



Will

Rapport de Développement Durable 2023-2024

Publié en septembre 2024

SOLUTIONS WILL EN 2023

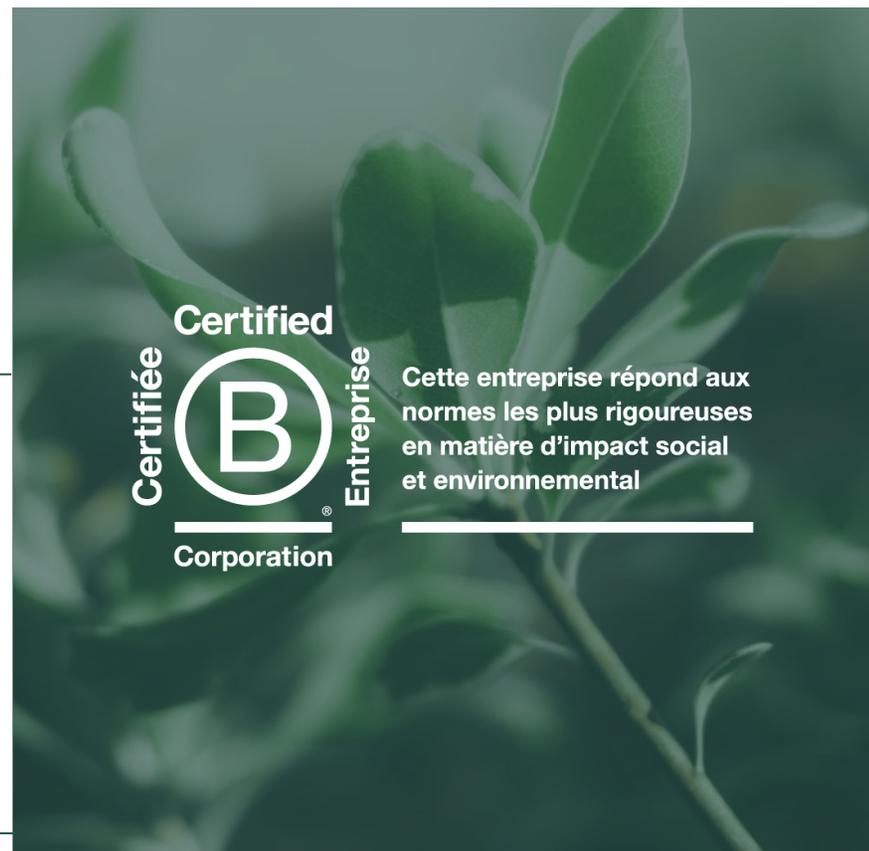
Obtention du sceau Concilivi

Délivré par l'OBNL Concilivi, cette attestation souligne l'excellence de l'implantation de mesures de conciliation famille-travail adaptées à la nouvelle réalité du travail et aux besoins des employés de Will.



Objectifs de Développement Durable (ODD)

Solutions WILL participe activement au développement d'une économie verte en s'inscrivant dans 6 des 17 objectifs de développement durable (ODD) des Nations-Unies à travers sa solution Communauté durable (CD).



Partie prenante du programme VCS



Nouvelle reconnaissance de Solar Impulse

Depuis juillet 2020, la Communauté Durable de Will est labellisée Solar Impulse, reconnaissant cette solution innovante, économiquement viable et à impact positif pour l'environnement et la société. Cette reconnaissance a été renouvelée avec succès en octobre 2023 pour 3 ans de plus.



Obtention du sceau Concilivi

Solutions Will Inc. s'est dotée d'une philosophie novatrice de gestion de son personnel qui lui a permis d'obtenir une reconnaissance importante de la part de Concilivi.

Le comité d'évaluation de Concilivi a souligné, entre autres, l'engagement envers la conciliation famille-travail et tous les efforts qui ont été déployés pour mener à terme ce projet.

Plus précisément:

- ❖ La rigueur mise dans le dossier, ainsi que l'engagement sérieux et réel pris par Solutions Will Inc. envers la conciliation famille-travail (CFT)
- ❖ La grande ouverture et la collaboration active de Solutions Will tout au long du processus;
- ❖ La qualité de la charte, qui est claire et agréable à lire;
- ❖ L'offre globale généreuse au niveau des congés (fériés, personnels et maladie)
- ❖ Ont également été soulignés, en termes de bonnes pratiques de gestion des ressources humaines:
- ❖ La gestion autonome et personnelle de l'horaire des employé.e.s
- ❖ Les plages de collaboration adaptées ainsi que les journées sans réunion les mercredi et vendredi
- ❖ Le télétravail international balisé
- ❖ L'allocation pouvant aller jusqu'à 500 \$ par année pour les activités de santé et de bien-être
- ❖ Le support à l'immigration offert

Notre Communauté Durable

62 participants actifs au projet
Communauté Durable en date du 31
mars 2024

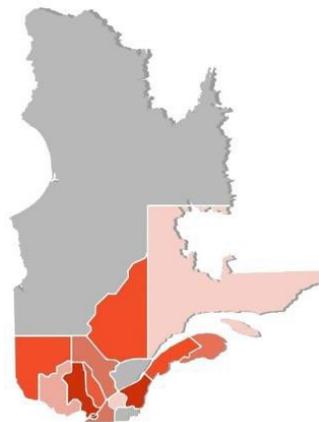
MEMBRES



+2 500 micro-projets de
réductions de GES.



+ 3 000 bâtiments
répartis dans 13
régions du Québec.



13 Secteurs économiques différents
représentés dans la Communauté Durable.

- Manufacture
- Agriculture, foresterie, pêche et chasse
- Administrations publiques
- Autres services (sauf administrations publiques)
- Services administratifs, services de soutien, services de gestion des déchets et services d'assainissement
- Education
- Hébergement et services de restauration
- Commerce de détail
- Construction
- Services professionnels, scientifiques et techniques
- Soins de santé et aide sociale
- Vente en gros
- Finance et assurance



+70%

des réductions générées
par des microprojets
d'évitement de méthane.



+9,5M

de tonnes de gaz à effet de serre (GES) réduites,
qualifiées et quantifiées depuis 2010.

4

LE DÉVELOPPEMENT DURABLE CHEZ WILL EN 2023-2024

L'engagement de Solutions Will (WILL) Inc. en faveur du développement durable repose sur différentes démarches, dont l'adoption d'un *Plan d'action triennal*, la planification à long terme et la reddition de compte annuelle. Chaque année, l'entreprise présente un rapport de développement durable qui fait état de ses activités en matière d'environnement, d'émissions de gaz à effet de serre (GES) et d'actions visant la lutte contre les changements climatiques. Le rapport couvre la période du 1er avril 2023 au 31 mars 2024.

Outre les certifications et reconnaissances obtenues, WILL participe activement à la transition énergétique et à la décarbonation en adhérant à 6 des 17 objectifs du développement durable (ODD) des Nations Unies.

Par ailleurs, WILL a finalisé l'an dernier son Plan ESG 2024-2026 qui sert de vade-mecum pour ses actions en développement durable. Par ailleurs, l'entreprise continue de mener des campagnes d'adhésion et de rechercher de nouveaux partenaires pour renforcer son engagement environnemental. En outre, elle organise annuellement des activités de bénévolat auprès d'une OBNL montréalaise. En outre Will absorbe ses émissions de GES incompressibles par l'achat de crédits de carbone pour être conforme à ses engagements et à ses valeurs. Pour l'année 2023-2024, ce sont 43 VCU qui ont été achetées.

Comme en témoigne l'obtention du sceau Concivili, le bien-être des employés est une priorité pour WILL. Non seulement a-t-elle mis en place des mesures pour assurer des conditions de travail adéquates, mais elle s'est aussi dotée d'une philosophie EDI (Équité, Diversité, Inclusion) active.



Amélioration continue

Dans un souci d'amélioration continue, toutes les actions mentionnées sont évaluées dans le rapport annuel de développement durable, afin d'apporter les améliorations jugées nécessaires.

RÉSULTATS DES OBJECTIFS AU 31 MARS 2024

OBJECTIF 1

Augmenter le nombre de membres de la Communauté Durable, ainsi que leurs réductions de GES admissibles et vérifiées.
Complété par la mise en marché et ventes des VCU qui en découlent.

RÉSULTAT ATTEINT

Il y a eu une augmentation de 6,8% des participants actifs dans la Communauté Durable par rapport à une augmentation de 5% l'an dernier.

Il faut remarquer toutefois que nous avons clarifié le statut de "participants actifs". Alors qu'en 2022-2023 on en comptabilisait 97, l'application du nouveau statut permet d'en comptabiliser 62 cette année.

Par "participant ou membre actif " nous ne comptons désormais que ceux qui ont **signé un contrat d'adhésion et participé à la cohorte en cours qui couvre le millésime 2022.**

62

MEMBRES

participants au projet de Communauté Durable au 31 mars 2024.



Par rapport à l'exercice financier précédent, le nombre de membres a augmenté de 6,8 %

OBJECTIF 2.1

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

OBJECTIF 2.1A

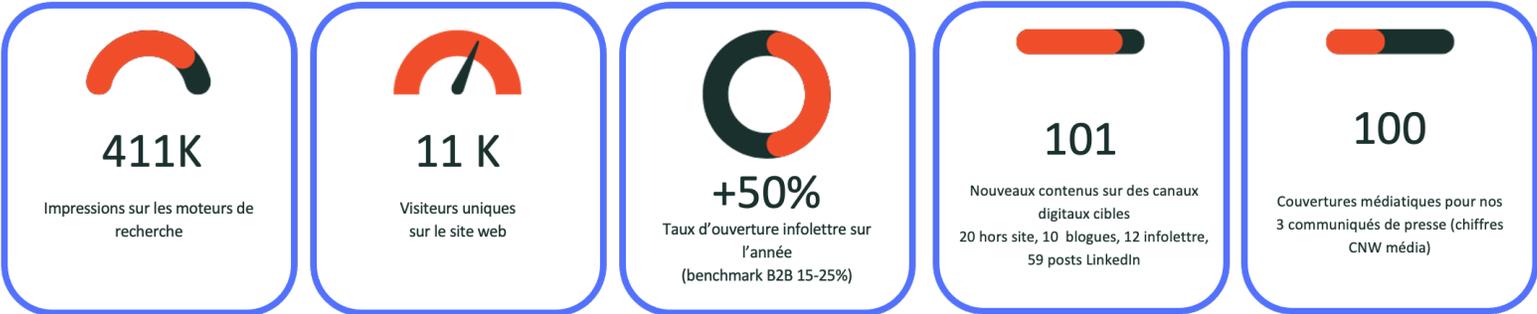
Sensibiliser par nos publications et nos actions, tous nos membres, nos clients et le public aux enjeux du Développement durable (DD), des changements climatiques et de l'économie verte.

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

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

RÉSULTAT ATTEINT

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



FEUILLE DE ROUTE 2024

La feuille de route annuelle guide nos actions de communications, et permet de faire le lien entre les objectifs de développement durable et la proactivité vérifiée des actions entreprises. En liant ces deux outils, nous assurons cohérence et transparence, démontrant l'impact concret de nos efforts environnementaux et sociaux chaque année.

Année 2024 (du 1 ^{er} avril 2023 au 31 mars 2024)			
Q1 (avril-juin)	Q2 (juil-sept)	Q3 (oct-déc)	Q4 (jan-mars)
Rapport de développement durable + Politique d'achat écoresponsable 2023 (refonte du modèle, des objectifs, etc)	Site web et création de pages: modèle d'affaires, page partenaires, documentation projet CD, MVC, 3x cas d'études	Recertification Solar Impulse pour 3 ans (jusqu'en 2026)	Plan de communications marketing 2024 (stratégie de comm, plan d'action à 12 mois, équipe Teams et dossiers/fichiers)
Candidature Eureka d'Ecotech	Avancement de la remise des pièces justificatives 2023	Création de la trousse partenaires et webinaire de lancement associé	Webinaire Foresterie WILL/Bois Laurentides/Groupe Crête/
Catalogue de projets Communauté Durable 2023	Infolettres: mise à jour de la liste de distribution, des CTA, des balises de segmentation et conception de modèles et d'infolettres régulières.	Candidatures X2 Mercuriades 2024	Webmarketing: amélioration navigation des menus, maillage interne du site, nouvelle page intelligence carbone
Création trousse média membres	Création de 4 visuels clés (roue, bain, O&D, projets)	Publicités: dossier B Corp La Presse et dossier ESG Les Affaires	Date de collecte de données Communauté Durable annuelle avancée au 28 février (et communications associées)
Portail Membre BETA: FAQ et image de marque		Vidéo: vente de crédits carbone B2C	Refonte des pages d'atterrissages des sites revendeurs
Tableau comparatif WILL vs concurrence		Projet UX	1 ^{er} cas d'étude acheteur en ligne: Saint-Hubert

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

Au cours de l'année 2023-2024, Solutions Will a enregistré des résultats financiers lui permettant de consacrer 10% de ses bénéfices nets à des projets de développement durable, conformément à son Plan ESG. Entre autres, il a financé une commandite de 5 000 \$ à la Fondation Trois Rivière Durable.

Ces fonds seront progressivement déboursés tout au long de l'année 2023-2024 pour soutenir divers projets durables.

Parallèlement, entre fin mai et début juin 2023, Solutions Will a procédé pour la 7e fois consécutive depuis 2012, la remise à des PME québécoises de 40 % des ventes de crédits de carbone qu'elle a effectué sur les marchés locaux et internationaux au cours de la dernière année sur la base d'une répartition proportionnelle des efforts de réduction. Ces crédits de carbone proviennent de PME qui sont membres et partenaires du projet « Communauté Durable » du Québec de Will, enregistré sous le programme VCS, aux fins d'accélérer l'action climatique de l'ensemble de la trame économique québécoise. Le montant remis en 2023 est de 2,1 M \$ CDN. Ces initiatives témoignent de l'engagement continu de l'entreprise envers le développement durable et de sa volonté de soutenir les projets et les individus qui contribuent à la réduction de l'empreinte carbone.

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.

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.

RÉSULTAT ATTEINT

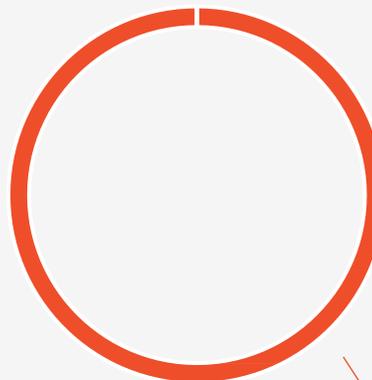
Nos émissions de carbone en 2023-2024

Pendant la période 2023-2024, et comparativement à la période précédente, le nombre d'employés est resté globalement le même, avec une petite diminution. Les rencontres en présentiel sont quant à elles revenues à la normale, dans un contexte sans pandémie.

Pour plus de détails, voir page 12



56% de l'empreinte carbone de WILL en 2023-2024 est liée à l'utilisation des services infonuagiques.



En 2023-2024, près de **44%** de l'empreinte carbone de WILL est liée aux déplacements des employés, que ce soit en voiture, en train, avion ou encore en autobus.

Notre empreinte carbone en 2023-2024 : 9,1 tonnes de GES

En raison de l'hypercroissance continue de l'entreprise et de l'augmentation de ses activités, les calculs annuels des émissions de GES n'ont pas pu être effectués pour la période 2022-2023; toutefois nous avons réalisé une estimation.

Pour la période 2023-2024, les calculs ont pu être réalisés et ce sont les déplacements en voiture et en avion qui émettent globalement le plus de GES dans la catégorie des transports. Sinon, la catégorie de l'utilisation des services infonuagiques est davantage responsable de nos émissions totales que celle des transports.

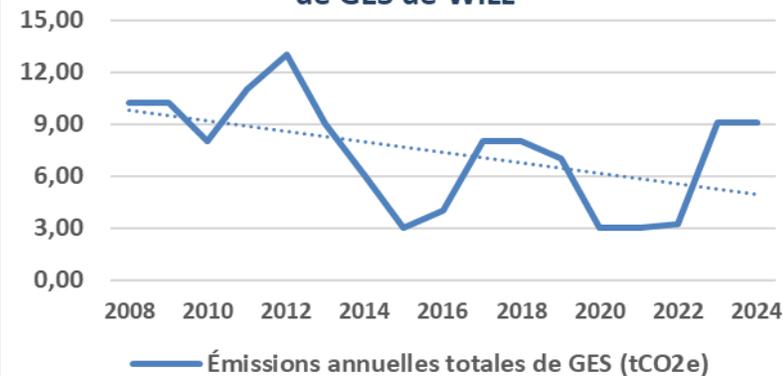
Les émissions annuelles totales de GES de Will ont augmenté pour la période 2023-2024 en raison notamment de la croissance du nombre d'employés chez Will et du retour aux activités normales dans une période postpandémie.

Il est cependant important de noter que les émissions annuelles moyennes par employé ont globalement diminué si l'on regarde la tendance sur les six dernières années. Malgré un léger rebond pour la dernière période, on observe que la tendance reste tout à fait raisonnable puisque nous n'avons pas retrouvé les chiffres antérieurs à la pandémie.

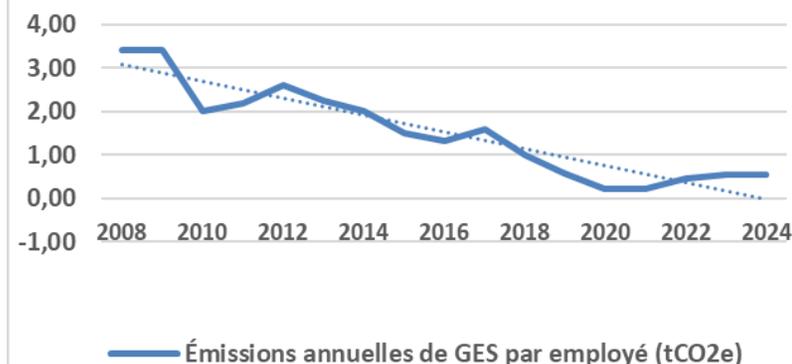
Il est important de souligner que l'entreprise continue de choisir des fournisseurs de services Internet, de communication et de stockage infonuagiques carboneutres. Ces initiatives témoignent encore des efforts récurrents de Solutions Will Inc. pour améliorer sa démarche de Développement Durable et contribuer à la lutte contre les changements climatiques. Pour demeurer carboneutre, Will va acheter 9,1 tonnes de crédits de carbone.

Pour les années à venir, Solutions Will Inc. va maintenir son engagement en matière de développement durable et poursuivre ses efforts d'amélioration continue afin de réduire les émissions de GES liées aux déplacements des employés, mais également pour ses émissions liées aux services infonuagiques. Par exemple, nous planifions une séance de sensibilisation de tous nos employés à l'importance de l'utilisation des transports en commun (trains, bus...), lorsque cela est possible.

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.

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



RÉSULTAT ATTEINT

DÉVELOPPEMENT DURABLE, ÉNERGIE ET MATIÈRES RÉSIDUELLES

Depuis sa création, Solutions Will a toujours fonctionné en télétravail sans bureaux physiques. Chaque employé.e travaille donc de chez lui et est responsable de la gestion de ses matières résiduelles. Le siège social est une simple adresse postale. Depuis cette année Will loue des espaces de co-travail pour répondre au besoin d'employé.es qui désiraient retrouver une dynamique d'équipe moins individualisée. Tous les espaces loués doivent répondre aux objectifs de gestion des matières résiduelles de Will. Les employés sont régulièrement sensibilisés aux gestes écoresponsables, un reflet des valeurs partagées. Un sondage global a été effectué en septembre 2023 comportant plus de 70 questions.

Par ailleurs, l'enquête annuelle sur les connaissances et l'intérêt des employés de l'entreprise en matière de développement durable n'a pas pu être réalisée pour l'exercice 2023-2024 en raison de la très forte croissance de Solutions Will et des éléments associés mentionnés précédemment.

En effet, lors du recrutement, la culture d'entreprise et les valeurs de Solutions Will, dont ses actions écoresponsables, suscitent l'intérêt des candidats. De plus, dans le cadre de réunions d'équipe, les employés sont régulièrement informés des progrès et des innovations en matière de développement durable. Par ailleurs, des communications internes et des publications sur le blogue et les réseaux sociaux de l'entreprise sensibilisent à l'éco-responsabilité et au développement durable.

Solutions Will veille également à améliorer l'apprentissage des employés dans le domaine du développement durable en mettant à jour le manuel de l'employé afin d'y inclure les éléments clés du développement durable. Les employés de WILL bénéficient également d'un temps dédié à l'auto-formation, ce qui permet de maintenir les connaissances à jour et de sensibiliser l'ensemble des employés aux actions écoresponsables et au développement durable.

OBJECTIF 2.4

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

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

Indicateur : Appliquer en continu la politique d'achat responsable adoptée il y a deux ans.



RÉSULTAT ATTEINT

Après trois années d'application de la politique d'achat responsable (PAR), nous constatons que cette approche est toujours intégrée à nos pratiques d'affaires. Lors de l'acquisition d'équipements informatiques en 2023, l'entreprise a choisi DELL comme fournisseur en raison de son engagement envers des pratiques durables et responsables, reflété dans sa [politique d'environnement, social et gouvernance](#) (ESG) rigoureusement appliquée.

DELL est reconnue pour les mesures concrètes qu'elle prend pour réduire son empreinte environnementale, promouvoir des conditions de travail équitables et assurer une gouvernance solide. En choisissant DELL, Solutions Will Inc. s'aligne sur ses valeurs d'achat responsable et soutient l'économie circulaire en mettant l'accent sur la conception de produits durables, la réutilisation des matériaux et le recyclage responsable.

Même si nous n'avons pas mené d'enquête spécifique cette année, nous avons remarqué un intérêt croissant de la part de nos employés pour notre politique d'achat responsable qui se reflète dans notre choix de fournisseur pour l'équipement informatique.

Cependant, nous reconnaissons également la nécessité d'une sensibilisation continue du personnel à cette politique. Nous cherchons également à améliorer notre communication interne et à renforcer leur compréhension des principes d'achat responsable, en soulignant les avantages environnementaux, économiques et sociaux qui en découlent.

OBJECTIF 3

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

OBJECTIF 3.1 – Volet social

Actions :

- Recueillir des informations sur les besoins des employés par le biais d'un sondage
- Mettre en œuvre des mesures visant à améliorer le bien-être des employés (co-travail)
- En développant un engagement professionnel entre WILL et ses employés tout en offrant des possibilités de développement personnel, une flexibilité quant aux horaires de travail, tout cela, dans une atmosphère conviviale et productive au travail.

Indicateurs :

- Avoir réalisé un sondage annuel et en effectuer d'autres au besoin selon les sujets.
- Prendre en considération les commentaires et les résultats des employés.

RÉSULTAT ATTEINT

Au cours de l'exercice 2023-2024, WILL a entrepris plusieurs actions visant à améliorer le bien-être de ses employés. L'effet de ces actions s'est reflété lors d'un sondage rempli par 60% des employés. Plus de 60% d'entre eux ont répondu être satisfaits de leur environnement de travail dans une proportion de plus de 80%.

Conscient de sa mission première et étant B.Corp, WILL a su se développer 100% en télétravail bien avant la pandémie de Covid. Cette façon de travailler permet aux employés de gérer leur horaire en fonction de leurs besoins, permet aussi le droit à la déconnexion en étant à la maison. Mensuellement, il peut y avoir des rencontres d'équipe en présentiel afin de solidifier les rapports entre collègues au travail et faire avancer les différents projets. Solutions Will Inc. réitère sa confiance à tous ses employés en leur permettant d'accomplir leurs objectifs tout en étant responsables de leur temps pour concilier les aspects du travail et de leur vie personnelle.

Différentes mesures ont été prises à cet effet. À titre d'exemple, WILL rembourse des abonnements sportifs, des cours d'activités physiques ainsi que des cours tels que relaxation, yoga, méditation jusqu'à 50% du coût (maximum de 500\$/année). L'entreprise a aussi décidé de désigner le mercredi et le vendredi comme « journée sans réunion » et les rencontres Team ont lieu entre 9h00 et 16h00 afin de permettre aux employés une saine gestion de leur horaire. Cette approche est partagée avec les employés dès leur arrivée. Elle est aussi accessible en tout temps dans notre Espace Willer (espace dédié à tous les employés).

Par ailleurs, trois journées par année, dites « flex » font aussi partie des conditions de travail. Elles permettent aux employés de s'absenter sans justification pour des raisons personnelles.

Finalement, WILL s'efforce de structurer et d'organiser l'entreprise pour répondre à sa croissance et le faire en y intégrant les meilleures pratiques autant pour l'entreprise que pour ses employés.



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.
- Développement et mise en place de différents programmes d'avantages sociaux par WILL afin d'attirer et retenir nos talents dans un environnement inspirant tout en étant à l'écoute des besoins des employés lors de questionnement et de sondages.
- Avec notre croissance organisationnelle, bonifier les programmes d'avantages sociaux existants et en proposer d'autres au fur et à mesure de sa croissance et selon les besoins identifiés. Un plan a été présenté afin de rendre WILL attractif et que ses employés s'y sentent bien, et ce, malgré la taille de l'organisation, donc rivaliser avec les plus grosses entreprises qui ont plus de moyens.

Indicateurs :

- Effectuer des sondages organisationnels pour sonder les employés sur leurs besoins;
- Effectuer une entrevue de départ structurée et validation des raisons de départ avec un questionnaire, comprendre et évaluer quels sont les aspects qui ont eu une incidence sur le départ. Utiliser également les données fournies par les personnes qui quittent pour bonifier nos programmes.

RÉSULTAT ATTEINT

La politique de vacances annuelles a été revue afin de la rendre plus attrayante dès l'embauche de nouveaux employés. La politique reconnaît les années d'expérience de travail précédentes. De plus, des ajustements de semaines additionnelles ont été faits pour les employés actuels afin de refléter la nouvelle politique d'acquisition de semaine de vacances. En outre, chaque employé qui désire avoir plus de semaines de vacances peut faire la demande à son gestionnaire afin de prolonger ses vacances (congé sans solde). Bien qu'il n'y ait pas de maximum, les semaines additionnelles sont aux frais de l'employé. Les semaines de vacances peuvent être fractionnées selon ses besoins.

Par ailleurs, des avantages supplémentaires ont été introduits, tel que trois (3) jours de congés personnels annuels (flex) et cinq (5) jours de congés de maladie. Un jour férié supplémentaire a été ajouté en 2023, portant le total à onze jours fériés par année. Un régime enregistré d'épargne-retraite (REER) collectif - RPDB a été instauré en avril 2023 avec une contribution de l'employeur pouvant aller jusqu'à 5% du salaire annuel si l'employé contribue à son REER.

OBJECTIF 3

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

OBJECTIF 3.3 – Volet équité, diversité et inclusion (EDI)

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.).
- Philosophie de l'équité, diversité et d'inclusion (EDI) basée sur les valeurs de Solutions Will Inc.

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

Au cours de l'exercice 2023-2024, WILL a pris plusieurs mesures pour promouvoir l'équité, la diversité et l'inclusion (EDI) au sein de l'entreprise.

Une enquête a été réalisée sur son application, révélant que la majorité du personnel s'est déclaré entièrement satisfait de la manière dont ces aspects sont traités chez Will. Aucune réponse indiquant une insatisfaction à cet égard n'a été enregistrée.

Les employés ont formulé des suggestions tel que l'organisation d'ateliers ou de courtes formations EDI, le lancement d'échanges informels et de défis sportifs ou culturels pour renforcer les liens entre les employés, et l'importance de faciliter d'autres échanges plus poussés en dépit de la distance. Un appel a également été lancé en faveur d'une équipe multigénérationnelle. Dans l'ensemble, les employés ont exprimé un sentiment de respect et d'inclusion, quelles que soient leurs différences (origine, âge, etc.).