



Will

Rapport sur les objectifs de Développement Durable 2021-2022

Publié en juin 2022

SOLUTIONS WILL EN 2021

Label Solar Impulse

Le projet Communauté Durable (CD) de Solutions WILL est reconnu comme solution efficace par l'initiative Solar Impulse.



Cette entreprise répond aux normes les plus rigoureuses en matière d'impact social et environnemental

Objectifs de Développement Durable (ODD)

Solutions WILL participe activement à une économie verte en incarnant, à travers sa solution CD, plusieurs des 17 objectifs de développement durable (ODD) des Nations-Unies.



Partie prenante du programme VCS



Expert reconnu par le Fonds Écoleader



Notre Communauté Durable

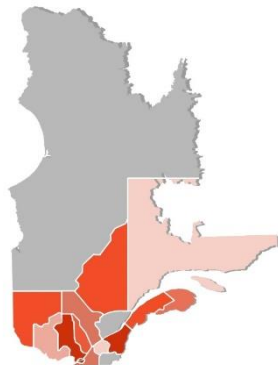
62 MEMBRES participants actifs au projet Communauté Durable en date du 31 mars 2021.



+840 micro-projets de réductions de GES.



Plus de **670 bâtiments** répartis dans 13 régions du Québec.



Quelques micro-projets de la Communauté Durable :



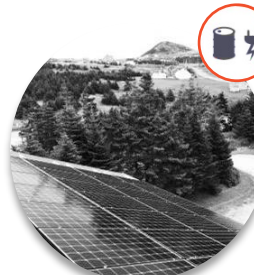
UPA DE LA MAURICIE

L'UPA de la Mauricie vise à encourager les citoyens à apporter leurs feuilles d'automne et autres résidus verts aux entreprises agricoles afin qu'ils puissent être réutilisés comme compost.



MRC DE TÉMISCAMINGUE

À l'écocentre de la MRC de Témiscamingue, la biomasse est récupérée, les déchets organiques sont compostés et le papier est recyclé afin d'assurer une meilleure gestion des matières résiduelles.



DES PANNEAUX SOLAIRES À HAVRE-AUX-MAISONS

Les panneaux solaires ont été installés pour remplacer l'électricité produite avec du mazout lourd pour un bâtiment résidentiel situé aux îles de la Madeleine.

DÉVELOPPEMENT DURABLE

CHEZ WILL EN 2021

Chez Solutions Will (WILL), la fin de l'exercice financier est marquée par l'évaluation des activités de l'année. Cela se traduit par la préparation de plusieurs documents, dont le rapport de développement durable (DD), qui est une évaluation annuelle de l'impact de notre entreprise, de ses activités et de ses employés sur l'environnement. Ainsi, le présent rapport est rattaché à la fin de l'exercice 2021 de WILL, qui couvre la période du 1^{er} avril 2021 au 31 mars 2022.

L'année 2021 a été aussi particulière que 2020 en raison de la pandémie de COVID-19. Cette crise sanitaire a provoqué un ralentissement des activités économiques dans plusieurs secteurs et a contribué positivement à un environnement durable en réduisant les émissions de gaz à effet de serre (GES) à travers la planète. En effet, la pandémie de COVID-19 a obligé de nombreux pays du monde à prendre des mesures de restriction des activités économiques et d'éloignement social pendant deux ans, limitant ainsi tous les types de transport. Par conséquent, les GES anthropiques ont considérablement diminué dans tous les secteurs, y compris le transport, l'industrie et l'utilisation des combustibles fossiles en général. Selon Environnement et Changement Climatique Canada ([ECCC](#), 2022), le bilan de GES présenté par le Rapport d'inventaire National de GES 1990-2020, publié en avril 2022, montre une diminution nette de 8,9% et une baisse importante des émissions de GES dans de nombreux secteurs. Dans l'ensemble, les émissions ont diminué de 9,3% en 2020 par rapport à 2005, une baisse qui n'avait pas été enregistrée depuis plusieurs années.

Avant la pandémie, les émissions de GES du Canada étaient en baisse lente et continue depuis 2005. En revanche, les émissions de GES du secteur des transports étaient en constante augmentation en raison de la hausse du nombre de véhicules routiers. Après la première année de la pandémie, les émissions ont diminué même dans les secteurs de l'économie qui ont rarement connu des baisses soutenues auparavant, comme le transport. Les baisses de GES les plus importantes en 2020 concernent le secteur des transports (12%), notamment le transport routier (véhicules et camions légers à essence) et le transport aérien, ainsi que le secteur de la production d'électricité et de chaleur du secteur public (11%) ([ECCC](#), 2022). Cette diminution s'explique par la restriction des déplacements et l'arrêt de l'utilisation régulière des lieux de travail. On comprend donc que ces mesures exceptionnelles de confinement ont été bénéfiques d'un point de vue environnemental. Ceci montre que la régulation des activités humaines dans les différents secteurs économiques est pertinente pour améliorer la qualité de l'environnement, assurer la réduction des émissions de GES sur le long terme, pour enfin atteindre les objectifs de 2030 voire 2050 et ainsi assurer un DD.

Bien que cette baisse des émissions canadiennes soit significative dans l'ensemble et pourrait nous rapprocher des objectifs de réduction de GES de 2030, il reste encore un long chemin à parcourir pour le ralliement au mouvement *Net Zero*. Ainsi, le pays doit déployer des efforts et des actions pour assainir les secteurs les plus émetteurs, et ensemble, nous devons continuer à relever de très importants défis pour aider le pays à atteindre l'objectif d'une réduction de 40 à 45% par rapport au niveau de 2005 d'ici 2030 et le net zéro d'ici 2050.

Dans cette optique, WILL participe activement à l'avancement de son programme de DD par une réflexion continue et la concrétisation d'actions internes et externes à l'entreprise. Basé sur le principe de l'amélioration continue, Solutions Will prend plusieurs initiatives et met en place au fil des ans des actions qui nous permettraient d'être moins émetteurs afin de suivre la tendance du mouvement *Net Zero*, tout en assurant le bien-être de ses employés, de la communauté et de la planète. À cette fin, WILL a, entre autres, obtenu la certification B Corp il y a quelques années; en 2020, WILL a brillé par ses initiatives aux normes élevées de rentabilité et de durabilité, qui lui ont valu le Label Solar Impulse; en 2021 WILL a renouvelé son projet Communauté Durable (CD) pour la période 2020-2029, grâce auquel elle participe activement à une économie verte en incarnant, plusieurs des 17 ODD des Nations Unies; et toujours en 2021, WILL a élaboré une politique d'achats responsables qu'elle met progressivement en œuvre. Chaque année, WILL mène des campagnes d'adhésion et recherche de nouveaux partenaires pour poursuivre ses engagements environnementaux; elle offre à ses

employés, qui souhaite participer à la durabilité de leur communauté, de les rémunérer pour quelques heures de bénévolat par mois.

En outre, le bien-être au travail est l'une des priorités dans une démarche de DD. Ainsi, WILL accorde une grande importance au bien-être de ses employés et estime que la meilleure façon d'y parvenir est de s'assurer que ses employés sont dans des conditions de travail physiques et psychologiques adéquates. C'est pourquoi, début 2022, l'entreprise a mis en place un certain nombre de mesures, en plus de celles déjà établies, qu'elle évaluera au fil des années dans un souci d'amélioration continue.

Toutes les actions sus-citées sont des actions continues qui sont évaluées chaque année dans le rapport de DD afin d'apporter des améliorations si nécessaire. Ceci est d'autant plus vrai dans le contexte actuel de croissance de WILL, qui a débuté en 2021 et qui se poursuivra dans les années à venir, apportant de nouveaux défis en matière de DD. Le présent document dresse les résultats de l'évaluation des actions entreprises pour atteindre les objectifs fixés dans le plan de DD de WILL.

Nouveaux objectifs et indicateurs pour l'année 2021

- Ajout de l'objectif 3 sur le bien-être des employés
- Ajout de l'objectif 3.1 sur le bien-être social des employés
- Ajout de l'objectif 3.2 sur les avantages sociaux des employés
- Ajout de l'objectif 3.3 sur la diversité, l'équité et l'inclusion
- Ajout des actions et indicateurs associés aux objectifs 3.1, 3.2 et 3.3

Amélioration continue

En 2022, nous prévoyons d'étendre nos initiatives de communication en matière de DD en :

- Développant une nouvelle politique de DD
- Révisant et mettant à jour le plan d'action de DD
- Identifiant de nouvelles cibles et actions si nécessaire
- Incorporant les actions et les indicateurs associés aux nouvelles cibles dans le plan d'action de DD.

RÉSULTATS DES OBJECTIFS AU 31 MARS 2022

OBJECTIF 1

Augmenter le nombre de membres de Communauté Durable, ainsi que leurs réductions de GES admissibles et vérifiées.

Compléter par la mise en marché et ventes des VCU qui en découle.

RÉSULTAT ATTEINT

Au cours de l'année 2021, jusqu'au 31 mars 2022, WILL n'a pas accueilli de nouveaux membres dans sa Communauté Durable.

Cependant, de nouveaux partenariats de services et de vente de crédits carbone ont été signés par Solutions WILL. Il s'agit notamment de la reconduction de partenariat avec la SADC du Haut-Saguenay, incluant de nouveaux services dans le cadre de leur initiative *Verdissons nos chaînes d'approvisionnement* afin d'aider les entreprises à réduire leur empreinte carbone; d'un partenariat avec la Fondation Trois-Rivières Durable dans le cadre du marché volontaire de carbone; un partenariat avec NIHT afin d'offrir aux acheteurs des options de compensation diversifiées; et d'un partenariat avec [Carbon Streaming](#). Pour ce qui est des nouveaux clients de crédits carbone, en plus des acheteurs anonymes, WILL compte désormais les Rôtisseries St-Hubert parmi ses acheteurs.

155



MEMBRES

participants au projet
Communauté Durable au 31
mars 2022.

Le nombre de membres actifs est resté le même.

Par rapport à l'exercice financier précédent, **l'augmentation est de 0%**.



OBJECTIF 2.1

Faire la promotion de nos valeurs au travers des activités de WILL.

OBJECTIF 2.1A

Sensibiliser par nos paroles et nos gestes, tous nos membres, nos clients et le public aux enjeux du DD, des changements climatiques et de l'économie verte.

Actions : Produire du contenu original, valorisant les actions pertinentes des membres de CD et spécifique à notre secteur d'activités et le partager sur nos réseaux sociaux.

Indicateur : Réalisation d'au moins 4 communications (article, vidéo ou conférence) par mois.

RÉSULTAT ATTEINT

Cet objectif a été largement réalisé et dépassé, grâce aux efforts de WILL pour sensibiliser le public aux différentes problématiques du DD et pour promouvoir les initiatives communautaires.

+ 450

publications faites sur nos différentes plateformes web et de médias sociaux.



Participation des membres de l'équipe de WILL à plusieurs Webinaires.

MAINTENIR UNE PRÉSENCE MÉDIATIQUE :

WILL a investi des efforts considérables pour promouvoir ses activités et ses valeurs à travers des communications sur les réseaux sociaux, son blogue, dans des magazines, en produisant des podcasts et même à travers des conférences et des webinaires dont le contenu était généralement axé, entre autres, sur les marchés volontaires du carbone, les émissions de GES, le changement climatique, la transition socio-écologique et les démarches de DD. Pour ce faire, des ressources financières et humaines ont été déployées pour assurer une présence médiatique engageante au-delà des frontières nationales en ayant une forte présence sur les médias sociaux les plus populaires (Facebook, Instagram, LinkedIn, Twitter et YouTube).



En outre, WILL a poursuivi les initiatives qu'elle avait entreprises pour accroître sa visibilité dans les médias et promouvoir ses activités, notamment :

- 1** Le développement d'un plan de communication avec une firme d'experts en la matière.
- 2** Le recours à un consultant en marketing et publicité pour produire des contenus publicitaires.
- 3** L'organisation de webinaires informatifs sur les services d'accompagnement de WILL en matière de quantification des GES et d'éco-responsabilité depuis janvier 2021.

OBJECTIF 2.1

Faire la promotion de nos valeurs au travers des activités de WILL.

OBJECTIF 2.1B

Redonner à la communauté en aidant au financement de projets de développement durable.

Actions : Déterminer un montant à la fin de chaque année fiscale pouvant être attribué l'année suivante.

Indicateur : Avoir redonné 10% des bénéfices nets à divers projets de développement durable communautaires (économie circulaire).

RÉSULTAT PARTIELLEMENT ATTEINT

Solutions Will n'a pas encore atteint les résultats financiers qui lui permettraient de reverser 10% de ses bénéfices nets à divers projets de développement durable, comme le stipule ses documents d'entreprise.

Cependant, plusieurs initiatives ont été menées par la compagnie. Celles-ci comprennent les 5^e et 6^e distributions de revenus carbone aux membres de la Communauté Durable, au prorata des efforts de réduction, qui ont eu lieu en août 2021 et avril 2022.

En outre, Solutions WILL a octroyé une bourse d'études à une étudiante de Maîtrise en océanographie dont le projet porte sur l'évaluation de l'impact de la fonte du pergélisol sur le ruissellement de la matière organique dans la mer de Beaufort et ses conséquences sur le cycle du carbone et donc sur le climat.

OBJECTIF 2.2

Minimiser l'intensité per capita de nos émissions de GES liées aux déplacements des employés et collaborateurs en favorisant les transports collectifs et actifs.

RÉSULTAT ATTEINT

Actions : Encourager les employés et collaborateurs à emprunter les transports collectifs et/ou actifs lors de leurs déplacements liés au travail.

Organiser les rencontres d'équipe ou avec nos partenaires dans des lieux accessibles en transports collectifs et/ou actifs lorsque possible.

Indicateur : Diminuer l'intensité de GES/personne active chez WILL et compenser toutes les émissions liées au transport.

Nos émissions de carbone liées au transport en 2021

Comme pour 2020, 2021 a été une année exceptionnelle et, en raison de la pandémie de COVID 19, les déplacements de l'équipe de WILL ont été très limités. Toutefois, l'empreinte carbone des déplacements de l'équipe de WILL a légèrement augmenté par rapport à 2020, mais a diminué de plus de la moitié par rapport à 2017, 2018 et 2019.

Pour plus de détails, voir page 11



≈ **62%** de l'empreinte carbone de WILL en 2021 est liée à l'utilisation des services infonuagique, ce qui représente environ 2 tonnes de GES.



En 2021, **38%** de l'empreinte carbone de WILL est liée aux déplacements des employés.

Notre empreinte carbone en 2021

La première figure de droite montre la tendance des émissions annuelles totales de GES de WILL depuis plus d’une décennie. En 2021, les émissions de l’entreprise sont en très légère hausse par rapport à 2020. Toutefois, par rapport aux trois années précédant la pandémie, 2017, 2018 et 2019, les émissions ont diminué de plus de la moitié. La faible augmentation des émissions en 2021 par rapport à 2020 serait due au fait qu’en 2020, en raison de la pandémie, les restrictions gouvernementales sur les déplacements, l’accès à certains lieux et la distanciation sociale étaient plus sévères qu’en 2021. Bien que certaines restrictions aient été levées en 2021, cette diminution de GES est largement due au contexte pandémique qui a prévalu en 2020 et s’est poursuivi en 2021. En raison de ce contexte particulier, la quasi-totalité des audits et des rencontres d’équipe de WILL se sont déroulés en mode virtuel, tout comme l’évaluation de la cinquième cohorte de quantification de la CD par le vérificateur externe (VVB).

Concernant les émissions annuelles moyennes de GES par employé, deuxième figure à droite, la tendance à la baisse au fil des années et la légère augmentation en 2021 sont également associées aux explications ci-dessus liées au contexte pandémique.

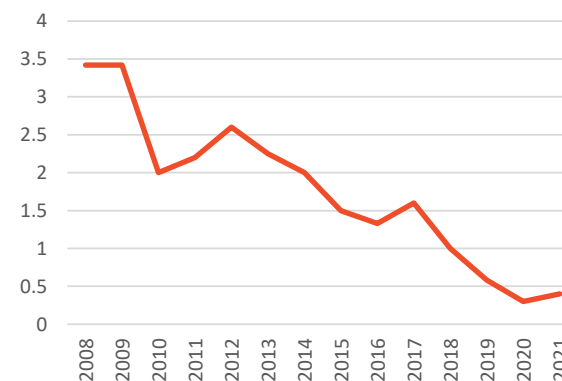
Bien que WILL ait développé des méthodes d’audit virtuel en 2020 pour réduire nos déplacements sur le terrain, cette méthode n’est pas pleinement appliquée au sein de l’entreprise. En effet, certaines réalisations d’audits virtuels en 2021, requérant un déplacement sur le terrain, ont été motivées par des restrictions liées à la pandémie. Ainsi, en 2021, la majorité des audits de WILL ont été réalisés en ligne.

Toutefois, comme en 2020, il serait difficile de lier tous les efforts de réduction des émissions de l’entreprise en 2021 aux actions menées. Par conséquent, la tendance à la baisse des émissions totales de GES de WILL pour toute l’année 2021 ne peut être entièrement attribuée à nos efforts en raison de la situation de pandémie qui s’est poursuivie en 2021, imposant une distanciation sociale, une quarantaine et des restrictions de déplacements, ainsi que des fermetures intermittentes de services non essentiels.

Historique des émissions annuelles totales de GES de WILL



Historique des émissions annuelles moyennes de GES par employé



OBJECTIF 2.3

Que tous les employés et collaborateurs aient une gestion consciente et responsable de leur consommation d'énergie et de leur production de déchets.

RÉSULTAT ATTEINT

Actions : Recycler et composter au siège social de Solutions WILL.

Encourager les employés et collaborateurs à participer à leurs programmes locaux de recyclage et de compostage.

Indicateur : Confirmation par les employés et collaborateurs de leur participation à leur programme local de recyclage et compostage.



DÉVELOPPEMENT DURABLE, ÉNERGIE ET MATIÈRES RÉSIDUELLES

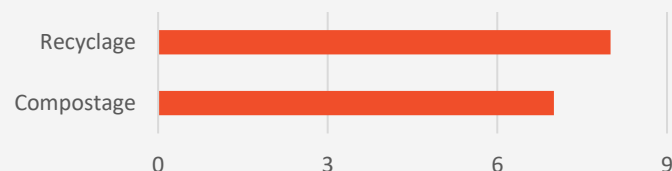
Tel un rituel, un sondage est effectué chaque printemps sur les connaissances et les intérêts en matière de DD de l'équipe de WILL ainsi que sur les éco-gestes réalisés par chacun d'entre eux dans le cadre de leurs pratiques de télétravail.

L'enquête de 2022 portant sur la période du **1er avril 2021 au 31 mars 2022** montre que pour les membres de l'équipe de WILL, la politique de DD est primordiale dans une entreprise (très importante pour **88,9%** et importante pour **11,1%**). Dans le même ordre d'idée, la plupart des salariés déclarent s'être appropriés la politique de DD de WILL (**66,7%** dans son intégralité et les autres un peu ou en cours). Beaucoup d'entre eux sont habitués aux éco-gestes et les mettent en pratique au quotidien (recyclage, compostage, économie d'énergie, transport en commun, etc.).

Recyclage et compostage : L'enquête révèle que la plupart des employés de WILL (88,9%) font du recyclage par le biais de la collecte sélective, et que le compostage est pratiqué par près de 7 employés sur 9 (77,8%), dont 71% font du compostage municipal, soit cinq sur sept.

Économie d'énergie : Selon le sondage réalisé auprès des employés de WILL, environ 88,9 %, dont 8 employés sur 9, pratiquent le plus souvent les économies d'énergie, notamment en utilisant des thermostats pour gérer le chauffage et la climatisation dans les salles à usage non permanent, en utilisant les lumières et les petits appareils uniquement lorsque cela est nécessaire, etc.

Nombre d'employés
pratiquant le recyclage (8)
et le compostage (7)



OBJECTIF 2.4

Faire des approvisionnements en concordance avec les valeurs sociales et environnementales de l'entreprise.

RÉSULTAT ATTEINT

Actions : Élaborer une politique d'achat responsable simple basée sur le local.

Indicateur : Avoir adopté une politique d'achat responsable favorisant les achats locaux.



Solutions Will a adopté une politique d'achat responsable en 2021, qui est entrée en vigueur le 1^{er} avril 2021. On y trouve des suggestions concernant de potentiels achats de biens et services et les caractéristiques écoresponsables associées afin d'aider les employés et les collaborateurs à améliorer leurs achats.

Un an après l'adoption et la mise en œuvre de cette politique, une enquête a été menée auprès des employés pour évaluer le niveau d'adhésion. Lors de cette enquête, les employés de WILL ont partagé quelques éléments de leur pratique, notamment l'achat d'articles d'occasion, le choix de moyens de transport à faible émission de GES (train), la préférence d'équipements de bureau ayant un impact moindre sur l'environnement (achat de stylos à encre rechargeable), les achats locaux pour encourager l'économie circulaire et réduire les coûts environnementaux, et la réutilisation de documents et de feuilles mal imprimés ou à impression recto comme papier brouillon lorsque cela est possible.

L'enquête révèle que pour 55,6% des employés de WILL, une politique d'achat responsable est très importante pour une entreprise et pour les 44,4% restants, elle est importante. Ce résultat témoigne de l'importance pour WILL et ses employés de mettre en pratique dans la mesure du possible la politique d'achat responsable qui a été conçue.

Cependant, les résultats de cette enquête révèlent qu'il reste du chemin à parcourir en matière de vulgarisation interne de cette politique. Bien qu'elle ait été publiée en interne et en externe, 44,4% des employés réguliers de l'entreprise, dont 4 sur 9, disent très bien connaître notre politique d'achat, tandis que 44,4% disent la connaître un peu et 11,1% disent ne pas la connaître du tout.

OBJECTIF 3

Maintenir et promouvoir le bien-être des employés au sein de l'entreprise.

OBJECTIF 3.1 – Volet du bien-être social

Actions :

- Recueillir des informations sur les besoins des employés par le biais d'une enquête,
- Mettre en œuvre des mesures visant à améliorer le bien-être des employés,
- Offrir une atmosphère conviviale en tout temps au travail.

Indicateurs :

- Avoir réalisé une enquête annuelle,
- Présenter les résultats avec le taux de satisfaction des employés.

RÉSULTAT ATTEINT

L'enquête réalisée dans le cadre du bien-être indique que 55,6% des salariés, dont 5 sur 9, considèrent que leur bien-être physique et psychologique dans l'entreprise se situe entre 1 et 2 sur une échelle de 10 et le reste (44,4%) entre 3 et 4. Concernant la reconnaissance au travail, 8 salariés sur 9 affirment être satisfaits, voire très satisfaits sur ce point; un salarié n'a pas souhaité se prononcer. En outre, 66,7%, dont 6 salariés sur 9, voient des perspectives de carrière dans l'entreprise; 3 salariés ne se sont pas exprimés sur cette question.

Globalement, en matière de bien-être social, pour toutes les questions posées, environ 7 salariés sur 9 (77,8%) sont satisfaits de la manière dont ils sont considérés et valorisés chez WILL. Dans la même logique, 2 salariés en moyenne ont opté pour la neutralité.

OBJECTIF 3

Maintenir et promouvoir le bien-être des employés au sein de l'entreprise.

OBJECTIF 3.2 – Volet des avantages sociaux

Actions :

- Adopter les avantages sociaux souhaités par les employés lors du sondage,
- Améliorer les avantages sociaux existants ou adopter de nouveaux avantages sociaux.

Indicateur :

Avoir adopté les avantages sociaux en fonction des besoins exprimés par les employés.

RÉSULTAT ATTEINT

Une enquête a été menée en février 2022 pour connaître les avantages sociaux que les employés souhaiteraient se voir offrir en plus de ceux déjà en place, notamment les soins dentaires, l'assurance maladie complémentaire, des jours de maladie et de vacances supplémentaires en plus des jours imposés par la CNESST, trois semaines de vacances annuelles dès la première année d'embauche, des politiques de dépenses liées au télétravail, etc.

Dans l'ensemble, la majorité des réponses aux questions posées indiquent que les employés accordent un niveau d'importance élevé ou très élevé aux avantages sociaux. De manière générale, les résultats de l'enquête révèlent qu'en moyenne 73,6 % des employés sont très favorables aux avantages énumérés ci-dessus. Ces avantages sont très importants pour 43 %, importants pour 30,6 % et pas importants ou neutres pour 26,4 %.

Certaines mesures ont déjà été prises et sont en place, comme le remboursement des frais de télétravail.

OBJECTIF 3

Maintenir et promouvoir le bien-être des employés au sein de l'entreprise.

OBJECTIF 3.3 – Volet diversité, équité et inclusion

Actions :

- Recueillir des informations relatives à la diversité, l'équité et l'inclusion par le biais d'un sondage,
- Utiliser les résultats de l'enquête pour planifier des activités pour le personnel (formations, réunions en dehors du lieu de travail, etc.).

Indicateur :

Nombre d'actions prises pour améliorer les expériences des employés (nombre de formations réalisées par année, nombre de réunions tenues par année, etc.).

RÉSULTAT **ATTEINT**

Les rencontres d'équipe sont organisées une fois par semaine en mode virtuel pour partager en groupe les expériences de travail et les développements de l'entreprise. Cette réunion permet également aux employés de partager les difficultés rencontrées dans l'exécution de leurs tâches.

En revanche, les réunions de grand groupe en présentiel ont été interrompues en raison de la pandémie. Elles ont repris depuis mars 2022 avec la levée des restrictions gouvernementales.

Concernant la formation des employés, plusieurs sessions ont déjà été planifiées et sont à venir.