobel de la Paix.

Dans notre domaine, être une entreprise responsable suppose qu'on s'intéresse aux collectivités qui accueillent les voyageurs. Qu'on construise avec elles des relations marquées par le respect, et qu'avec elles on s'attaque à poursuivre le développement touristique en conciliant les intérêts de toutes les parties en présence. Pour cela, il faut contribuer à la protection de la biodiversité, des écosystèmes et des sites patrimoniaux, mais aussi faire preuve de solidarité, promouvoir un partage équitable des bénéfices économiques découlant du tourisme, reconnaître les conséquences moins heureuses du développement touristique et prendre les mesures correctives qui s'imposent.

Même si les années 2009 et 2010 ont été difficiles pour le tourisme, nous continuons d'appuyer plusieurs organisations humanitaires. Depuis 2007, en fonction de notre politique et de notre stratégie, nous avons ainsi intensifié nos efforts humanitaires, y compris à l'étranger, et diversifié davantage nos interventions.

En 2009, nous avons conclu un partenariat de trois ans avec SOS Villages d'Enfants, une organisation qui se consacre aux orphelins et aux enfants abandonnés du monde entier. SOS Villages d'Enfants compte quelque 500 villages dans 132 pays et veille sur 80 000 enfants. Dans le cadre de ce partenariat, nous recueillons de la petite monnaie auprès des clients d'Air Transat, et en versons la moitié à SOS Villages d'Enfants. L'autre moitié est remise à la Fondation Rêves d'Enfants, qui réalise les rêves d'enfants souffrant d'une maladie grave, au titre d'une entente de partenariat conclue avec Air Transat en 2004. En outre, la campagne interne « Grandes Causes, Grands Cœurs », instituée en 2009, encourage nos employés de tous les pays à faire une contribution à SOS Villages d'Enfants, contribution qui est par la suite doublée par Transat.

48

La lutte contre l'exploitation sexuelle des enfants

Les 19 et 21 octobre 2010, près de 100 cadres de Transat et 150 représentants à destination ont reçu une formation des spécialistes de l'ONG Au-delà des frontières sur la question de l'exploitation sexuelle des enfants dans l'industrie du tourisme. Une quinzaine de gestionnaires et d'employés



deviendront des formateurs internes, notamment auprès des équipes de première ligne. Chaque année, dans le monde, deux millions d'enfants sont victimes d'abus, et Transat entend bien contribuer à la lutte contre ce fléau, en sensibilisant ses employés, ses partenaires et ses clients.

En France, Vacances Transat a créé un programme qui permet aux agences de voyages de convertir en dons à SOS Villages d'Enfants la valeur monétaire des points qu'elles accumulent dans le cadre d'un programme de fidélité.

S'intéresser aux collectivités qui accueillent les voyageurs. Construire avec elles des relations marquées par le respect, et avec elles poursuivre le développement touristique.

En 2010, notre principale initiative sur le plan humanitaire aura été notre participation aux opérations de secours en faveur d'Haïti, à la suite du tremblement de terre du 12 janvier. L'Opération Haïti, comme nous l'avons baptisée, est la plus importante initiative du genre jamais menée par Transat. Le 20 janvier, nous avons rempli les soutes et la cabine d'un gros porteur à destination de Port-au-Prince avec des produits de première nécessité (nourriture, eau, vêtements, tentes, génératrices, couvertures) qui avaient été rassemblés par des organisations humanitaires (dont la Croix-Rouge canadienne), par des fournisseurs et partenaires d'Air Transat et par notre personnel. Des secouristes d'organisations diverses se trouvaient également à bord. Dans les semaines qui ont suivi, Air Transat a effectué trois autres vols humanitaires à destination d'Haïti.

50

Vacances Transat (France) aide les enfants aux Philippines

Après avoir participé en 2008 à la construction d'une école au Vietnam, Vacances Transat (France) a poursuivi en 2009 sa collaboration avec l'Association Enfants du Mékong, en soutenant sept haltes-garderies situées près d'une décharge,



sur l'île de Cebu, aux Philippines. L'objectif : nourrir et encadrer quelque 70 enfants pauvres afin de leur éviter un avenir de chiffonnier.

55

ARUTAM, mission médicale en Amazonie péruvienne

Transat a soutenu financièrement une campagne itinérante de soins de santé pour les collectivités rurales qui bordent le fleuve Marañón. À cette fin, une clinique médicale avait été aménagée à bord du Selva Viva.



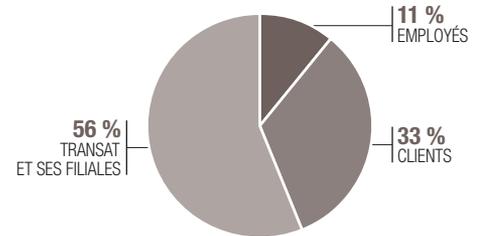
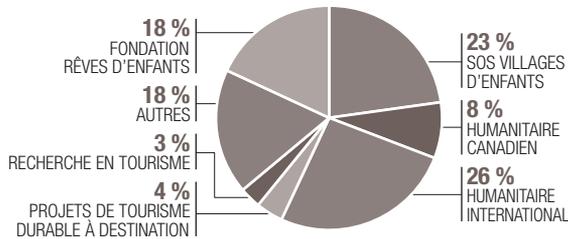
Cette mission a été menée par les ONG Arutam et Latitud Sur, en collaboration avec la Croix-Rouge locale et la direction régionale de santé du Loreto.

Valeur et répartition de la contribution philanthropique de Transat 2008-2010

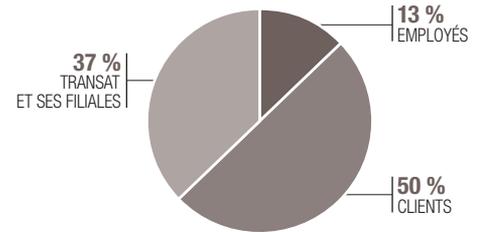
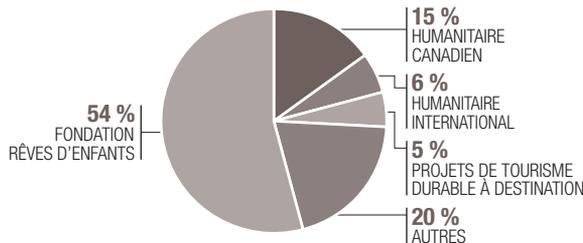
RÉPARTITION DES FONDS

PROVENANCE DES FONDS

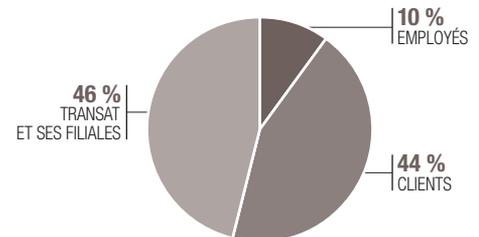
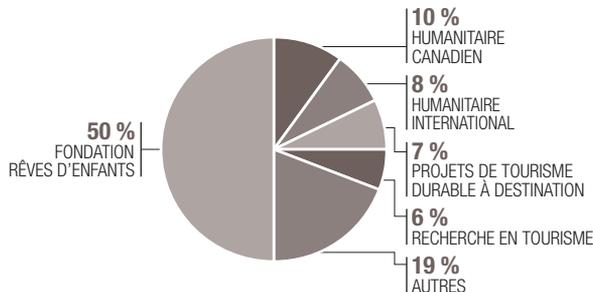
2010
1,8 million



2009
1,9 million



2008
1,8 million



(en dollars canadiens)

68

**Journée pour la collectivité :
Jonview Canada**

Chaque année, les équipes de Jonview Canada offrent une journée de bénévolat à la collectivité. À Toronto, cette journée a été consacrée à des travaux de nettoyage, de plantation et de rénovation au camp de l'Armée du Salut pour les enfants défavorisés à Jackson's Point. À Montréal, nos



bénévoles ont donné leur temps à Moisson Montréal en 2009, de concert avec l'équipe de Rêvateurs, et aux Lutins Verts en 2010, une organisation qui récupère et répare des jouets usagés pour les enfants démunis.

73

**Transat et Rainforest Alliance
au Mexique**

Avec l'appui de Transat, Rainforest Alliance a élaboré un programme de promotion du tourisme durable à l'intention des hôteliers de la Riviera Maya, pôle touristique de premier plan au Mexique. De concert avec son partenaire local, Mesoamerican



Reef Tourism Initiative (MARTI), Rainforest Alliance fournit formation et soutien technique aux hôtels de la région sur les bonnes pratiques en matière environnementale et sociale.

Cette opération, qui a représenté un défi logistique considérable, a permis d'acheminer plus de 125 tonnes de matériel et de ramener au Canada des orphelins en instance d'adoption. Nous avons également remis plus de 200 000 \$ à la Croix-Rouge canadienne et à SOS Villages d'Enfants pour Haïti, incluant 50 000 \$ en dons de notre personnel et de nos collègues agents de voyages et 90 000 \$ recueillis auprès des passagers d'Air Transat. Tout au long de 2010, nous avons poursuivi notre aide à Haïti : don de billets d'avion à de nombreux organismes humanitaires, transport gratuit de fret, appui majeur pour la reconstruction d'un orphelinat, etc.

En 2010, nous avons signé une entente de partenariat avec [Au-delà des frontières afin de lutter contre l'exploitation sexuelle des enfants dans le tourisme](#). En effet, le tourisme international a entraîné dans son sillage le développement du tourisme sexuel et, ce qui est plus préoccupant encore, l'exploitation sexuelle des enfants à des fins commerciales. L'UNICEF estime que l'exploitation sexuelle bouleverse la vie de quelque deux millions d'enfants dans le monde. Le problème est plus aigu dans les pays en développement. Transat s'oppose à toute forme d'exploitation infantile et a inscrit cet enjeu dans la politique de tourisme durable qu'elle a adoptée en 2008. Des efforts de sensibilisation ont été entrepris auprès de nos employés, clients et partenaires. Pour nous aider, l'organisation canadienne Au-delà des frontières, un chef de file dans la lutte contre l'exploitation des enfants, a préparé un programme de formation que nous avons commencé à mettre en œuvre en 2010.

Transat s'oppose à toute forme d'exploitation infantile et a inscrit cet enjeu dans la politique de tourisme durable qu'elle a adoptée en 2008.

En 2007, nous avons lancé un programme de soutien à des [projets de tourisme durable à destination](#). Jusqu'à présent, nous avons accordé un appui substantiel à 12 projets dans 8 pays, représentant des engagements financiers d'environ 500 000 \$. Pilotés par des collectivités locales ou par des organisations sans but lucratif, tous ces projets sont axés sur le développement touristique et font une large place à la protection et à la mise en valeur de l'environnement ou du patrimoine. L'objectif est de créer ou de maintenir des activités économiques et des emplois, dans une perspective de développement durable. Pour la majorité de ces projets, l'appui financier et moral de Transat s'est avéré essentiel, voire vital. Certains projets ont été menés à bien, la plupart liés à des initiatives qui se poursuivent sans nous. D'autres sont en cours, viennent de démarrer ou avancent moins vite que prévu.

74

Développer l'offre touristique près du Machu Picchu

En marge du développement de la route de Cusco vers le Machu Picchu, au Pérou, l'organisme canadien Carrefour de solidarité internationale réalise un programme de développement touristique rural en faveur des agriculteurs et des populations locales, en partenariat avec la coopérative péruvienne Coclataours. Le projet soutenu par Transat vise

la promotion d'une route touristique alternative et durable qui tient compte de la culture locale et de l'environnement. Il prévoit notamment la restauration de deux haciendas datant du 16^e siècle qui serviront d'installations d'accueil pour les touristes, l'amélioration des connaissances des membres des coopératives locales en matière



de gestion responsable du tourisme ainsi que l'élaboration de matériel de promotion pour un tourisme durable à l'intention de l'industrie touristique locale et des visiteurs.

Projets de tourisme durable à destination soutenus par Transat

Projet	Partenaire	Pays
Implantation d'un système de gestion environnementale en région touristique	WWF-Canada	Cuba
Programme de certification de l'industrie touristique locale	Réseau de la biosphère de l'arche de Frontenac	Canada
Création d'un site Web sur un sentier d'interprétation et de conservation	Les Amis du marais de Saint-Antoine-de-Tilly	Canada
Développement d'un site patrimonial et construction d'un pavillon d'accueil certifié	Seigneurie des Aulnaies	Canada
Mise en valeur du patrimoine local à Médenine	Association pour le Développement Durable (ADD)	Tunisie
Programme de sensibilisation à la navigation de plaisance écoresponsable	Association De Navigatio	France
Programme de sensibilisation	Ontario Nature	Canada
Construction de gîtes touristiques écologiques	L'Échappée bleue	Canada
Rehaussement de l'offre touristique dans l'Anti-Atlas marocain	Association Migrations et Développement	Maroc
Programme de sensibilisation à la navigation touristique durable	Turkish Marine Environment Protection Association (TURMEPA)	Turquie
Programme de sensibilisation de l'industrie hôtelière à la Riviera Maya	Rainforest Alliance	Mexique
Développement d'un site patrimonial et mise en valeur de la culture locale au Machu Picchu	Carrefour de solidarité internationale	Pérou

Objectif **Sensibiliser les clients à la protection du patrimoine naturel et culturel**

Initiative

82



Sensibiliser les voyageurs et leur ouvrir de nouveaux horizons Des circuits authentiques

Transat s'efforce d'offrir des circuits de plus en plus axés sur la découverte et sur un contact enrichi avec la culture locale.

Le circuit « Princesse du Siam » propose une nuit à Doi-Angkhang, où le roi de Thaïlande parraine un projet encourageant la population locale à délaisser la culture du pavot pour celle des fleurs, des fruits et des légumes. Un autre circuit, « Authentique Thaïlande », permet aux voyageurs de visiter un village traditionnel situé à 1 300 mètres d'altitude entre plantations de thé et de café, pour partager un repas et une nuit chez l'habitant.

Initiative

76

Le Magazine Atmosphere

Depuis 2008, chaque numéro du magazine de bord d'Air Transat, Atmosphere, consacre quelques pages au tourisme durable. Il peut s'agir, selon le numéro, de conseils aux voyageurs



pour faire évoluer les comportements, ou d'information sur nos projets pour les sensibiliser à ce qui se passe dans les collectivités qui accueillent des touristes, partout dans le monde.

Différents instruments de communication ont été mis à contribution pour rendre compte de nos propres réalisations, faire comprendre l'importance des enjeux en cause et tenter d'influencer les comportements.

Depuis 2008, nous faisons des efforts pour expliquer le concept de tourisme durable et sensibiliser les clients aux réalités qui lui sont associées. Nous avons ainsi élaboré des « conseils pour les voyageurs » qui sont affichés sur nos sites Web et qui ont été reproduits dans certaines de nos brochures. En France, Vacances Transat a développé un indice « inspirationnel » d'éco-sensibilité qui permet aux clients d'apprécier le caractère « durable » d'un produit. Différents instruments de communication ont été mis à contribution pour rendre compte de nos propres réalisations, faire comprendre l'importance des enjeux en cause et tenter d'influencer les comportements.

À terme, c'est l'évolution du produit lui-même qui deviendra l'un des principaux axes de promotion d'un tourisme de masse de plus en plus respectueux des collectivités, de leur environnement et de leur patrimoine culturel. En France, notre filiale Vacances Transat, un spécialiste du circuit, propose des voyages de découverte sur tous les continents. Son circuit « Princesse du Siam » prévoit une nuit à Doi-Angkhang, où le roi de Thaïlande parraine un projet encourageant la population locale à délaisser la culture du pavot pour celle des fleurs, des fruits et des légumes. Un autre circuit, « Authentique Thaïlande », permet aux voyageurs de visiter un village traditionnel situé à 1 300 mètres d'altitude entre plantations de thé et de café, pour partager un repas et une nuit chez l'habitant. Dans certains cas, les voyageurs sont également invités à visiter des organismes locaux, tels que des écoles ou des orphelinats, une formule qui suscite un intérêt grandissant. D'autres produits, comme le circuit individuel « Ecolo Détente » ou le circuit « Scandinavie en liberté », comportent également une facette écoresponsable. Au Canada, notre filiale Révateurs adopte la même approche, proposant par exemple une excursion écotouristique à Hoi An, au Vietnam ; une cérémonie du thé chez l'habitant et la visite d'une école au Maroc ; et un séjour au Lampang River Lodge, en Thaïlande.

Objectif

**Sensibiliser
et mobiliser le personnel
sur les questions liées
à la responsabilité
d'entreprise et au
tourisme durable**

Initiative

87



Mobiliser le personnel et promouvoir le tourisme durable Cinq collègues en mission

Avec l'aide de Planète Urgence en France et d'Uniterra au Canada, Transat offre une expérience de coopération internationale.

Cinq employés ont participé au programme de congés solidaires de Transat. L'un d'eux s'est rendu au Sénégal comme formateur en comptabilité, deux sont allés au Bénin pour aider des associations locales à développer l'écotourisme et pour apporter un soutien scolaire, une autre a atterri à Madagascar pour aider le personnel d'un relais touristique à acquérir de meilleures connaissances et techniques, tandis que la cinquième a participé à une mission de protection de la faune au Cameroun.

Initiative

93

À l'action sur le Mont-Royal

À Montréal, dans la foulée d'une entente signée en 2010 avec Les amis de la montagne, un organisme qui se consacre à la préservation du mont Royal (à un jet de pierre du siège de Transat), nos équipes ont participé à une grande corvée de nettoyage printanier ainsi qu'à la plantation d'espèces indigènes pour restaurer des secteurs dégradés de la montagne.



En 2010, à la suite d'un projet pilote mené en France, nous avons lancé un programme de congés solidaires. Ce programme est offert à nos employés canadiens et français grâce à la collaboration des organismes Uniterra, au Canada, et Planète Urgence, en France. Le programme permet aux employés qui le souhaitent d'effectuer de courtes missions de coopération internationale d'une durée de deux à quatre semaines. Au retour, les employés sont invités à partager leur expérience avec leurs collègues, notamment par l'entremise de l'intranet. Ce programme a pour but d'offrir une autre forme d'aide, de type professionnel, à des collectivités, et de sensibiliser encore plus nos employés aux problématiques particulières d'autres pays. En 2010, cinq employés ont mené des missions au Sénégal, au Bénin, à Madagascar et au Cameroun au titre du programme de congés solidaires.

À l'initiative des Comités environnement, de nombreuses activités de sensibilisation sont organisées chaque année dans la plupart de nos filiales. À l'occasion de la Journée mondiale de l'eau 2009, nos employés ont participé au nettoyage des berges d'Etobicoke Creek, à Toronto, et du fleuve Saint-Laurent, à Montréal. Pour le Jour de la Terre, ils ont organisé une cueillette spéciale d'objets destinés au recyclage (2009) et monté des kiosques d'information à Montréal, à Toronto et à Vancouver (2010). Jonview Canada a invité des producteurs agricoles à vendre leurs produits frais directement dans ses locaux, une initiative qui a suscité l'engouement des autres entreprises locataires du même édifice. Jonview Canada a aussi organisé une corvée de nettoyage et des randonnées au David Balfour Park de Toronto, entre autres activités. Les employés d'Air Consultants Europe (ACE), aux Pays-Bas, peuvent adhérer aux frais de leur employeur à l'organisation Natuurmonumenten, qui se consacre à la protection des écosystèmes, des paysages et de la culture dans ce pays qui compte 16 millions d'habitants sur un territoire de moins de 40 000 km².

Le programme de congés solidaires a pour but d'offrir une autre forme d'aide à des collectivités, et de sensibiliser encore plus nos employés aux problématiques particulières d'autres pays.

Le tourisme durable et la responsabilité d'entreprise demeurent des thèmes récurrents de l'activité éditoriale sur Mundo, l'intranet de Transat qui rejoint la totalité des employés. Lancée en janvier 2009, la deuxième génération de Mundo s'affirme comme un puissant moyen de communication interne. Le site contient une section entièrement consacrée à la responsabilité d'entreprise, et au Canada, une zone « Environnement » permanente est consacrée à l'actualité et aux activités de sensibilisation. Mundo diffuse également des « nouvelles » sur le tourisme durable à la « une ».

Renforcer le développement et la satisfaction du personnel

106

Plus de 600 Vega!

Au Canada, le programme Vega permet à quiconque de signaler l'excellence de la prestation d'un collègue, qu'il s'agisse d'un collègue immédiat ou travaillant dans une autre filiale. Depuis la création du programme en 2008, plus



de 600 employés ont ainsi été reconnus par leurs pairs. Vega, si vous ne le savez pas déjà, est le nom d'une certaine étoile... bleue!

Transat accorde une grande importance au développement des compétences et au maintien d'un climat de travail basé sur le respect. Au fil des années, différents outils et programmes ont été mis en place pour améliorer l'accueil, l'intégration et la formation des employés ainsi que tout ce qui touche à la reconnaissance du personnel. Au chapitre de la diversité, une valeur importante pour Transat, il convient de mentionner que la moitié de nos cadres supérieurs sont des femmes et que le recrutement de personnes issues de groupes minoritaires est une priorité. De plus, nous encourageons l'embauche de personnel local à destination.

Le développement des compétences et l'épanouissement professionnel des employés sont au cœur de notre stratégie.

Le code d'éthique a été révisé en 2010 et comprend maintenant des engagements liés à la vision de Transat en matière de responsabilité d'entreprise. Approuvé par le Conseil d'administration, le code d'éthique représente à la fois une expression de la culture de l'organisation et un instrument de gestion du changement. Chaque employé doit en prendre connaissance et s'engager à le respecter.

Le développement des compétences et l'épanouissement professionnel des employés sont au cœur de notre stratégie.

Ces dernières années, nous avons développé une offre de formation flexible et bien adaptée aux besoins des employés. Nos efforts à ce chapitre ont certainement contribué à la réduction du taux de roulement du personnel, qui a chuté de 26 % au cours des trois dernières années. On trouve ainsi chez Transat des programmes de formation technique, des forums suscitant la discussion entre pairs, des conférences, des cours d'informatique ou de langues, des activités de développement professionnel complémentaire (gestion de projets, présentation, etc.), un centre de documentation virtuel, des activités d'autoformation en ligne, une politique de remboursement de frais de scolarité, etc.

Notre stratégie de développement des compétences s'articule principalement autour du programme Odyssey et de l'Académie Transat. Odyssey s'adresse aux gestionnaires canadiens et compte 8 modules axés sur 12 compétences essentielles dans le métier de Transat. À ce jour, 339 gestionnaires ont entrepris ce parcours, et 72 ont franchi plus de la moitié des étapes prévues. L'Académie Transat est un programme de formation universitaire de premier cycle en gestion des organisations, auquel notre personnel canadien peut participer sur une base volontaire sous réserve de certains critères de sélection. Ce programme est mené en partenariat avec l'Université de Sherbrooke, l'Université Ryerson de Toronto et l'Université Simon Fraser de Vancouver. Par ailleurs, afin de renforcer une culture axée sur le perfectionnement et d'encourager le dépassement, nous avons mis en place une méthode structurée pour évaluer le potentiel des employés, avec l'appui d'une firme spécialisée. À la lumière des premiers résultats, nous avons décidé d'utiliser cette approche plus tôt dans le parcours professionnel des employés visés, afin d'accélérer leur développement et de nous démarquer du reste de l'industrie.

108

Programme Odyssey

Le programme Odyssey s'adresse aux gestionnaires canadiens et compte 8 modules axés sur 12 compétences essentielles dans le métier de Transat. À ce jour, 339 gestionnaires ont entrepris ce parcours, et ont ainsi accru leur potentiel de contribuer au développement de l'organisation.

109

Académie Transat

L'Académie Transat est un programme de formation universitaire de premier cycle en gestion des organisations, auquel notre personnel canadien peut participer sur une base volontaire sous réserve de certains critères de sélection. Ce programme est mené en partenariat avec l'Université de



Sherbrooke, l'Université Ryerson de Toronto et l'Université Simon Fraser de Vancouver.

112

Des partenariats prometteurs

En 2010, Transat s'est associée à la Coalition for persons with disabilities (CPD) de Toronto et au Comité d'adaptation de la main d'œuvre (CAMO) de Montréal, afin de raffiner ses stratégies visant à maximiser l'embauche de personnes handicapées. Par ailleurs, depuis des années, Transat donne son appui à Kéroul, une organisation de défense des personnes à capacité physique restreinte.

Sur le terrain, à destination, nous faisons le maximum d'efforts pour recruter du personnel local. Comme tous les voyageurs, Transat s'appuie largement sur des tierces parties telles que des voyageurs réceptifs, des autocaristes et des prestataires de services divers pour offrir une partie des services qu'elle-même revend.

Mais Transat a également une présence directe sur de nombreux marchés, avec son propre personnel, notamment au Mexique, dans les Caraïbes et dans le Bassin méditerranéen. Sur chacun de ces marchés, nous maximisons l'embauche locale et nous offrons des conditions d'emploi convenables ainsi qu'une formation appropriée.

Personnel de Transat à destination : recrutement local

Filiale	Situation
Transat Tours Canada (TTC)	En 2010, 101 des 284 représentants à destination de TTC dans les destinations soleil avaient été recrutés localement, soit 36 %, par rapport à 10 % en 2008.
Trafic Tours	Trafic Tours offre des services à destination au Mexique : 205 de ses 214 employés sont mexicains, soit un taux de recrutement local de 96 %.
Turissimo	Turissimo offre des services à destination en République dominicaine : 106 de ses 109 employés sont dominicains ou viennent de pays voisins, soit un taux de recrutement local de 97 %.
Look Voyages	Look Voyages compte environ 340 employés à destination, tous détachés de France, et a recours à une quarantaine d'animateurs recrutés localement par des sous-traitants.
Jonview Canada	En saison, Jonview Canada emploie plus de 200 guides, dont la très grande majorité sont des citoyens ou des résidents canadiens.
Tourgreece	La totalité des employés de Tourgreece sont d'origine grecque.

Transat en chiffres

(en millions de dollars canadiens, au 31 octobre, sauf mention contraire)	2010	2009	2008
Revenus	3 498,9	3 545,3	3 512,9
Achats de services touristiques (coûts directs)	2 047,7	2 062,6	1 933,7
Salaires et avantages sociaux	349,3	364,6	349,7
Bénéfice net (perte nette)	65,6	61,8	(49,4)
Impôts sur les bénéfices payés (récupérés)	(3,8)	13,5	11,9
Nombre d'employés actifs au 31 octobre*	5 947	6 051	6 466
Émissions de CO₂ (vols d'Air Transat) (tonnes)	1 109 378	1 139 773	1 137 629
CO₂ par passager par 100 km sur Air Transat (kg)	8,35	8,30	8,25

*À noter que le nombre d'employés fluctue pendant l'année, à cause du caractère saisonnier des activités de la Société. En moyenne, Transat a compté 6 428 employés en 2010. Pour plus de détails sur Transat, ses stratégies de croissance et sa situation financière, consultez notre site Web à www.transat.com ou notre rapport annuel. Transat A.T. inc. est une entreprise à capital ouvert inscrite à la Bourse de Toronto (TRZ.A, TRZ.B).

Comités de travail 2009-2010

COMITÉ PRODUIT

Stéphanie Baudouin Transat Tours Canada	Frédérique L'Abbé Transat	Armelle Le Scaon Vacances Transat (France)	Marie-Claire Moisson Look Voyages
Agnieszka Charysz Transat	Florence Lebouche Vacances Transat (France)	Madeleine Lévesque Transat Tours Canada	Sonia Poulin Transat Tours Canada
Bernard de Rozario Look Voyages	Sylvie Légaré Transat Tours Canada	Andrew Lind Jonview Canada	Odette Trottier Transat

COMITÉ APPROVISIONNEMENT

Nathalie Boyer Transat	Gordon Greene Air Transat
----------------------------------	-------------------------------------

COMITÉS ENVIRONNEMENT

Comité pancanadien

Estelle Beaudry Air Transat	Martin Bourassa Transat Tours Canada	Lucy De Cesare Transat Tours Canada	Stewart Juelich Transat	Filomena Miele Transat Tours Canada	Barbara Tepoorten Transat Tours Canada
Lucie Bélanger Transat Tours Canada	Marc Brassard Transat Distribution Canada	Diego Fernandez de Cordova Jonview Canada	Keith Lawless Air Transat	Gilbert Normand Transat	Odette Trottier Transat

Comités régionaux canadiens

Montréal Tour Transat	Stewart Juelich Transat	Émilie Lamarre Handlex	Gabriella Gheorghiu Air Transat	Jason Soper Air Transat	Peggy Dabrowski Transat Tours Canada
Elisa Baldet Transat	Annie Lépine Transat	Keith Lawless Air Transat	Keith Lawless Air Transat	Toronto Jonview Canada	Nancy Jackson Transat Tours Canada
Stéphanie Baudouin Transat Tours Canada	Filomena Miele Transat Tours Canada	Suzanne Viens Transat	Comité agents de bord Caroline Bédard Air Transat	Andrea Beal-Oetterli Diego Fernandez de Cordova Carla Moreno	Wida Luddin Transat Tours Canada
Marie-Lucie Bluteau Jonview Canada	Stéphane Morin Transat	Comité employés Estelle Beaudry Air Transat	Andréanne Charlebois Air Transat	Pascale Pearson Lidija Petric Donn Stewart	Awilda-Carolina Torres-Guzman Transat Tours Canada
Martin Bourassa Transat Tours Canada	Irene O'Hare Transat	Nancy Boulet Transat	Dominic Levasseur Air Transat	West Mall Jennifer Areias Transat	Monika Tourloukis Transat Tours Canada
Valeria Degiovanni Jonview Canada	Air Transat et Handlex Comité directeur Estelle Beaudry Air Transat	Chantal Desmarais Transat	Frédéric Nappert Air Transat	Susan Calcada Transat Tours Canada	Vancouver Transat Tours Canada
Josée Douaire Transat	Allen B. Graham Air Transat	Geneviève Dubé Air Transat	Tracy Rowan Air Transat	Juhani Keitamo Barbara Tepoorten	
Maria Galiana Transat Tours Canada	Gordon Greene Air Transat	Annie Généreux Air Transat	Caroline Soegtrop Air Transat		
Émilie Giguère Transat Distribution Canada					

Comités européens

France (Ivry-sur-Seine) Transat France	Armelle Le Scaon Vacances Transat	Anne Isabelle Rolland Transat France	Grèce (Athènes) Touregreece	Pays-Bas (Amsterdam) Air Consultants Europe	Royaume-Uni (Londres et Glasgow) Canadian Affair
Patrice Caradec Transat France	Serge Martineau Transat France	Véronique Tareau Transat France	Peggy Boutouri Niki Papapanou Pandelis Radopoulos	Alexa Beckord Nicolas Gergen	Samantha Aingworth Kathryn Munro Anette Rayner Stuart Rogers Iain Willatt
Bernard de Rozario Look Voyages	Dolores Merino Cebrian Transat France	Martine Torreguitart Vacances Transat			
Sabrina Ledru Transat France	Mohamed Nabti Transat France				



Transat A.T. inc. est une entreprise ouverte, inscrite à la Bourse de Toronto (TRZ.A, TRZ.B). Elle publie un rapport annuel, qui renferme entre autres des informations détaillées sur la situation financière de l'entreprise, son plan stratégique, l'identification et la gestion des risques et la régie d'entreprise. Pour en savoir davantage sur Transat ou consulter son rapport annuel, visitez www.transat.com. Pour toute question au sujet de Transat et du tourisme durable, ou pour obtenir une copie du rapport annuel 2010, communiquez avec :

Transat A.T. inc.
Affaires publiques et communication
300, rue Léo-Pariseau, bureau 600
Montréal (Québec) H2X 4C2
Canada
514 987-1660

Ce rapport est disponible en ligne et a été imprimé à très petit tirage.
www.resp.transat.com

This report is available in English.



Transat A.T. inc. est membre de Tour Operators' Initiative for Sustainable Tourism Development (TOI). Ce regroupement de voyagistes et d'entreprises de tourisme a pour mission de faire progresser les concepts de développement durable et de gestion responsable dans le monde du tourisme et d'encourager les voyagistes à s'engager fermement dans cette voie. TOI peut compter sur le soutien actif de l'Organisation mondiale du tourisme (UNWTO), de l'Organisation des Nations Unies pour l'Éducation, la Science et la Culture (UNESCO) et du Programme des Nations Unies pour l'Environnement (PNUE). TOI a également le soutien du Fonds mondial pour la nature (WWF) et du Center for Environmental Leadership in Business.

Crédits photos // page couverture : SOS Villages d'Enfants Canada – Hampolol (Mexique) © Scot McDonald / **p. 6 et 7 :** Le Comité de responsabilité d'entreprise © Martin Blache / **p. 8 et 9 :** Turkish Marine Environment Protection Association (TURMEPA) • SOS Villages d'Enfants Canada – Hampolol (Mexique) © Scot McDonald • Aide internationale pour l'enfance • Congés solidaires © Ali Gueye • Les enfants du Mékong © J.M. Gauthier • MARTI © Michelle Westmorland – ILCP • Voyagez Futé • Seigneurie des Aulnaies © Daniel Beauchamp • Opération Haïti © Yves Fortin • Carlson Wagonlit Travel © Louise Gardiner • Association Arutam • Association pour le développement durable (ADD) • SOS Villages d'Enfants Canada – Haïti © Andrew MacDonald • Au-delà des frontières © Fahri Yavuz • Fondation Rêves d'Enfants © Fahri Yavuz • Rolls-Royce / **p. 10 et 11 :** MARTI © Michelle Westmorland – ILCP / **p. 14 :** Rolls-Royce / **p. 19 :** Opération Haïti © Fahri Yavuz • Opération Haïti © Yves Fortin • SOS Villages d'Enfants Canada – Haïti © Andrew MacDonald / **p. 20 :** SOS Villages d'Enfants Canada – Hampolol (Mexique) © Scot McDonald, Au-delà des frontières © Fahri Yavuz / **p. 21 :** Les enfants du Mékong © J.M. Gauthier • Association Arutam / **p. 26 :** Congés solidaires © Mickaël Guillot, © Tery Lille, © Laure Molisson, © Ali Gueye



Le papier de ce document contient 100 % de fibres recyclées postconsommation, est écologique selon le programme Choix Environnemental d'Environnement Canada. Aucun chlore ou dérivé de chlore n'a été utilisé lors de sa fabrication. Imprimé au Canada.
Conception graphique : Bingo publicité.



Une version enrichie de ce rapport est disponible en ligne
www.resp.transat.com