Rapport sur le développement durable 2021

Superior Plus

En route vers un futur à **faibles émissions de carbone**

À propos de ce rapport

TABLE DES MATIÈRES

À propos de ce rapport
01 **Message du président et chef de la direction**
03 **Faits saillants sur le rendement pour 2021**
04 **À propos de Supérieur Plus**
05 Activités
07 Impact économique
08 **Notre approche en matière de développement durable**
08 Gouvernance
10 Direction
13 Systèmes de gestion
14 Interaction avec des parties prenantes
18 Priorités en matière de développement durable
19 **Soutenir nos gens**
19 Employés
23 **Exploitation sécuritaire**
23 Santé et sécurité
26 Intégrité des actifs et sécurité des processus
28 **Protéger l'environnement**
28 Énergie et gaz à effet de serre
30 Risques liés au climat de Supérieur et incidences financières possibles
33 Autres enjeux environnementaux
34 **Contribution à la société**
34 Relations avec les collectivités et les peuples autochtones
38 **Annexe**
38 Tableau du rendement
40 Tableau de l'indice SASB
42 Tableau de l'indice GIFCC
43 Information prospective et mesures financières non conformes aux PCGR

Voici le rapport sur le développement durable 2021 de Supérieur Plus, qui démontre notre engagement constant envers une plus grande transparence quant à notre rendement en matière de développement durable. Le présent rapport est fondé sur la *Gas Utilities and Distributors Standard* du Sustainability Accounting Standards Board (SASB) et du cadre du Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques (GIFCC).

Période de déclaration et limites

Le présent rapport met l'accent sur notre rendement et nos activités du 1er janvier au 31 décembre 2021, principalement ceux de notre entreprise Distribution d'énergie et ses secteurs (« Distribution de propane aux États-Unis » et « Distribution de propane au Canada »). Distribution de propane au Canada comprend Superior Gas Liquids (« SGL »), qui gère l'approvisionnement en propane et les fonctions de distribution primaire, la gestion des risques et la tarification tant pour le marché canadien du détail (Supérieur Propane) que pour les clients du marché de gros situés au Canada et aux États-Unis. Ce rapport inclut des données sur le rendement liées aux acquisitions réalisées en 2021 (sauf quelques exceptions) et exclut celles liées à l'entreprise Produits chimiques spécialisés qui a été vendue en avril 2021[1]. Les données sur le rendement de 2020 ont été mises à jour afin d'exclure l'entreprise Produits chimiques spécialisés. D'autres exclusions de données sont indiquées dans le rapport.

Information financière

Toute l'information financière est déclarée en dollars canadiens, à moins d'indication contraire.

Information prospective et non conforme aux PCGR

Le présent rapport sur le développement durable comporte de l'information prospective et des mesures financières non conformes aux principes comptables généralement reconnus (non conformes aux PCGR); il devrait être lu en parallèle avec la mise en garde concernant les énoncés prospectifs et la rubrique sur les mesures financières non conformes aux PCGR du présent **rapport**.

Publications connexes

Rapport annuel 2021 (en anglais seulement)

Notice annuelle 2021

Avis de convocation à l'assemblée et circulaire de sollicitation de procurations de la direction 2022

Si vous avez des commentaires ou des questions, nous vous invitons à communiquer avec nous à **investor-relations@superiorplus.com**.

[1] En 2021, Supérieur a annoncé et réalisé les acquisitions de sept sociétés exerçant des activités sous les noms commerciaux suivants : Holden Oil, Miller Propane, Highlands Propane, Freeman Gas and Electric Co., Williams Energy Group, Hopkins Propane, Mountain Energy Gas and Southern Propane. Dans le présent rapport, les renseignements en matière de santé et sécurité et sur les rejets à déclarer relativement à Freeman Gas, à Mountain Energy Gas et à Southern Propane ont été exclus puisque que Supérieur procède à l'harmonisation des systèmes de gestion.

Message du président et chef de la direction

Luc Desjardins
Président et chef de la direction

Chères parties prenantes,

Supérieur a emprunté le chemin de la transformation et de la croissance, et elle continue de se concentrer sur son rendement en matière de développement durable. Le 9 avril 2021, Supérieur a mené à bien la vente de son entreprise Produits chimiques spécialisés, opération nous permettant d'achever notre transition en une entreprise uniquement concentrée sur la distribution d'énergie. Par l'intermédiaire de nos secteurs d'activité Distribution de propane aux États-Unis et Distribution de propane au Canada, notre objectif est de distribuer du propane et d'autres carburants liquides à des clients résidentiels, des clients commerciaux et des clients du marché de gros qui recherchent des solutions énergétiques mobiles à faibles coûts ainsi que de l'énergie de remplacement et de l'énergie plus propre.

Élargir notre programme de diversité et d'inclusion

Supérieur continue de renforcer sa culture équitable, diversifiée et inclusive. Nous avons mis en œuvre des initiatives de diversité et d'inclusion à l'échelle de l'organisation, notamment une formation obligatoire sur la diversité et les préjugés et l'amélioration de notre capacité à repérer et à gérer les cas de discrimination. Nous nous sommes aussi attardés à élaborer des programmes de leadership, des programmes de mentorat et des initiatives de réseautage à l'intention de groupes désignés comme les femmes et les minorités visibles. L'importance de la diversité s'inscrit dans nos pratiques de recrutement et de maintien en poste des ressources humaines qui visent à aider les femmes et les autres groupes désignés à progresser au sein de notre organisation. Durant le processus d'évaluation des talents de 2021, 23 % des personnes à fort potentiel aptes à être promues étaient des femmes.

Notre rendement en matière de santé et sécurité

Nous mettons l'accent sur une culture de sécurité axée sur notre objectif Zéro blessure permettant à nos employés d'exercer leurs fonctions de façon sécuritaire et efficace. En 2021, nous avons connu une augmentation des incidents, principalement en début d'année et, malheureusement, nous n'avons pas réussi à atteindre nos cibles en matière de santé et sécurité pour cette année. Aucun décès n'est survenu et notre taux total de blessures à signaler (TTBS) était de 4,49, notre taux d'incidents de transport (TIT), de 6,57 et notre taux d'incidence de jours d'absence du travail, de tâches restreintes ou de transferts (taux DART) de 3,76, soit des résultats qui sont tous légèrement plus élevés que l'an dernier. Les restrictions continues attribuables à la pandémie ont entravé notre capacité à interagir en personne avec nos employés sur le terrain, ce qui a nui à notre rendement. Nous prenons des mesures ciblées comme la révision de notre programme de sécurité des chauffeurs, l'adoption d'une méthodologie d'enquête formelle sur les causes fondamentales pour mieux comprendre la nature de nos incidents et l'amélioration de nos outils de repérage et d'évaluation des dangers pour accroître notre rendement. Même s'il reste du travail à faire, je suis reconnaissant envers nos gestionnaires et employés pour leur dévouement envers la sécurité de nos employés, clients et collectivités ainsi que pour leurs efforts constants visant à renforcer notre culture axée sur la sécurité.

Supérieur continue de renforcer sa culture équitable, diversifiée et inclusive. Nous avons mis en œuvre des initiatives de diversité et d'inclusion à l'échelle de l'organisation, notamment une formation obligatoire sur la diversité et les préjugés inconscients et le repérage et le traitement des cas de discrimination.

Soutenir nos employés

Nous avons continuellement soutenu nos employés pendant la pandémie en maintenant leur salaire lorsqu'ils devaient se placer en quarantaine ou en isolement et en offrant des congés payés pour aller se faire vacciner, ce qui nous a permis de réduire le risque de transmission entre les employés. Nous avons également sondé les employés concernant la mise en œuvre d'un modèle de retour au travail hybride et obtenu leur rétroaction à cet égard. En 2021, pour réagir à la concurrence accrue du marché de travail, nous avons réaffecté les ressources pour mettre l'accent sur le recrutement, l'engagement, les communications, la formation et l'accueil en vue de favoriser le maintien en poste des employés. Au Canada, nous déploierons un programme bonifié d'avantages en soins de santé qui respecte les besoins individuels de chacun pour mieux soutenir nos employés.

Gestion des émissions de gaz à effet de serre

Guidés par le Rapport du Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques (GIFCC), nous expliquons cette année comment nous nous alignons sur les recommandations du GIFCC. Il s'agit d'un travail de longue haleine et nous sommes résolus à fournir plus d'information relative au climat et à améliorer nos pratiques de gestion et nos communications. En 2021, nous avons observé une hausse de nos émissions du champ d'application 1 absolues qui ont atteint de 65 855 tonnes de dioxyde de carbone (tCO_2), qui est principalement attribuable à nos acquisitions aux États-Unis. L'intensité de nos émissions du champ d'application 1 était de 22,25 tCO_2, ce qui correspond à une augmentation de 0,72 %. C'est également la première année que nous suivons notre consommation d'énergie indirecte et les émissions du champ d'application 2 connexes aux bureaux de Toronto, de Valley Forge et de Rochester où certains de nos employés travaillent. Nous évaluerons de quelle façon nous pouvons raisonnablement inclure plus d'installations dans notre prochain rapport.

Faire partie de la solution aux changements climatiques

Supérieur est une société de distribution d'énergie qui fournit principalement du propane à ses clients. Le propane est un carburant polyvalent à combustion plus propre qui émet moins de gaz à effet de serre (GES) que l'essence, le mazout et le diesel et qui joue un rôle de premier plan sur la voie d'un avenir faible en carbone. Nos acquisitions de sociétés axées sur la distribution et la commercialisation de propane, notamment le propane renouvelable, nous dotent d'une plateforme de croissance pour notre société ainsi qu'une possibilité d'offrir de meilleurs choix énergétiques, plus propres, à nos clients. De plus, nous élargissons nos activités pour englober d'autres sources d'énergie comme l'hydrogène. En mai 2022, nous avons conclu une entente avec Charbone Corporation en vue de distribuer de l'hydrogène vert à nos clients industriels et commerciaux, nouveaux et existants. Nous avons aussi formé un groupe sur les carburants de remplacement dont l'objet est de repérer les nouvelles occasions d'élargir notre secteur d'activité dédié aux carburants de remplacement et aux carburants à faible teneur en carbone.

Nous sommes ravis de publier notre deuxième rapport annuel sur le développement durable, qui donne davantage d'information sur les objectifs de notre société et notre rendement en la matière. Notre transparence nous a valu des commentaires positifs et nous nous efforçons de toujours donner de l'information intéressant nos parties prenantes. Nous savons que nous devons en faire plus dans le cadre notre croissance et intégrer le développement durable dans tout ce que nous faisons. Merci de l'intérêt que vous portez à notre société. N'hésitez pas à communiquer avec nous.

Luc Desjardins
Président et chef de la direction

Faits saillants sur le rendement pour 2021

Croissance et diversification

- Réalisation de **7** acquisitions dans le nord-est, le sud-est et la partie nord du Midwest des États-Unis, de même qu'en Ontario et au Québec
- Annonce de l'acquisition de Kamps Propane, société de distribution de propane établie en Californie pour 240 M$ US[2]
- Travail en vue d'un partenariat avec Charbone Corporation, **pour accroître ses activités en distribuant de l'hydrogène vert**[3]

Gouvernance et gestion

- **8** de nos 9 administrateurs sont indépendants[4]
- Le conseil est composé à **22,2 %** de femmes; notre cible est de 30 % d'ici l'assemblée générale annuelle des actionnaires de 2024[4]
- Ajout d'un objectif portant sur les questions environnementales, sociales et liées à la gouvernance (ESG) comme l'une des mesures non financières incluses dans le régime incitatif à court terme en vue de **lier le rendement en matière d'ESG à la rémunération de la haute direction**

Santé et sécurité

- **Zéro** décès
- Taux total de blessures à signaler (TTBS) de **4,49**
- Taux d'incidents de transport (TIT) de **6,57**
- Taux d'incidence de jours d'absence du travail, de tâches restreintes ou de transferts (taux DART) de **3,76**

Diversité et inclusion

- Notre effectif compte **28 %** de femmes
- Les postes de haute direction sont occupés à **29 %** par des personnes issues des minorités visibles

Environnement

- Les émissions totales de GES du champ d'application 1 et du champ d'application 2 se sont élevées à **65 972** tonnes de dioxyde de carbone (tCO_2)
- Les émissions de GES du champ d'application 1 étaient de **65 855** tCO_2
- L'intensité des émissions de GES du champ d'application 1 par propane livré a atteint **22,25** tCO_2 par million de litres
- Les émissions de GES du champ d'application 2 ont été de **117,28** tCO_2 à nos bureaux de Toronto, de Valley Forge et de Rochester
- Transition de **1 330** résidences de clients utilisant du mazout vers le propane

Impact économique

- Valeur économique de plus de **2,3 G$** générée, **357,9 M$** versés en salaires et en avantages aux employés et **0,5 M$** en investissements communautaires

[2] L'acquisition de Kamps Propane, Inc., Kiva Energy, Inc. High Country Propane, Inc., Pick Up Propane, Inc., Competitive Capital, Inc. et Propane Construction and Meter Services (collectivement, « Kamps Propane ») a été réalisée le 23 mars 2022.

[3] Nous avons conclu une entente avec Charbone Corporation le 5 mai 2022.

[4] À la suite de l'assemblée générale des actionnaires tenue le 10 mai 2022, Randy Findlay a quitté le conseil conformément à notre politique de retraite obligatoire des administrateurs.

À propos de Supérieur Plus

Supérieur Plus Corp. (TSX : SPB) est une société de distribution d'énergie de premier plan en Amérique du Nord. Supérieur est constituée en vertu de la *Loi canadienne sur les sociétés par actions* et son siège social est situé à Toronto, en Ontario. Nous comptons environ 4 125 employés dans nos deux secteurs d'activité, Distribution de propane aux États-Unis et Distribution de propane au Canada. Nous achetons et vendons du propane, du mazout ainsi que d'autres carburants liquides et produits connexes et distribuons ces produits à nos clients résidentiels, à nos clients commerciaux et à nos clients du marché de gros.

Le 18 février 2021, nous avons annoncé la conclusion d'une entente définitive visant la vente de la totalité de notre participation dans notre secteur Produits chimiques spécialisés. La vente a été réalisée le 9 avril 2021 et représente l'achèvement de la transformation de Supérieur en une société uniquement concentrée sur la distribution d'énergie.

Que sont le propane et le mazout?

Le propane est une source d'énergie intéressante en raison de sa propreté, de sa polyvalence et de son efficacité. Il est principalement extrait du gaz naturel dans le cadre de la production et de la transformation de celui-ci, mais il peut également être extrait du pétrole brut au cours du processus de raffinage. Le gaz propane peut être comprimé à basse pression sous forme liquide. Lorsque la pression est abaissée, le propane liquide devient un gaz qui s'enflamme et brûle pour créer de l'énergie pouvant être utilisée à diverses fins. Comme le propane est incolore et inodore, on lui ajoute un odorisant pour qu'il puisse être détecté en cas de fuite ou d'échappement. Les études ont conclu que le propane pouvait émettre jusqu'à 26 % moins de GES que l'essence dans les véhicules, 38 % moins de GES que le mazout dans les chaudières et la moitié des émissions de dioxyde de carbone (CO_2) d'un barbecue au charbon[5]. Le propane a une vaste gamme d'utilisations :

- Chauffage de la maison et de l'eau et alimentation énergétique des électroménagers
- Applications d'affaires et applications commerciales, comme le chauffage des édifices et alimentation énergétique de l'équipement agricole et industriel
- À titre de carburant de remplacement pour l'alimentation énergétique des véhicules légers, moyens et lourds.

Le mazout est un produit pétrolier liquide qui est combustible et qui présente une faible viscosité. Il est produit dans des raffineries de pétrole brut et sert principalement au chauffage des bâtiments. Il concerne habituellement deux types de clientèle : la clientèle résidentielle et la clientèle commerciale.

Marché résidentiel – La demande sur le marché résidentiel est très saisonnière et est la plus élevée dans la région du nord-est des États-Unis, où 21 % des ménages chauffent leur résidence au mazout.

Marché commercial – Les clients commerciaux des secteurs de l'agriculture, de la construction, du chauffage commercial et de la fabrication utilisent du mazout dans leurs fermes, leurs parcs automobiles et d'autres activités commerciales.

[5] Source : Site Web de l'Association canadienne du propane.

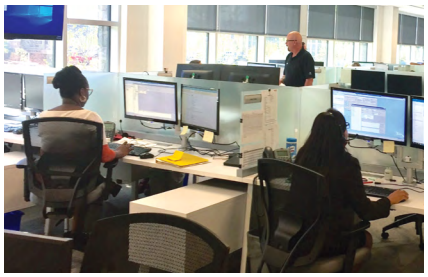
Nos valeurs

- **Sécurité :** Nous faisons de la sécurité et du bien-être de tous notre priorité absolue. Notre but est de répondre aux normes et à la réglementation en matière de sécurité pour protéger nos employés, nos clients et les collectivités que nous servons.

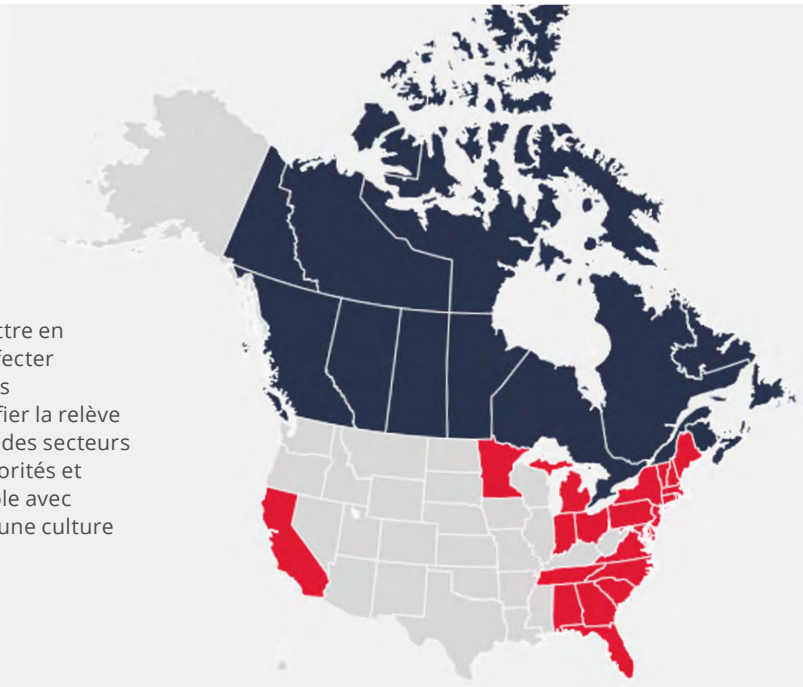
- **Orientation client :** Nos clients sont notre raison d'être. Nous nous efforçons continuellement de fournir des services exceptionnels aux clients internes et externes et d'établir des relations positives avec eux.

- **Accent sur les personnes :** Les gens sont nos atouts. Nous fournissons un environnement respectueux et équitable qui aide nos employés à donner le meilleur d'eux-mêmes et à réaliser leur plein potentiel.

- **Performance :** Nous exerçons nos activités avec passion et discipline afin d'être la société la plus performante de notre secteur. Nous valorisons une performance qui est professionnelle et innovante et qui favorise un service exceptionnel tant à interne qu'à l'externe.



Carte des activités de Supérieur[6]



Siège social

Le siège social de Supérieur est chargé de mettre en œuvre la stratégie de notre organisation, d'affecter les capitaux, de réaliser des acquisitions et des dessaisissements, de gérer le risque, de planifier la relève et de favoriser l'alignement et la coordination des secteurs d'activité. Il est aussi chargé de diriger nos priorités et objectifs en matière de développement durable avec l'appui des secteurs d'activité et de pratiquer une culture qui est conforme à nos valeurs.

Activités

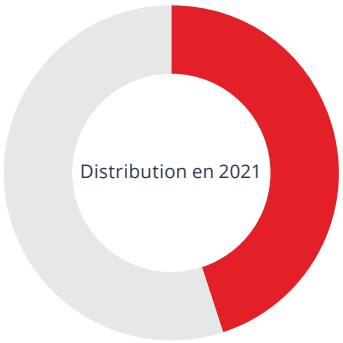
Distribution de propane aux États-Unis

Distribution de propane aux États-Unis achète, vend et distribue du propane et d'autres carburants et combustibles liquides tels que le mazout dans les régions du nord-est, de l'Atlantique, du sud-est et du Midwest, ainsi qu'en Californie, aux États-Unis. Son siège social est situé à Valley Forge, en Pennsylvanie. Distribution de propane aux États-Unis est le quatrième distributeur de propane au détail en importance aux États-Unis et utilise la dénomination Superior Plus Propane ainsi qu'environ 50 autres noms commerciaux. Distribution de propane aux États-Unis a environ quelque 700 000 clients de détail et clients du marché de gros, y compris des résidences, des sociétés en agriculture et en construction, des municipalités et des écoles. Pour soutenir la logistique et le transport de nos produits, Distribution de propane aux États-Unis possède une infrastructure d'exploitation de pointe dans le secteur qui utilise des points de ravitaillement en propane tiers situés à des endroits stratégiques dans les principaux marchés et 313 installations de stockage en vrac.

Distribution de propane au Canada

Distribution de propane au Canada est le plus grand détaillant national de propane du Canada et ce secteur représente une part de marché d'environ 38 % dans le secteur de la vente au détail de propane canadien[8]. Distribution de propane au Canada achète, vend et distribue du propane et d'autres combustibles liquides ainsi que des produits connexes au Canada. Ce secteur d'activité inclut tant SGL que Supérieur Propane, qui utilise huit autres noms commerciaux. SGL est un chef de file de la vente en gros de propane et fournit des services de transport, de stockage, de gestion du risque, d'approvisionnement et de logistique à la plateforme nord-américaine de Supérieur et à d'autres détaillants de propane de petite et de moyenne taille au Canada et aux États-Unis. Distribution de propane au Canada dessert environ 190 000 emplacements de livraison de clients de détail et de clients du marché de gros, y compris des clients résidentiels, commerciaux et industriels. Pour soutenir la logistique et le transport de nos produits, Distribution de propane au Canada a trois centres d'expérience client qui facilitent les interactions avec la clientèle du contact initial jusqu'à la coordination des services et de la livraison ainsi qu'un centre de service à la clientèle qui gère les services de facturation, de crédit et de recouvrement.

BAIIA par secteur en 2021[7]



55 % Distribution de propane aux États-Unis

45 % Distribution de propane au Canada

[6] http://www.superiorplus.com/wp-content/uploads/2022/03/SPB-March-2-2022-Investor-Update-vF.pdf (en anglais seulement)

[7] Selon le BAIIA lié aux activités d'exploitation de 2021 exception faite du secteur Produits chimiques spécialisés. Le BAIIA lié aux activités d'exploitation est une mesure financière non conforme aux PCGR. Veuillez voir la page 43 du présent document pour obtenir plus d'information sur les mesures financières non conformes aux PCGR.

[8] Selon les estimations de la direction et les données de tiers.

Qu'est-ce que l'hydrogène?

L'hydrogène est l'élément le plus commun dans notre univers. Dans des conditions normales ou usuelles, l'hydrogène est un gaz incolore et inodore. Lorsqu'il est consommé dans une pile à combustible, l'hydrogène produit uniquement de l'eau et de l'électricité et peut avoir une multitude d'usages, comme alimenter les véhicules en carburant et chauffer les maisons.

L'hydrogène vert découle de l'électrolyse produite par de l'énergie renouvelable et conséquemment, aucune émission n'y est associée.

Croissance et diversification de nos activités

Nous avons continué de faire croître notre secteur Distribution d'énergie en réalisant sept acquisitions en 2021 dans le nord-est, le sud-est et la partie nord du Midwest des États-Unis, de même qu'en Ontario et au Québec, au Canada. Nos acquisitions confirment notre ambition de créer de la valeur pour les parties prenantes en générant des flux de trésorerie stables, en offrant des rendements durables aux actionnaires et en jouant un rôle dans la lutte contre les changements climatiques.

En juillet 2021, nous avons annoncé avoir conclu une convention en vue d'acheter Kamps Propane, Inc., High Country Propane, Inc., Pick Up Propane, Inc., Kiva Energy, Inc., Competitive Capital, Inc. et Propane Construction and Meter Services (collectivement, « Kamps »), société de distribution de propane établie en Californie, pour 240 M$ US; la clôture de l'opération a eu lieu le 23 mars 2022. Cette acquisition nous permet de tirer parti des innovations et de l'expérience de Kamps en lien avec l'exercice d'activités dans des États appliquant une réglementation environnementale stricte, d'aider nos clients à réduire leurs émissions et d'élargir considérablement la zone de service et la portée des services de Distribution de propane aux États-Unis en Californie. En mai 2022, nous avons signé une entente avec Charbone Corporation, entreprise d'énergie environnementale établie à Montréal pionnière en matière de distribution d'hydrogène vert, qui constitue une nouvelle solution d'énergie propre de remplacement. L'hydrogène vert, produit par des énergies renouvelables, sera produit par Charbone et distribué par Supérieur à nos clients commerciaux et industriels, qui comprennent des utilisateurs d'énergie dans les secteurs de l'exploitation minière, la production d'énergie, le transport et le secteur industriel. Notre but commun est de proposer l'hydrogène comme solution énergétique pratique et abordable pour les sociétés qui cherchent à réduire leurs émissions de GES, à utiliser des sources d'énergie verte et à atteindre leurs objectifs en matière de développement durable dans différents secteurs. Notre plan initial est de commercialiser l'hydrogène au Québec et de saisir les occasions de prendre encore plus d'expansion au Canada et aux États-Unis.

Il s'agit d'un exemple parmi tant d'autres de notre stratégie en développement visant à tirer parti de notre clientèle, ainsi que de notre expertise en distribution mobile, afin de fournir des solutions d'énergie de remplacement à nos clients cherchant à réduire leur empreinte carbone. Nous évaluons de plus en plus le rôle des carburants de remplacement et notre capacité à tirer profit de ces nouvelles occasions et à accroître la résilience de notre entreprise. Par conséquent, en 2021, Supérieur a formé un groupe sur les carburants de remplacement responsable d'examiner ces occasions. Nous croyons que nous conserverons et gagnerons de nouveaux clients qui s'éloignent du mazout, du diesel et de l'essence et souhaitent avoir des carburants renouvelables à combustion plus propre.

Impact économique

Nous sommes résolus à être une entreprise socialement responsable en offrant des avantages durables à nos employés ainsi qu'aux collectivités et aux économies locales. Nous générons de la valeur économique en offrant à nos employés des salaires et des avantages concurrentiels, en contribuant aux économies locales grâce à la conclusion de contrats, aux achats de biens et de services et au paiement d'impôts, en versant des dividendes aux actionnaires et en appuyant les investissements communautaires où nous vivons et exerçons nos activités. L'apport économique total de Supérieur en 2021 s'est chiffré à plus de 2,3 G$.

Apport économique de 2021 par pays (en millions de $ CA)

En millions de dollars canadiens	Valeur économique générée	Valeur économique distribuée						Valeur économique conservée
	Produits	Coûts d'exploitation[9]	Salaires et avantages des employés	Paiements aux bailleurs de fonds[10]	Paiements aux gouvernements[11]	Investissements communautaires	Total	
Canada	859,3	620,6	135,2	235,0	6,4	0,1	997,3	(138,0)
États-Unis	1 533,3	1 014,7	222,7	6,4	6,4	0,4	1 250,6	282,7
Autres	–	0,5	–	0,0	2,4	–	2,9	(2,9)
Total	**2 392,6**	**1 635,8**	**357,9**	**241,4**	**15,2**	**0,5**	**2 250,8**	**141,8**

[9] Les coûts d'exploitation incluent les paiements effectués hors de l'organisation pour des matériaux, des composantes de produits, des installations et des achats de services. Ils excluent les coûts liés à la restructuration et aux opérations.

[10] Les paiements aux bailleurs de fonds incluent les paiements d'intérêts pour les prêts bancaires, les obligations locatives et les dividendes versés.

[11] Les paiements aux gouvernements renvoient uniquement aux impôts sur le revenu des sociétés.

Notre approche en matière de développement durable

À mesure que ses activités croissent et se diversifient grâce à de nouvelles acquisitions et des carburants de remplacement, Supérieur modifie son approche en matière de gestion du développement durable. Les attentes de nos parties prenantes, comme les investisseurs, employés, clients et collectivités, et l'une de nos valeurs, l'amélioration continue, influent également sur cette approche.

Gouvernance

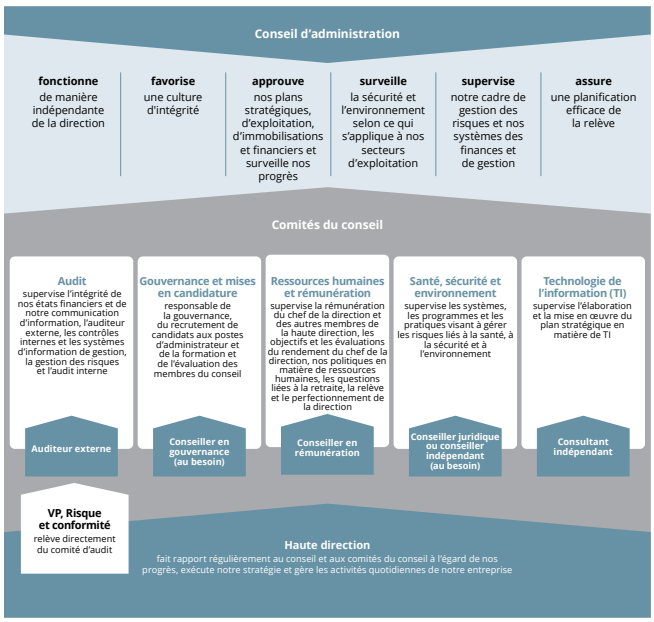
Supérieur est résolue à respecter des normes élevées sur le plan de la gouvernance et a établi des pratiques en la matière pour s'assurer que nous fassions ce qui suit :

- exercions nos activités en veillant à la sécurité, à la fiabilité et au respect de l'environnement
- remplissions nos obligations envers tous les organismes de réglementation, les partenaires d'affaires, la clientèle, les parties prenantes, les employés et les investisseurs
- gérions nos activités efficacement dans l'intérêt de toutes les parties prenantes.

Le conseil d'administration (le conseil) est chargé de surveiller les affaires de la société en vue de créer une valeur durable et une croissance rentable tout en gérant les risques liés à la stratégie, aux finances, à l'exploitation, au capital humain, à la conformité et à la réputation. Le conseil collabore avec la direction pour superviser la stratégie, réviser et approuver des politiques ainsi que donner son accord à des mesures importantes. Le conseil supervise également les décisions de la direction, examine la pertinence de nos systèmes et contrôles internes et surveille la mise en œuvre de nos politiques. Il existe quatre comités permanents du conseil. En 2021, un comité de technologies de l'information (TI) a également été formé.

Comités du conseil

Le **comité de gouvernance et des mises en candidature** examine et évalue l'engagement continu de Supérieur en faveur du développement durable, y compris notre approche générale et nos communications avec les employés, investisseurs et autres groupes de parties prenantes ou de titulaires de droits de la Société en matière de développement durable, et passe en revue les faits nouveaux relatifs aux questions de développement durable. Le comité de gouvernance et des mises en candidature surveille la conformité au code de conduite des affaires et d'éthique de même qu'à d'autres politiques. Cette année, les membres du comité de gouvernance et des mises en candidature ont rencontré la Coalition canadienne pour une bonne gouvernance afin de demeurer bien au fait des pratiques exemplaires en matière de gouvernance. Le comité de gouvernance et des mises en candidature revoit également l'approche de la Société en matière de communication des questions liées au développement durable, notamment les nouvelles exigences de communication d'information et les pratiques exemplaires connexes, et la recommande au conseil le cas échéant. Le comité de gouvernance et des mises en candidature révise et approuve le présent rapport avant sa publication.



Le **comité de la santé, de la sécurité et de l'environnement (SSE)** aide le conseil à remplir ses responsabilités de surveillance en lien avec la création, le contrôle et la mise en œuvre efficaces de systèmes, de programmes et de pratiques de gestion des risques en matière de santé, de sécurité et d'environnement. Cela comprend la conformité de Supérieur aux lois et aux règlements applicables et à ses propres politiques, pratiques et programmes à l'égard des questions de SSE. Dans le cadre de ses fonctions, le comité reçoit et revoit les rapports sur les questions de SSE à chacune des réunions régulières, donnant une mise à jour des activités courantes et une analyse du rendement comparativement au rendement passé, aux plans et aux objectifs annuels, et approuve les cibles en matière de SSE annuelles de chaque division. En collaboration avec le comité de gouvernance et des mises en candidature, le comité SSE revoit également l'approche de la Société en matière de communication des questions liées au développement durable, et la recommande au conseil. Le comité SSE révise le présent rapport avant sa publication.

Le **comité des ressources humaines et de la rémunération** a comme responsabilité de surveiller les stratégies, les objectifs, les politiques et procédures d'ordre général en matière de ressources humaines, la gestion des talents et la relève ainsi que les politiques de rémunération. Le comité révise et approuve les objectifs annuels, notamment les objectifs propres aux enjeux ESG ainsi que la rémunération du chef de la direction et des personnes qui relèvent directement de lui. Le comité révise aussi le plan organisationnel, qui comprend entre autres les initiatives clés en lien avec la diversité et l'inclusion, la culture et le bien-être des employés.

Le **comité d'audit** exerce un rôle important lié à la surveillance de la mise en œuvre et de l'efficacité des systèmes de gestion des risques d'entreprise de la Société, y compris les mesures prises par la direction pour atténuer les risques liés au développement durable, aux changements climatiques et autres risques. Le comité d'audit reçoit et révise le rapport sur la gestion des risques d'entreprise (GRE) trimestriel et annuel de la direction dans le cadre de ses fonctions.

Le **comité de TI** supervise l'élaboration et la mise en œuvre du programme stratégique en matière de TI qui vise à atteindre les objectifs d'affaires et la stratégie de croissance de Supérieur, de maintenir un environnement informatique sécuritaire et un programme de cybersécurité et d'améliorer les efficiences opérationnelles à l'échelle de l'entreprise. Le comité de TI reçoit aussi des mises à jour trimestrielles sur la réalisation de projets clés liés aux stratégies en matière de numérisation et de technologie qui augmenteront nos efficiences et synergies opérationnelles à l'échelle de l'entreprise. La responsabilité de supervision des risques associés à la technologie, notamment l'évaluation des risques et la gestion des risques, relève du comité d'audit du conseil.

Pour en savoir plus sur les comités du conseil de Supérieur, notamment sur leurs mandats complets, veuillez le consulter sur notre site Web (**www.superiorplus.com**). Vous trouverez les principales activités exercées en 2021 par l'ensemble des comités du conseil dans la **circulaire de sollicitation de procurations de la direction 2022** de Supérieur Plus sous la rubrique Rapports des comités.

Diversité du conseil

Notre **politique sur la diversité et l'inclusion au sein du conseil** (en anglais seulement) reflète notre croyance selon laquelle un engagement envers la diversité et l'inclusion renforce notre processus décisionnel, stimule nos résultats et améliore notre bilan en tant qu'entreprise. Depuis notre assemblée générale annuelle de 2022, notre conseil est composé à 22,2 % de femmes, mais nous visons une représentation d'au moins 30 % de femmes dans un délai de 3 à 5 ans conformément à notre engagement de 2018[12]. La politique sur la diversité et l'inclusion au sein du conseil prévoit qu'au moment de trouver des candidats aux fins de nomination, nous examinerons les candidatures au mérite, en tenant compte des avantages de la diversité, afin de maintenir une composition optimale de compétences, de connaissances, d'expérience, de formation, d'âge, d'ethnicité, d'emplacements géographiques et de représentation de membres de groupes désignés au conseil. Le comité de gouvernance et des mises en candidature surveille la mise en œuvre de cette politique et fait rapport au conseil des progrès réalisés dans l'atteinte de l'objectif.

[12] Le 17 février 2022, le conseil a approuvé la recommandation du comité de gouvernance et des mises en candidature qui visait l'atteinte d'une cible de diversité de 30 % de membres du conseil qui s'identifient en tant que femmes avant l'assemblée générale annuelle 2023.

Direction

La direction fait rapport régulièrement au conseil et aux comités du conseil à l'égard de nos progrès, exécute notre stratégie et gère les activités quotidiennes de notre entreprise. Des fonctions et structures importantes existent à l'échelle de l'entreprise pour bien gérer nos risques liés au développement durable et les occasions à cet égard. Le premier vice-président et chef des services juridiques de Supérieur Plus est le membre désigné de l'équipe de direction qui est chargé du cadre de surveillance et de responsabilité des questions en lien avec le développement durable, dont les changements climatiques. Le premier vice-président et chef des services juridiques travaille en étroite collaboration avec les présidents des divisions et le premier vice-président de SGL, qui sont les personnes responsables au sein de leur division, notamment d'assurer que les ressources financières, humaines et organisationnelles adéquates sont en place pour planifier, mettre en œuvre, vérifier, réviser et améliorer les politiques en matière de SSE, les systèmes de gestion, les pratiques et le rendement de leur division.

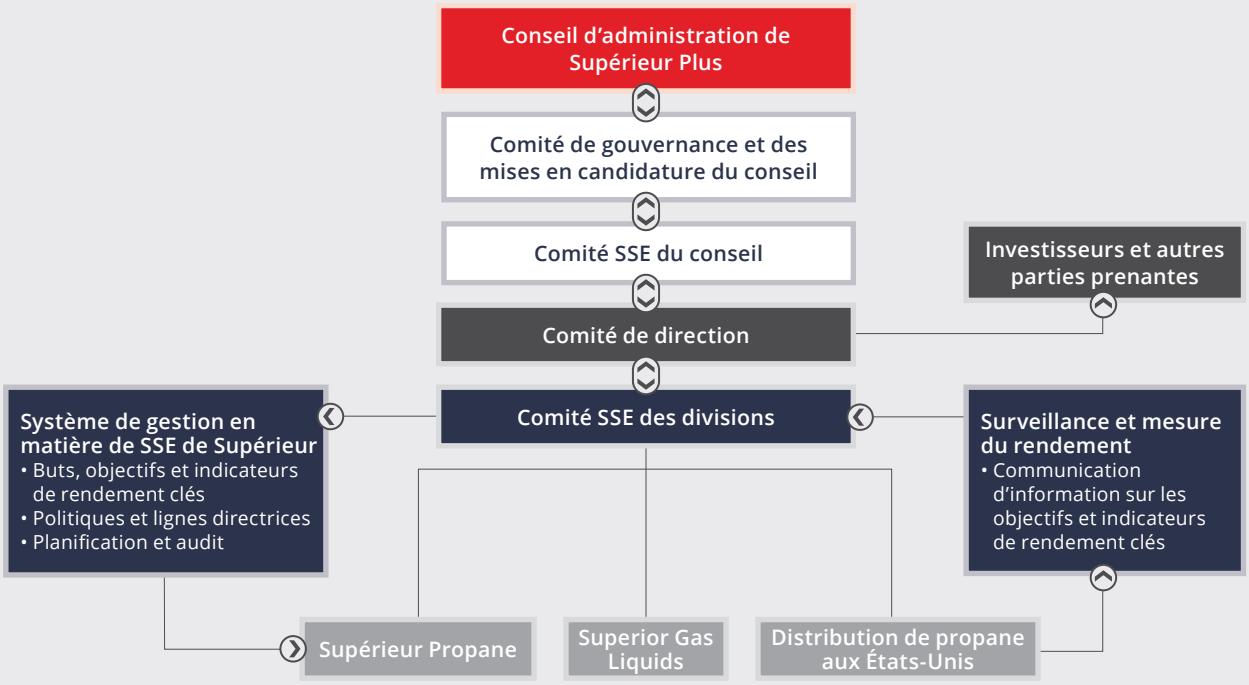
Le comité SSE des divisions est composé des directeurs en santé et sécurité de chaque entreprise de même que du vice-président des ressources humaines, du membre de la direction responsable de la SSE et du secrétaire de Supérieur Plus. Le comité :

- agit à titre de réseau et de plateforme officiels en SSE pour partager l'information, les ressources et les pratiques exemplaires dans l'ensemble des activités de Supérieur, pour que les divisions s'améliorent constamment
- établit et surveille le rendement et les mesures en matière de SSE pour l'ensemble de Supérieur;
- contribue aux besoins et aux demandes en matière de suivi et de rapports du conseil et du comité SSE du conseil (par exemple, le comité SSE des divisions fait des mises à jour trimestrielles sur ses activités au comité SSE du conseil)
- repère les risques importants en SSE et élabore les stratégies et les plans d'action adéquats pour atténuer ces risques
- élabore et tient à jour le système de gestion en matière de SSE de Supérieur et favorise son amélioration continue.

En 2021, l'équipe en SSE canadienne a fait l'objet d'une restructuration pour s'assurer qu'elle puisse guider et soutenir adéquatement l'organisation dans l'élaboration et l'exécution de son programme Zéro blessure. À l'issue de la restructuration, nous avons recruté de nouveaux talents et promu des talents internes pour qu'ils se joignent à l'équipe SSE et participent à nos plans futurs et améliorent l'efficacité globale de l'équipe. Nous avons une solide équipe en place comportant un bon ratio de diversité de genres, puisque les deux tiers de l'équipe sont des femmes.

Supérieur est en voie d'affecter une ressource au développement durable au siège social pour diriger et élaborer une stratégie visant à fournir de l'énergie portable renouvelable et à faible intensité en carbone à nos clients. De plus, en 2021, nous avons formé un groupe sur les carburants de remplacement pour bâtir l'avenir des solutions liées aux carburants de remplacement et aux carburants à faible teneur en carbone de même que des solutions énergétiques. Nous avons également créé un poste de directeur ou de directrice de la transition énergétique et des partenariats à Supérieur Propane pour repérer les occasions dans le secteur de l'énergie à faibles émissions de carbone et y donner suite.

Gouvernance et gestion du développement durable



Rendement lié à la rémunération

En 2021, le comité des ressources humaines et de la rémunération a retenu les services de Mercer afin d'effectuer une analyse du marché pour comparer le programme de rémunération des membres de la haute direction de Supérieur à la concurrence. À la suite de l'examen de Mercer, des modifications ont été approuvées à la conception et à la structure du régime incitatif à court terme (RICT) afin d'ajouter des mesures non financières comme des objectifs ESG et des objectifs stratégiques, de reconnaître la prévalence et l'importance croissantes des questions d'ESG pour Supérieur, qui s'appliquent à l'ensemble de la Société.

Les objectifs ESG pour 2022 continuent d'être l'atteinte d'une amélioration ciblée des mesures en matière de SSE qui ont été établies et mesurées au cours des dernières années et comprennent deux cibles de sécurité recommandées par le comité SSE. Au fil de la progression de notre stratégie de développement durable, les objectifs seront révisés et approuvés pour veiller à ce que la rémunération soit directement liée à l'exécution de la stratégie globale de l'organisation et d'autres objectifs ESG seront ajoutés au fur et à mesure que les initiatives de développement durable de Supérieur sont mises en œuvre. À compter de 2022, les cibles de sécurité, qui s'appliquent à tous les employés de bureaux et à tous les cadres des divisions, sont recommandées par le comité SSE et approuvées par le comité des ressources humaines et de la rémunération annuellement. Les membres de la haute direction sont aussi récompensés pour leur rendement par rapport à leurs objectifs individuels, qui sont propres à chacun d'eux et alignés à la stratégie et aux objectifs d'entreprise de même qu'à leur poste spécifique. Pour en savoir plus sur notre approche en matière de rémunération, veuillez consulter notre **circulaire de sollicitation de procurations de la direction 2022** figurant sur notre site Web.

La répartition qui suit comprend les mesures liées à l'atteinte du rendement pour le RICT en vigueur en 2022 :

60 % objectifs financiers[13]
10 % objectifs ESG
10 % objectifs stratégiques
20 % objectifs individuels

[13] BAIIA ajusté applicable aux bureaux et BAIIA lié aux activités d'exploitation applicable aux divisions, ou une combinaison des deux pour certains postes. Veuillez vous reporter à la **circulaire de sollicitation de procurations de la direction 2022** pour en savoir plus.

Politiques liées au développement durable

Voir le site Web de Supérieur Plus pour en savoir plus sur les différentes politiques en place (disponibles en anglais seulement) :

- Politique en matière de lutte contre la corruption
- Code de conduite des affaires et d'éthique
- Politique et pratiques en matière de communication de l'information
- Politique en matière de santé, de sécurité et d'environnement
- Politique sur la communication de l'information liée à la surveillance du rendement en matière de santé, de sécurité et d'environnement
- Politique sur les responsabilités et les rôles liés à la santé, à la sécurité et à l'environnement
- Politique relative aux opérations d'initiés
- Politique de conformité en matière de concurrence
- Politique de protection de la vie privée
- Politique sur la dénonciation
- Politique sur la diversité au sein du conseil
- Politique sur la préparation et la communication en cas de crise
- Politique en matière de droits de la personne
- Politique sur la responsabilité sociale d'entreprise
- Politique sur le vote majoritaire
- Politique sur les relations avec les peuples autochtones

Politiques

Supérieur Plus et ses divisions ont mis en place des politiques liées au développement durable pour s'assurer que les employés et les parties prenantes comprennent les valeurs de la société et les exigences qui guident ses comportements et ses pratiques. Le **code de conduite des affaires et d'éthique** (code) (en anglais seulement) présente nos principes et nos valeurs et guide le comportement de tous les administrateurs, dirigeants, employés et entrepreneurs indépendants pour que nous évitions les conflits d'intérêts, traitions équitablement nos investisseurs, employés, clients, fournisseurs et concurrents, protégions la santé et la sécurité de nos employés, de nos clients et des collectivités où nous exerçons nos activités, menions nos activités dans le respect de l'environnement et nous conformions aux lois, aux règles et aux règlements applicables. Un processus d'attestation annuelle du code s'applique et les cas de non-conformité au code ou à d'autres politiques d'entreprise sont signalés conformément à notre **politique sur la dénonciation** (en anglais seulement) dont le comité d'audit est responsable.

La **politique SSE** de Supérieur fait la promotion d'une culture axée sur la santé, la sécurité et l'environnement qui sous-tend notre vision d'être un milieu de travail exempt de blessures et d'accidents et qui respecte des pratiques exemplaires les plus récentes, notamment la conformité avec les normes de l'industrie et les lois applicables. Nous avons pour objectif de minimiser l'incidence de nos activités sur l'environnement et d'offrir des conditions de travail sécuritaires et saines pour nos employés, nos clients, nos entrepreneurs et les collectivités au sein desquelles nous exerçons nos activités. La politique porte sur des aspects comme la promotion d'une culture de sécurité, le repérage des risques, la prestation de formations et de programmes éducatifs, le soutien à une amélioration constante ainsi que l'établissement de systèmes efficaces, ce qui comprend un examen et une communication d'information de façon régulière. Le comité SSE du conseil surveille la conformité à la politique SSE au moyen de rapports réguliers.

Comme il est indiqué dans notre **politique en matière de droits de la personne** (en anglais seulement), Supérieur Plus respecte les principes sur les droits de la personne reconnus à l'échelle internationale, tels qu'ils sont énoncés dans la Déclaration universelle des droits de l'homme des Nations Unies et la Déclaration de l'Organisation internationale du Travail relative aux principes et droits fondamentaux au travail, ce qui comprend notamment des engagements envers l'égalité des chances, la protection contre la discrimination ou le harcèlement, la liberté d'association et l'interdiction du travail forcé ou du travail des enfants. Supérieur Plus reconnaît aussi l'importance de la Déclaration des Nations Unies sur les droits des peuples autochtones (DNUDPA). Voir la rubrique Contribution à la société du présent rapport pour obtenir de plus amples renseignements sur notre **politique sur les relations avec les peuples autochtones** (en anglais seulement) et notre **politique sur la responsabilité sociale d'entreprise** (en anglais seulement). Vous pouvez accéder aux autres politiques liées au développement durable en utilisant le menu latéral ou en visitant notre site Web (www.superiorplus.com).

Les politiques de Supérieur Plus sont revues chaque année et des conseils juridiques externes sont demandés au besoin pour tenir compte des changements à la loi et mettre à jour les politiques d'entreprise s'il y a lieu. En 2021, cinq politiques d'entreprise ont été mises à jour et nous avons adopté une **politique sur la technologie de l'information**.

Systèmes de gestion

Supérieur a un certain nombre de systèmes de gestion en place, dont le système de gestion en matière de SSE, le système de gestion de la sécurité des processus (GSP) et le système de gestion de l'intégrité des pipelines (GIP), qui servent à gérer efficacement les occasions et les risques liés au développement durable, notamment le climat. À la suite de la vente de l'entreprise Produits chimiques spécialisés, le comité SSE des divisions a révisé et amélioré le système de gestion en matière de SSE en 2021 afin de l'adapter aux besoins de nos activités en distribution d'énergie. Pour en savoir plus sur ces systèmes, veuillez vous reporter à la rubrique Exploitation sécuritaire du présent rapport. Ces systèmes font l'objet de vérifications régulières pour s'assurer qu'ils demeurent efficaces. Par exemple, nous effectuons des vérifications du système GSP chaque cinq ans.

Gestion des risques

Mais outre le conseil, la gestion des risques est une fonction fondamentale à tous les paliers de direction. Notre programme de gestion des risques d'entreprise (GRE), conforme à la norme ISO 31000, offre une approche uniforme en matière de détermination et de gestion du risque pour nous aider à atteindre nos objectifs et nous permettre une prise de décisions et une répartition des ressources plus efficaces. Le programme GRE, auquel participent l'équipe de direction et les experts en la matière des secteurs Distribution de propane aux États-Unis et Distribution de propane au Canada, est dirigé par l'équipe Risque d'entreprise et conformité. On détermine initialement les risques au moyen des plans des divisions et ces risques sont ensuite évalués et classés au moyen de sondages individuels. Notre processus est collaboratif et nous permet d'obtenir de la rétroaction en provenance de différents paliers à l'échelle de notre organisation pour classer efficacement les problèmes. Les résultats sont analysés et les risques qui ont été déterminés comme étant « critiques » sont présentés à l'équipe de direction afin de faire l'objet de discussions et de validations. Le comité d'audit reçoit des mises à jour trimestrielles sur notre rapport sur les risques et les mesures d'atténuation connexes, notamment en ce qui concerne nos risques critiques. Les autres comités du conseil reçoivent également des rapports au sujet des risques qui relèvent d'eux à chacune des réunions régulières du conseil.

Technologie de l'information et cybersécurité

Supérieur utilise différents systèmes de technologie de l'information (TI) pour la gestion de son entreprise et l'exploitation de ses installations. Supérieur a continué de faire des progrès en matière de planification technologique et elle continue d'évaluer et de surveiller continuellement son risque lié à la cybersécurité. Pour atténuer ce risque, Supérieur a embauché un prestataire externe de services de cybersécurité entièrement géré, qui met en œuvre des solutions technologiques de premier plan, anime des formations complètes pour les employés et assure la protection des systèmes grâce un logiciel de surveillance.

Bien que les systèmes technologiques employés par Supérieur soient conçus pour être sûrs, elle a subi, le 12 décembre 2021, une atteinte à sa sécurité et a été victime d'une cyberattaque par rançongiciel sur ses systèmes informatiques, laquelle l'a contrainte à désactiver provisoirement certains systèmes informatiques afin de faire enquête sur l'incident et de travailler à remettre ces systèmes en service en toute sécurité. Supérieur a immédiatement embauché des experts tiers pour évaluer la situation, mettre en place des contre-mesures de sécurité et l'aider à rétablir son environnement informatique. Supérieur a pu reprendre rapidement ses activités après la cyberattaque et poursuivre ses livraisons aux clients sans incidence importante sur ses activités, notamment les livraisons aux clients, les services ou la facturation, et a informé les personnes touchées.

La façon dont les comités du conseil aident à la gestion des risques

Les comités du conseil aident à déterminer, à évaluer et à surveiller les principaux risques dans cinq catégories :

Stratégie : Risques qui peuvent avoir une incidence sur les objectifs stratégiques, la valeur à long terme et la croissance de Supérieur

Finances : Facteurs de risque qui ont une incidence sur les finances, les produits dérivés, le marché, le crédit, la liquidité et la TI/ cybersécurité

Exploitation : Risques liés aux processus internes, aux ressources humaines et aux systèmes

Conformité : Risques découlant de la non-conformité aux lois, aux règlements, aux normes et aux politiques internes applicables

Réputation : Risques qui peuvent avoir une incidence sur les relations, la marque et la réputation de Supérieur

Interaction avec des parties prenantes

Nous interagissons avec de nombreuses parties prenantes et de nombreux titulaires de droits, notamment les clients, les collectivités, les peuples autochtones, le gouvernement et les organismes de réglementation, les investisseurs et les employés. Nous croyons en l'importance d'établir d'authentiques relations et nous nous efforçons de communiquer honnêtement, d'écouter, d'être disponibles et responsables et d'encourager la rétroaction pour apprendre et améliorer la façon dont nous exerçons nos activités.

Les parties prenantes, notamment les investisseurs, les agences de notation de crédit, les banques et les sociétés d'assurance, cherchent à obtenir de plus en plus d'information sur les questions ESG. Le présent rapport sur le développement durable, de même que les autres rapports publics de Supérieur, vise à fournir de l'information qui est importante pour nos parties prenantes et à nous tenir responsables de nos actions et de notre rendement.

Le tableau qui suit donne des exemples de nos interactions, des principaux sujets d'intérêt et des actions prises pour ajouter de la valeur pour nos parties prenantes et titulaires de droits. Pour en savoir plus notre approche liée aux relations avec les collectivités et les peuples autochtones, veuillez voir la rubrique Contribution à la société du présent rapport.

Partie prenante	Notre interaction	Principaux sujets d'intérêt	Notre valeur ajoutée
Clients	• Centres de contact clients • Portail Web client et application mobile • Sondage sur l'indice *Net Promoter Score* • Sondage sur la satisfaction de la clientèle • Relations de vente • **superiorpropane.com**, **superiorpluspropane.com** et **superiorgasliquids.com**	• Produits et services • Satisfaction de la clientèle	• Offre d'options de carburants de remplacement et plus propres à des prix concurrentiels • Expérience client positive • Livraison de produits fiable
Collectivités	• Événements communautaires et initiatives d'investissement communautaire • Associations professionnelles locales • **superiorpropane.com**, **superiorpluspropane.com**, et **superiorgasliquids.com**	• Recrutement local • Sécurité publique • Rendement environnemental • Investissement communautaire	• Possibilités de formation et d'emploi • Bénévolat des employés, développement et investissements communautaires
Peuples autochtones	• Interaction directe • Événements communautaires • Forums sur les jumelages d'affaires Advanced Business Match (ABM) • Événements du Conseil canadien pour l'entreprise autochtone (CCEA) • Programmes de bourses Indspire	• Transition énergétique • Protection de l'environnement • Recrutement • Développement des affaires • Développement de la jeunesse	• Possibilités de formation, d'emploi et de développement des affaires • Bourses annuelles
Gouvernement et organismes de réglementation	• Interactions directes • Associations sectorielles • Initiatives à plusieurs parties prenantes	• Produits et services • Conformité à la réglementation	• Les impôts payés aux gouvernements financent les services sociaux et d'autres programmes
Actionnaires et investisseurs	• Assemblée annuelle des actionnaires • Journée des investisseurs • Conférences téléphoniques sur les résultats trimestriels • Réunions et conférences téléphoniques avec les analystes • Étude de perception biannuelle • Réponse et réaction aux sondages sur les facteurs ESG	• Résultats d'entreprise • Plans de croissance • Gouvernance • Objectifs, politiques et rendement en matière de développement durable, notamment de changements climatiques	• Rendement financier • Intégration du développement durable aux processus d'entreprise en vue d'améliorer le rendement
Employés	• Réunions directes • Communications de l'entreprise, dont des rencontres d'information • Sondage sur l'engagement • Formation	• Soutien pendant la COVID-19 • Progression et développement de carrière • Bien-être, sécurité et engagement • Salaires et avantages concurrentiels • Engagement et perfectionnement des employés	• Milieu de travail sûr et inclusif • Possibilités de formation et de progression de carrière • Salaires et avantages concurrentiels

Initiatives destinées aux clients

Notre raison d'être est de fournir des carburants liquides fiables et efficaces, comme le propane et le mazout de chauffage à nos clients. Nous faisons tout en notre pouvoir pour offrir un service à la clientèle parmi les meilleurs dans le secteur, ce qui fait de nous un fournisseur de choix et favorise la fidélité des clients.

Supérieur a établi, aux quatre coins des États-Unis et du Canada, une stratégie de transformation numérique à l'intention des clients afin d'augmenter l'adoption numérique de nos systèmes liés aux clients et faciliter leur utilisation par ceux-ci. Nous avons fait des mises à jour à nos systèmes liés aux clients numériques pour permettre à ces derniers de recevoir des mises à jour sur la livraison, demander des livraisons, visualiser les niveaux des réservoirs, voir leur solde et payer des factures. Au Canada, nous avons lancé une nouvelle fonctionnalité numérique appelée Promise Date Applications. Les clients peuvent passer des commandes et confirmer les dates de livraison facilement à l'aide de centres d'appel à réponse interactive ou du portail et de l'application monSUPÉRIEUR[mc]. Ces options offrent aux clients davantage de souplesse et de contrôle sur la gestion de leurs comptes et leur utilisation et réduisent la probabilité qu'ils manquent de propane. L'an prochain, Supérieur continuera à implanter des technologies numériques pour ses clients, notamment des capteurs de réservoirs, l'optimisation des trajets, l'autolivraison, l'autofacturation et une utilisation accrue du portail et de l'application monSUPÉRIEUR[mc] permettant d'améliorer l'expérience globale et « la facilité de faire affaire » avec Supérieur. Ces initiatives destinées aux clients et ces technologies numériques amélioreront l'exploitation et réduiront le kilométrage de notre parc et, par le fait même, nos émissions de GES. Nous continuerons à bonifier ces applications numériques grâce à plus de communications en temps réel. De plus, nous expliquerons les avantages de ces changements aux clients et leur donnerons des astuces connexes.

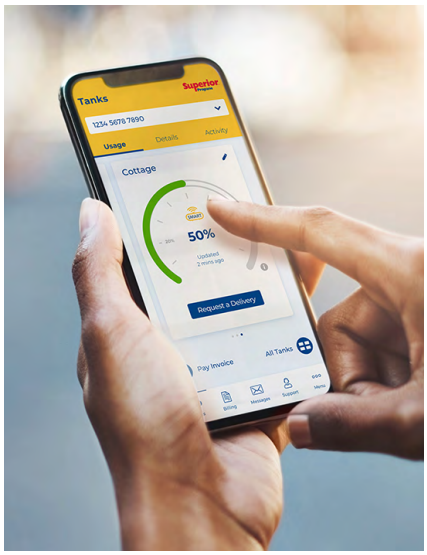
Pour favoriser notre croissance et nous assurer de répondre aux attendre des clients, en 2021, nous avons formé deux équipes de services à la clientèle spécialisées aux États-Unis. Ces équipes chevronnées sont habilitées à faire ce qu'il faut pour conserver et fidéliser la clientèle résidentielle. En 2021, ces équipes ont offert du soutien dans une région aux États-Unis et, en 2022, nous prévoyons élargir nos services de soutien à d'autres régions. Nous avons également des représentants du service à la clientèle qui agissent de façon proactive pour bâtir des relations avec les clients et repérer les problèmes possibles avant qu'ils ne se produisent pour nos clients commerciaux. Habituellement, notre équipe commerciale communique avec plus de 2 000 clients chaque mois et nous prévoyons augmenter ce nombre l'an prochain.

Travailler avec les collectivités autochtones

Supérieur Propane travaille avec plus d'un tiers des collectivités des Premières Nations, inuites et métisses du Canada, pour les aider à réduire leur dépendance aux carburants diesel en étant leur fournisseur de propane de confiance leur offrant des solutions de chauffage et d'énergie qui répondent aux besoins économiques et environnementaux. En 2021, au Canada, nous avons livré environ 17 millions de litres de propane aux collectivités et aux peuples autochtones. Outre les relations commerciales avec les collectivités autochtones, 3 % de notre effectif canadien s'identifient comme Autochtones.

Satisfaction de la clientèle

L'indice *Net Promoter Score* (NPS) et la rétroaction des clients sont vérifiés quotidiennement : lorsqu'un client soulève des préoccupations, des employés sont affectés au suivi et à la résolution de celles-ci. En 2021, les notes reçues à l'indice *Net Promoter Score* de Supérieur et Distribution de propane aux États-Unis ont baissé et sont passées à 55 et à 56, respectivement. Les coûts du propane de gros ont été plus élevés en 2021 qu'en 2020 en raison de la hausse marquée des prix du pétrole brut (West Texas Intermediate ou WTI), ce qui a fait monter les prix d'environ 30 % aux États-Unis et 74 % au Canada[14] et a eu une incidence globale sur la satisfaction des clients envers Supérieur et le propane en tant que carburant de chauffage. Au Canada, un nouveau fournisseur de sondage et une nouvelle méthodologie ont été instaurés en 2021, ce qui peut aussi avoir contribué à la baisse du résultat. En outre, aux États-Unis, il pourrait y avoir une période d'ajustement pour les clients de nos nouvelles acquisitions au fur et à mesure où ils en apprennent plus à notre sujet et sur nos systèmes. À l'avenir, nous continuerons de passer en revue le parcours et l'expérience de nos clients – de l'accueil, en passant par la livraison jusqu'au paiement – afin d'évaluer les éléments qui peuvent être améliorés.



Nous avons fait des mises à jour à nos systèmes liés aux clients numériques pour permettre à ces derniers de recevoir des mises à jour sur la livraison, demander des livraisons, visualiser les niveaux des réservoirs, voir leur solde et payer des factures.

[14] Source : l'Energy Information Administration des États-Unis

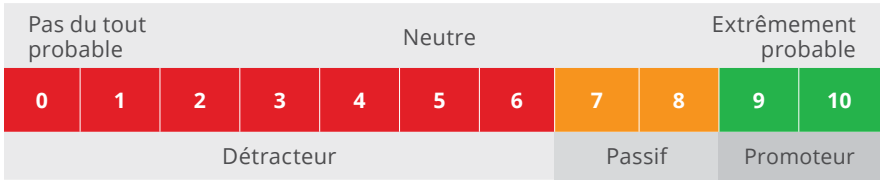
La façon dont Supérieur soutient ses clients aux prises avec des problèmes financiers

Nous offrons du soutien à nos clients qui sont confrontés à des problèmes financiers grâce à de nombreux mécanismes :

- **Options de contrat :** Nous offrons aux clients des options de contrat pour les aider à gérer leurs finances. Des contrats à prix fixe enlèvent la notion de variabilité liée aux prix du propane et permettent aux clients de fixer un prix. Le programme à prix fixe de Supérieur est particulier dans le secteur parce qu'il permet aux clients résidentiels de fixer le prix pour un volume illimité de propane au lieu de présélectionner le volume désiré. Pendant les hivers rigoureux, un client peut avoir besoin de plus de propane que le volume fixé dans leur contrat et nos concurrents vendent leur propane au prix du marché. Nos clients à prix fixe se voient garantir tout le propane dont ils ont besoin au prix fixé.
- **Plans de paiements égaux :** Ces plans permettent à nos clients de répartir également leurs coûts annuels sur chaque mois. Ils aident les clients résidentiels à prévoir leur facture mensuelle et à respecter leur budget parce qu'ils ne reçoivent pas une facture élevée un mois donné.
- **Programmes d'aide :** Distribution de propane aux États-Unis offre des programmes de rabais aux citoyens âgés et aux militaires et travaille avec des clients participant aux programmes d'aide pour les ménages à faible revenu. Distribution de propane aux États-Unis a un gestionnaire affecté spécialement au traitement fructueux des demandes et au soutien de plus de 12 000 clients participant aux programmes d'aide.

Net Promoter Score

Les notes reçues à l'indice *Net Promoter Score* (NPS) nous aident à comprendre comment nos clients nous perçoivent et reflètent le pourcentage de clients qui recommanderaient notre société à leurs amis et à leur famille. Les données sont recueillies dans le cadre d'un sondage qui utilise une échelle de 0 à 10 points. Les « détracteurs » sont définis comme étant ceux qui donnent une note de 0 à 6, les « passifs», de 7 ou 8, et les « promoteurs », de 9 ou 10. La note aux termes du NPS est calculée en soustrayant le pourcentage des « détracteurs » du pourcentage des « promoteurs ». La note aux termes du NPS peut être aussi basse que -100 et aussi élevée que 100.



Indicateur (%)	2019	2020	2021
Indice *Net Promoter Score*			
Supérieur Propane	56	64	55
Distribution de propane aux États-Unis	55	61	56

% Promoteurs - % Détracteurs = NPS (Net Promoter Score)

Investisseurs

En mai 2021, nous avons tenu une journée des investisseurs virtuelle au cours de laquelle nous avons présenté notre plan stratégique *Superior Way Forward*, dont l'objectif est d'accélérer la croissance, d'améliorer l'efficience opérationnelle et de maximiser les rendements des actionnaires. Il comporte six domaines d'intérêt :

- **Croissance au moyen d'acquisitions –** effectuer des acquisitions dans le marché du propane américain hautement fragmenté et tirer parti d'un portefeuille robuste de possibilités d'acquisitions de petite et de moyenne envergures et rechercher des possibilités d'acquisitions complémentaires au Canada
- **Amélioration continue –** optimiser l'efficience opérationnelle et investir dans l'innovation et la technologie pour favoriser les améliorations
- **Croissance interne –** utiliser des programmes de ventes et de commercialisation efficaces pour stimuler la croissance
- **Gestion des talents –** continuer d'attirer et de maintenir en poste les meilleurs talents issus de la diversité
- **Engagement en matière ESG –** continuer de mettre l'accent sur une gouvernance solide et sur l'environnement; engagement envers la sécurité et le bien-être des employés
- **Bilan solide –** atteindre l'objectif de ratio de levier de 3,0 x à 3,5 x et avoir accès à des capitaux à faible coût[15].

[15] Le 17 février 2022, nous avons mis à jour notre objectif de ratio de levier de 3,5 x à 4,0x dans le cadre de l'exécution de notre programme d'acquisitions accélérées.

Membre d'associations sectorielles

Supérieur participe à plusieurs associations sectorielles en vue d'apprendre et de partager des pratiques exemplaires avec d'autres sociétés de notre secteur.

L'**Association canadienne du propane** est l'association nationale du secteur du propane au Canada. Elle représente plus de 400 entreprises membres situées dans toutes les régions du pays. Supérieur Propane en est membre et l'un de nos vice-présidents agit également comme membre du conseil de celle-ci. Cette association sectorielle travaille avec les gouvernements et les organismes de réglementation pour assurer la santé et la sécurité, tout en faisant la promotion des entreprises de propane canadiennes et offre une tribune pour nous permettre de demeurer au fait des exigences en matière de réglementation et de sécurité.

La **National Propane Gas Association** (NPGA) est l'association commerciale nationale du secteur du propane aux États-Unis. Cette association sectorielle contribue à faire progresser la sécurité et à augmenter l'utilisation du propane au moyen d'une politique publique avisée.

Le **Propane Education & Research Council** est un organisme à but non lucratif américain qui offre des programmes de formation et de sécurité de premier plan et investit en recherche et en développement de nouvelles technologies alimentées en propane.

Nous nous sommes récemment joints à l'**Industry Council of the World LPG Association**, association mondiale faisant la promotion de l'utilisation de gaz de pétrole liquéfié (GPL) afin de favoriser un monde plus sûr, plus propre, plus en santé et plus prospère. L'association regroupe plus de 300 sociétés ouvertes et fermées exerçant des activités dans plus de 125 pays, crée des partenariats à long terme avec des organisations internationales telles que les Nations Unies et l'Organisation mondiale de la santé et implante des projets à l'échelle locale et internationale.

Nous nous sommes récemment joints à l'**Association canadienne de l'hydrogène et des piles à combustible** (CHFCA), association sectorielle nationale sans but lucratif composée de gens du secteur, du milieu universitaire, d'organismes de recherche et d'autres parties prenantes visant à faire progresser l'utilisation de technologies et de produits de pointe pour l'hydrogène et les piles à combustible.

Assistance d'intervention d'urgence du Canada est un organisme de préparation et d'intervention d'urgence sans but lucratif qui élabore des plans d'intervention d'urgence pour ses membres, les met en œuvre et intervient dans le cadre de ces plans.

La **National Fire Protection Association** est une organisation mondiale sans but lucratif autofinancée se consacrant à l'élimination des décès, des blessures, des pertes matérielles et économiques en raison d'incendies, de dangers électriques et d'autres dangers connexes. L'association offre de l'information et du savoir au moyen de plus de 300 codes et normes adoptés par consensus, de la recherche, de la formation, des outils éducatifs ainsi que des initiatives de sensibilisation et de défense.

Priorités en matière de développement durable

Pour cerner nos principaux enjeux en matière de développement durable, avec l'aide d'un consultant en gestion du développement durable, nous avons fait une évaluation interne et externe et l'avons fait valider par plusieurs membres clés au sein de Supérieur qui appuient notre rendement en matière de développement durable et nos initiatives de communication d'information.

Dans le cadre de ce processus, nous avons cerné sept principales priorités en matière de développement durable, qui forment la pierre angulaire du présent rapport.

Gouvernance

Employés

Santé et sécurité

Intégrité des actifs et sécurité des processus

Énergie et gaz à effet de serres

Collectivités

Relations avec les autochtones

Avis externes	Avis internes
• Examen des éléments que les pairs considèrent comme étant prioritaires et des éléments qu'ils communiquent dans leur rapport sur le développement durable • Examen des normes et des cadres de déclaration volontaire, dont ceux du Sustainability Accounting Standards Board (SASB) et du Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques (GIFCC) • Rétroaction de nos parties prenantes, notamment des investisseurs, des analystes financiers et des agences de notation • Analyse des tendances lourdes en ESG	• Harmonisation avec les objectifs stratégiques du plan *Superior Way Forward* • Examen du registre des risques d'entreprise • Discussions avec plusieurs membres de l'équipe de direction et d'autres membres de l'équipe du secteur Distribution d'énergie • Rétroaction des membres du conseil

Supérieur donne de l'information supplémentaire sur d'autres enjeux environnementaux, comme l'eau et les déchets, qui n'est pas importante pour l'exercice de nos activités. Le présent rapport est inspiré par la norme *Gas Utilities and Distributors Standard* du SASB et les recommandations du GIFCC. Pour en savoir plus sur notre façon de suivre les normes et recommandations, veuillez vous reporter aux tableaux des indices SASB et GIFCC figurant en annexe au présent rapport.

Soutenir nos gens

Le succès de Supérieur est tributaire du talent, du dévouement et de l'innovation de nos gens. Nous comptons 4 125 employés aux États-Unis et au Canada; tous jouent un rôle crucial dans la livraison de nos produits et la prestation de nos services et façonnent notre culture organisationnelle par leurs valeurs, leurs idées et leur passion.

Employés

Pour recruter et maintenir en poste une équipe très performante, nous faisons tout notre possible pour créer un environnement stimulant et sécuritaire dans lequel nos employés peuvent s'épanouir et donner le meilleur d'eux-mêmes. Pour ce faire, nous misons sur la création d'une culture de leadership engagé, le respect, la promotion de la diversité et de l'inclusion et l'habilitation de nos employés.

Notre approche en matière de gestion des ressources humaines s'inspire de plusieurs politiques, processus et systèmes, dont notre **politique en matière de droits de la personne**. Celle-ci traduit notre engagement envers les principes de respect des droits de la personne, de diversité et d'inclusion, de liberté d'association et de négociation collective de même qu'envers un environnement sûr, sain et exempt de harcèlement.

Le vice-président des ressources humaines de Supérieur Plus est responsable de la stratégie globale touchant le capital humain et il aide à établir les priorités en collaboration avec l'équipe de direction des entreprises. Le comité des ressources humaines et de la rémunération et le comité de gouvernance et des mises en candidature du conseil exercent tous deux des fonctions de supervision des questions liées aux employés.

Au cours du cycle économique, nous procédons à la révision et à la renégociation des conventions collectives. Environ 1,8 % de nos employés de Distribution de propane aux États-Unis sont actuellement syndiqués aux termes de deux conventions qui expirent respectivement en septembre 2022 et en mars 2023 et d'une troisième convention qui a expiré en mars 2021, mais est renouvelée d'une année à l'autre à moins qu'un avis écrit de résiliation soit signifié avec un préavis de 60 jours. Environ 18 % de nos employés de Distribution de propane au Canada sont actuellement syndiqués aux termes de trois accréditations qui expireront entre le 17 décembre 2023 et le 31 décembre 2024.

Système de gestion de la main-d'œuvre

Le lancement complet du nouveau système de gestion de la main-d'œuvre, Ceridian Dayforce, a eu lieu en 2021, ce qui nous a permis de mieux suivre des indicateurs liés aux employés. Grâce à ce système, nous avons mis en œuvre un nouveau module d'accueil qui améliore l'expérience de l'employé au moment de son embauche et l'accès à de l'information au sujet de la Société et de son emploi. De plus, aux États-Unis, nous avons implanté un module de suivi des candidats qui facilite le processus de recrutement et permet d'obtenir des données précieuses sur des indicateurs clés, dont la diversité. Le système Ceridian Dayforce permet la communication et la supervision de données sur des groupes désignés grâce à la déclaration volontaire des employés appartenant à ceux-ci.

Emploi pendant la pandémie, nouveaux employés et roulement

Pour gérer les répercussions de la COVID-19, nous avons continué de nous assurer que nos pratiques opérationnelles et commerciales respectaient les recommandations des autorités de santé locales. Nous avons continué de payer les employés devant s'absenter pour se conformer aux règles sur la quarantaine et/ou l'isolement et avons accordé des congés payés aux employés pour qu'ils aillent se faire vacciner. Nous avons aussi réalisé un sondage auprès des employés pour obtenir leur rétroaction sur l'efficacité et le caractère adéquat de la réponse de Supérieur à la COVID-19 et sur leur degré de confort quant au retour au bureau. Les secteurs d'exploitation ont aussi continué à communiquer et à interagir avec le personnel, notamment grâce à des rencontres générales d'équipe, un club social qui organise des événements virtuels, des cafés « virtuels » avec l'équipe de direction ainsi que les journées de célébration de l'héritage et de la diversité.

Aux États-Unis, notre équipe des ressources humaines s'est concentrée en grande partie sur l'intégration et l'accueil des employés. Cette année, nous avons accueilli 292 employés à la suite d'acquisitions. Dans le cadre du processus d'intégration, les hauts dirigeants de Distribution de propane aux États-Unis ont effectué plusieurs visites pour rencontrer les membres de l'équipe, donner de l'information sur Supérieur et répondre à des questions.

Dans les secteurs d'exploitation, le taux de roulement volontaire des employés à temps plein de Supérieur en 2021 était de 10,0 %. Le taux de roulement a été moins élevé que l'année précédente; toutefois, la fidélisation des employés s'est avérée difficile en raison des pénuries de main-d'œuvre et de la concurrence féroce pour du personnel clé dans des catégories de compétences précises aux États-Unis et au Canada. Même si nous avons rajusté nos salaires et que nous sommes concurrentiels par rapport au marché, certains employés ont choisi de quitter l'entreprise pour saisir d'autres occasions ailleurs. Supérieur a réaffecté ses ressources sur le recrutement, l'engagement, les communications, la formation et l'accueil en vue de favoriser le maintien en poste des employés. Par exemple, aux États-Unis, nous avons joint les employés au moyen de sondages sur la fidélisation, de sondages sur l'engagement et d'une journée annuelle d'appréciation des employés et nous avons relancé notre plateforme de reconnaissance des employés qui permet aux employés et aux gestionnaires de témoigner de leur reconnaissance envers leurs pairs au moyen de cartes-cadeaux électroniques et de points servant à acheter des cadeaux.

Indicateur (%)	2020	2021
Taux de roulement volontaire des employés à temps plein	13,6	10,0

Au Canada, nous avons aussi fait une révision de notre programme d'assurance soins de santé et nous lancerons un programme d'avantages bonifié qui respecte les besoins individuels de chacun et célèbre la diversité. Par exemple, ce programme d'avantages bonifié offrira davantage de soutien en santé mentale ainsi qu'une nouvelle couverture pour les traitements de fertilité et les personnes subissant une chirurgie d'affirmation de genre.

Diversité et inclusion

Pour être conforme aux valeurs de notre société, Supérieur Plus est résolue à prôner la diversité et l'inclusion de notre main-d'œuvre en s'inspirant de notre politique sur la diversité. Nous croyons que le fait qu'il y ait davantage de diversité et d'inclusion au sein de nos employés et de notre direction améliore non seulement notre processus décisionnel, mais entraîne également de meilleurs résultats pour l'entreprise et nos clients. Cela consolide aussi la valeur que nous apportons aux collectivités où nous vivons, travaillons et exerçons nos activités. En 2021, nous avons bonifié nos programmes liés à la diversité et à l'inclusion en vue d'inclure :

- **Sensibilisation et compréhension :** Nous avons offert à nos employés des modules de formation sur les sujets suivants : comment reconnaître la diversité, repérer les préjugés et gérer la discrimination. SGL a offert d'autres webinaires

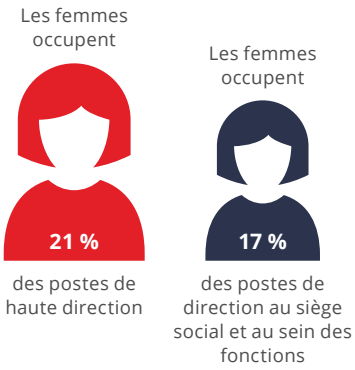
au personnel sur une variété de sujets, dont les préjugés inconscients, le racisme inversé et la diversité linguistique. SGL a poursuivi notre partenariat avec le Centre canadien pour la diversité et l'inclusion afin qu'il nous aide avec la formation sur la diversité et l'inclusion.

- **Réseautage et progression professionnelle :** Nous avons organisé des événements de réseautage interne, comme notre événement de réseautage consacré aux femmes au sein de Supérieur Plus parrainé par l'entreprise, et nous offrons des programmes visant à soutenir des groupes désignés tels que les femmes, les minorités visibles et les peuples autochtones.
- **Sensibilisation communautaire :** Aux États-Unis, nous avons utilisé les plateformes Women in Propane pour mettre en lumière les femmes qui occupent des fonctions professionnelles et opérationnelles et pour accroître la représentation aux événements de réseautage externes présentant des femmes qui occupent des postes de professionnels ou de cadres. Nous avons aussi participé à des activités de recrutement d'anciens combattants lors d'événements et de salons de l'emploi.
- **Groupes de ressources :** Aux États-Unis, nous avons formé un comité sur la diversité, mais il a été moins actif que prévu en 2021 en raison des efforts de Distribution de propane aux États-Unis qui se sont concentrés sur l'accueil des nouveaux employés.

Cette année, nous avons répété un sondage sur la déclaration volontaire des employés. Parmi les répondants, 7,2 % se sont déclarés membres d'une minorité visible, 1,4 % se sont identifiés comme Autochtones et 0,7 % ont répondu qu'ils étaient des personnes handicapées. Le pourcentage d'anciens combattants a baissé et est maintenant de 4,2 %, mais comme nous croyons que ce pourcentage est attribuable à des problèmes liés à la qualité des données, nous aurons du travail à faire l'an prochain pour nous assurer que les données sont fiables. En règle générale, les taux de participation à ces sondages volontaires sont faibles aux États-Unis et au Canada.

Indicateur (%)	2019	2020	2021
Groupes désignés (auto-identification)			
Minorités visibles	Aucun suivi	6,9	7,2
Militaires/anciens combattants	Aucun suivi	10,9	4,2
Peuples autochtones	Aucun suivi	1,4	1,4
Personnes handicapées	Aucun suivi	0,2	0,7

Nous visons à promouvoir la diversité de genres et, en 2021, les femmes représentaient 27,7 % de notre effectif, pourcentage qui est demeuré stable par rapport à l'année précédente. Une de nos principales réalisations cette année a été d'établir et de soutenir la formation des femmes pour les faire progresser au sein de notre organisation. Nous examinons attentivement la diversité de genres lorsque nous étudions les candidatures de personnes présentant un fort potentiel de promotion. Pendant le processus d'évaluation des talents de 2021, 23 % des candidatures évaluées étaient celles de femmes. Les femmes constituent 21 % des postes de membres de la haute direction et 17 % des postes de direction au siège social et au sein des fonctions de notre société. Depuis 2019, nous avons également commencé à faire le suivi des représentants d'autres groupes désignés, comme les personnes issues des minorités visibles occupant des postes de haute direction.



Indicateur (%)	2019	2020	2021
Femmes au sein de l'effectif	25[16]	27,3	27,7
Femmes dans des postes de haute direction[17]	25	30	21
Femmes dans les postes de direction au siège social et au sein des fonctions[18]	18	16	17
Minorités visibles dans des postes de haute direction	16,7	18,2	28,6

[16] Les données de 2019 comprennent celles du secteur Produits chimiques spécialisés.

[17] En 2021, par suite d'une réorganisation, certains postes ont été transférés des activités opérationnelles au siège social, ce qui a entraîné la baisse à partir de 2020.

[18] Nous avons changé la définition pour cette catégorie en 2020, ce qui fait en sorte que les chiffres ne sont pas comparables aux chiffres de 2021.

Se construire des réseaux et avoir des mentors sont des éléments essentiels du perfectionnement professionnel d'une personne. Nous avons organisé un événement annuel interne appelé Women Management Network qui contribue au réseautage et à la formation de 35 gestionnaires clés et cadres féminines à fort potentiel. Les conférencières et les participantes ont partagé des histoires et des conseils sur la santé mentale et l'incidence de la COVID-19 sur la vie professionnelle et personnelle. SGL a aussi offert un programme de mentorat pour trois leaders féminines au sein de SGL en vue de soutenir leur progression dans leur premier rôle de direction. Comme il a été mentionné précédemment, nous avons utilisé, aux États-Unis, les plateformes Women in Propane pour mettre en lumière les femmes qui occupent des fonctions professionnelles et opérationnelles et pour accroître leur représentation.

En 2022, nous continuerons d'intégrer notre politique sur la diversité à tous les processus axés sur les ressources humaines et d'exploiter davantage les capacités de gestion de données pour soutenir notre effectif dans le cadre d'initiatives stratégiques. L'an prochain, Supérieur réalisera son sondage sur l'indice de diversité et d'inclusion au Canada dans le cadre du sondage sur l'engagement. L'objectif de ce sondage est de jauger le sentiment d'inclusion de nos employés. Nous examinerons des façons d'augmenter la déclaration volontaire, particulièrement au Canada, pour pouvoir élaborer de meilleurs programmes de diversité et d'inclusion.

Formation et perfectionnement professionnel

Nous nous considérons comme une entreprise axée sur les gens et nous cherchons à soutenir et à encourager nos employés. En 2021, nous avons amélioré les plans de perfectionnement et repéré les lacunes qu'ils comportaient, ce qui nous permettra de cibler nos futurs efforts. De plus, Distribution de propane aux États-Unis propose un programme de perfectionnement de la direction qui se sert du modèle d'un « club de lecture » pour développer les compétences de notre direction et nous visons à l'élargir pour inclure de nouveaux gestionnaires.

Nous incitons aussi nos employés à participer à des formations. En 2021, les employés de SGL ont consacré 1 302 heures à de la formation, ce qui correspond approximativement à 2,1 jours de formation par employé, soit une hausse par rapport à 1,4 jour l'année précédente. À l'heure actuelle, ce ne sont pas toutes les divisions qui calculent les heures de formation; cependant, grâce à la mise en œuvre de notre système de gestion de l'apprentissage, nous avons pour objet d'améliorer l'an prochain notre suivi et notre communication d'information à l'égard de cette mesure.

Embauche d'Autochtones

Au sein de Supérieur, nous reconnaissons les caractéristiques uniques et distinctives des cultures et de l'histoire autochtones ainsi que des titres et droits qui y sont associés. Le fait d'établir et d'entretenir des relations authentiques et de confiance est essentiel à nos activités, et nous voulons les améliorer en interagissant directement avec les peuples autochtones et en participant à des événements communautaires. Pour en savoir plus sur nos initiatives liées aux peuples autochtones, veuillez consulter la rubrique Relations avec les collectivités et les peuples autochtones du présent rapport.

Exploitation sécuritaire

La sécurité est une des priorités et une valeur fondamentale de Supérieur. Nous avons élaboré des politiques qui établissent nos attentes et qui assurent que nos employés travaillent de façon sécuritaire.

Santé et sécurité

La **politique en matière de santé, de sécurité et d'environnement (SSE)** énonce nos exigences visant à protéger la santé et la sécurité de nos employés, clients, entrepreneurs et collectivités, la **politique sur les responsabilités et les rôles liés à la santé, à la sécurité et à l'environnement** présente nos attentes envers le conseil et l'équipe de direction de Supérieur, la **politique sur la communication de l'information liée à la surveillance du rendement en matière de santé, de sécurité et d'environnement** expose les normes minimales de surveillance et de communication de l'information relativement au rendement en matière de santé, de sécurité et d'environnement de notre organisation et la **politique sur la préparation et la communication en cas de crise** prévoit la norme minimale pour les protocoles de préparation et de communication pendant une crise. Ces politiques fournissent un cadre de gouvernance en matière de santé et de sécurité.

Notre comité SSE du conseil supervise l'élaboration, le suivi et la mise en œuvre efficaces de systèmes, programmes et initiatives destinés à la gestion des risques liés à la santé et à la sécurité. Le comité SSE des divisions assure un leadership au sein des secteurs d'exploitation, se réunit chaque trimestre pour examiner le rendement, discute des initiatives en matière de santé et de sécurité, présente les pratiques exemplaires et fait rapport chaque trimestre au comité SSE du conseil. La direction en SSE de nos divisions est responsable d'établir des systèmes qui permettent d'atteindre nos objectifs en matière de santé et de sécurité. Pour leur part, les gestionnaires et superviseurs sont tenus de communiquer aux employés les politiques, procédures et plans en matière de santé et de sécurité et de les appliquer, ainsi que de s'assurer que les employés aient la formation adéquate pour travailler de façon sécuritaire. Chacune de nos divisions d'exploitation a un service de santé et de sécurité (SS) qui aide à promouvoir l'engagement de Supérieur envers l'amélioration continue en élaborant, mettant en œuvre et maintenant en vigueur des politiques et procédures, en fournissant du leadership stratégique, en effectuant régulièrement des audits sur la sécurité et des inspections des installations et en s'informant sur toute la réglementation fédérale, étatique, provinciale et locale courante. Tous les employés ont le droit de cesser d'effectuer un travail non sécuritaire et sont incités à intervenir lorsqu'ils sont témoins de gestes non sécuritaires.

Instauration d'une solide culture de sécurité

Au fil de la croissance de notre entreprise, nous voulons continuer à instaurer une culture de sécurité et un rendement dont nous sommes fiers. Nous avons pour objectif d'implanter une culture dans laquelle la sécurité incombe à chaque personne travaillant au sein de notre organisation et dont nos gens se sentent responsables. En outre, nous visons avoir une culture de sécurité rassembleuse, ce qui pourrait s'avérer difficile puisque les organisations que nous acquerrons peuvent avoir des cultures différentes et d'autres façons de faire des affaires. Dans le cadre de notre engagement à nous améliorer constamment, en 2021, le comité SSE des divisions s'est concentré sur l'amélioration de notre culture de sécurité organisationnelle en passant de la conformité à l'engagement. Dans le processus de transformation vers une culture de sécurité axée sur le comportement, les divisions ont adopté la courbe DuPont Bradley, soit un modèle qui est reconnu mondialement pour

l'amélioration de la culture de sécurité. Notre objectif est d'implanter une culture dans laquelle les gens prennent soin d'eux-mêmes et s'engagent à aider collègues, clients et collectivités.

En 2021, le comité SSE des divisions a revu et mis à jour le système de gestion de la santé et de la sécurité de même que les documents de gouvernance pour s'assurer que le système répond aux besoins de nos activités de distribution d'énergie à la suite de la vente de Produits chimiques spécialisés. Nous avons aussi restructuré le service SSE au Canada et renforcé les talents pour assurer un meilleur alignement avec nos fonctions opérationnelles afin d'opérer la transformation vers une culture de sécurité axée sur le comportement. Cette année, au Canada, nous avons créé un registre des risques pour hiérarchiser les activités les plus à risque et nous assurer d'avoir les bons contrôles d'atténuation en place pour gérer de tels risques. Une fois que ce registre sera entièrement créé, nous établirons un registre des risques semblable pour hiérarchiser les activités les plus risquées aux États-Unis et atténuer ces risques. Pour favoriser la formation des employés, nous avons déployé un système de gestion de l'apprentissage qui offre de la formation sur des sujets comme le repérage des risques, la manipulation des produits et de l'équipement et la sécurité des chauffeurs. Distribution de propane aux États-Unis et Distribution de propane au Canada continuent de tenir des réunions hebdomadaires et mensuelles sur la sécurité pour assurer une transmission des apprentissages et des pratiques exemplaires. Distribution de propane aux États-Unis a également tenu son premier sommet sur le leadership en sécurité axé sur les principes clés de Superior Way et la sécurité opérationnelle.

Nous sommes résolus à continuellement nous améliorer et nous sommes ouverts aux commentaires. En 2022, nous implanterons notre cadre de gestion de la SSE mis à jour que les divisions seront tenues de suivre. Ce cadre portera sur le leadership, la culture, les systèmes de gestion ainsi que la sécurité des processus, des routes et du terrain.

Formation et sécurité des chauffeurs

La sécurité des chauffeurs est un élément essentiel de notre cadre de santé et de sécurité. Nous nous assurons que nos employés ont la formation adéquate et travaillons avec des organisations tierces de confiance pour offrir un soutien à cet égard. En 2021, nous avons lancé des initiatives visant à améliorer la sécurité des chauffeurs dans toutes nos divisions. Grâce à l'utilisation de nos systèmes intégrés de gestion du parc, nous avons déployé un programme d'observation virtuelle permettant aux gestionnaires de fournir un encadrement sur les comportements de conduite sécuritaires. Aux États-Unis, le système de gestion du parc est intégré à des caméras en cabine en vue de fournir des données plus fiables pour l'encadrement des chauffeurs. Distribution de propane aux États-Unis s'est associée avec JJ Keller, chef de file en programmes de formation sur la sécurité des chauffeurs afin de mettre en oeuvre un programme de formation sur la sécurité des chauffeurs personnalisé et d'accorder des attestations professionnelles aux formateurs des chauffeurs de Distribution de propane aux États-Unis. Ce partenariat permettra à Distribution de propane aux États-Unis d'avoir des formateurs de chauffeurs attestés au sein de son réseau d'exploitation et d'appliquer ce programme plus uniformément lorsqu'elle fera l'acquisition de nouvelles entreprises. Distribution de propane aux États-Unis et Supérieur Propane ont établi des comités de chauffeurs afin que nous puissions continuer à travailler avec nos chauffeurs et créer des programmes qui contribuent à la sécurité de nos employés, de nos clients et des collectivités que nous servons.

Sécurité des entrepreneurs

En plus de respecter des normes sectorielles locales et nationales, Supérieur fait des vérifications portant sur tous les entrepreneurs, partenaires, transporteurs et chauffeurs tiers pour s'assurer qu'ils respectent ou dépassent les attentes de notre Société en matière de santé et de sécurité avant qu'ils puissent effectuer un travail. Cette vérification comprend des séances d'orientation propres à un site. Supérieur Propane a fait l'essai pilote du système de gestion en ligne de la conformité des entrepreneurs au sein du groupe de réseaux partenaires dans lequel le projet a connu un vif succès. Par conséquent, le système de gestion en ligne devrait être déployé progressivement dans toutes les activités d'exploitation de 2022 à 2023.

Gestion de l'incidence de la COVID-19

Supérieur a passé en revue et adapté des protocoles selon l'évolution des directives sanitaires provinciales et étatiques. Nous avons adopté des plans de travail à domicile pour le personnel de bureau et modifié les procédures opérationnelles, dont le nettoyage et la désinfection accrus, des mesures de distanciation physique et de l'équipement de protection individuelle supplémentaire pour les employés de première ligne. Nous avons également continué de payer les employés pendant leurs périodes d'isolement afin de les soutenir en plus d'offrir des congés payés afin qu'ils aillent se faire vacciner pour réduire la propagation du virus.

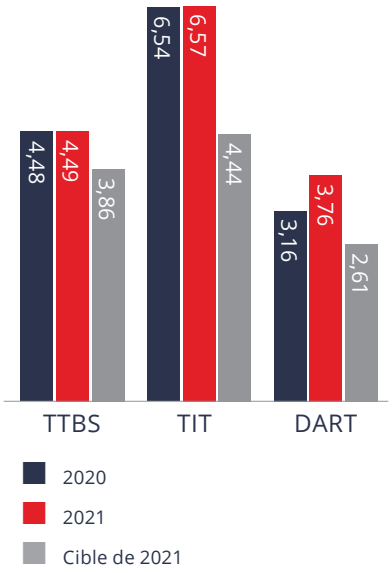
Notre rendement au chapitre de la sécurité pour 2021

Nous n'avons eu aucun décès, mais avons raté nos cibles liées au TTBS, au TIT et au taux DART comparativement à l'année précédente. Notre organisation a connu une augmentation des incidents au début de 2021. Bon nombre d'incidents ont entraîné des blessures aux tissus mous liées à la manipulation de produits et à l'activité physique associée au fait de tirer sur des tuyaux de propane. Une main-d'œuvre vieillissante et un travail exigeant sur le plan physique sont des facteurs qui ont influencé ces incidents.

Au sein de Distribution de propane aux États-Unis et Supérieur Propane, le TIT correspond au nombre d'incidents de véhicules à moteur évitables (IVME) par million de milles parcourus, qui englobe à la fois les incidents de véhicule sur route et hors route. Il faut noter que nous utilisons une définition des IVME plus stricte (elle inclut des incidents de véhicules à moteur hors route) que bon nombre de nos pairs. En 2021, le TIT a connu une légère hausse par rapport à l'année précédente, tandis que la plupart des IVME se sont produits sur des terrains privés.

Les gestionnaires et les employés ont rapidement mis l'accent sur le partage des apprentissages, le renforcement de nos systèmes et la correction de notre rendement et des communications à l'échelle de l'organisation ont eu lieu à cet égard. Cette année, nous n'avons pas mené de sondage sur la perception des employés en matière de sécurité, mais des questions sur la sécurité seront incluses dans le sondage sur l'engagement de l'an prochain.

Taux d'incidents – santé et sécurité



TTBS
Taux total de blessures à signaler[19]

TIT
Taux d'incidents de transport[20]

DART
Taux d'incidence de jours d'absence du travail, de tâches restreintes ou de transferts[21]

[19] Le taux total de blessures à signaler (TTBS) est le taux d'occurrence de blessures à signaler en fonction d'un lieu de travail de 100 employés sur une période de un an. TTBS = nombre de blessures à signaler x 200 000 ÷ le nombre d'heures travaillées au cours de la période.

[20] Le taux d'incidents de transport (TIT) est le taux d'occurrence d'incidents de véhicules à moteur évitables (IVME) en fonction du nombre de milles parcourus au cours d'une période de déclaration et comprend les incidents sur route et hors route évitables. TIT = total des IVME x 1 million ÷ nombre de milles parcourus au cours de la période.

[21] Le taux d'incidence de jours d'absence du travail, de tâches restreintes ou de transferts (taux DART) correspond à un incident où un employé blessé a dû s'absenter du travail, a été affecté à des tâches restreintes ou a dû occuper un autre poste en attendant de guérir d'une blessure au travail. Taux DART = Nombre de jours d'absence du travail, d'affectation à des tâches restreintes ou de transferts x 200,000 ÷ le nombre d'heures travaillées au cours de la période (en fonction d'un lieu de travail de 100 employés sur une période de un an).

Intégrité des actifs et sécurité des processus

Par notre approche sur le plan de l'intégrité des actifs et de la sécurité des processus, nous cherchons à nous assurer que nos installations sont bien conçues et entretenues et que les processus sont continuellement améliorés pour éviter de causer des dommages aux personnes et à l'environnement. C'est en grande partie grâce à cette approche que nous nous assurons de la sécurité de nos employés et des collectivités où nous exerçons nos activités.

Le vice-président à la direction et chef des finances supervise le financement de la conception et de l'entretien de nos infrastructures et de nos actifs. Le financement est fixé annuellement et révisé trimestriellement. Les divisions présenteront ensuite leurs propositions sur les priorités et les achats d'immobilisations, y compris l'équipement, que leurs comités sur les immobilisations respectifs examineront aux fins d'approbation préalable.

Nous exploitons des bureaux dans nos marchés habituellement situés dans des milieux ruraux, industriels et commerciaux qui comprennent des réservoirs de stockage de propane, un dock pour les bouteilles, un espace de stockage, une aire de stationnement pour les camions et un entrepôt. Nos entreprises utilisent le transport ferroviaire, le camionnage et d'autres modes de transport pour la livraison de produits et/ou la réception de matériaux et de marchandises au Canada et aux États-Unis pour répondre à la demande des clients. Une petite partie de nos activités consistent en l'exploitation de pipelines de distribution qui fournissent du propane aux clients situés au nord du Manitoba, au nord de la Saskatchewan et dans les Territoires du Nord-Ouest. Le propane est livré en bouteilles pressurisées et en vrac.

Mises à jour des systèmes d'intégrité des actifs et de gestion de la sécurité des processus; formation des employés

Nous adoptons une perspective de cycle de vie pour entretenir et exploiter nos actifs en toute sécurité. Notre système de gestion de la sécurité des processus (GSP) combine diverses exigences réglementaires et normatives à tous les paliers de gouvernement et inclut des pratiques exemplaires. La sécurité des processus est gérée au moyen d'un processus de gestion du changement et comprend des éléments comme l'analyse de risques, l'enquête sur les incidents, la formation, l'inspection et les audits du système de GSP de l'entreprise tous les cinq ans.

Chaque année, Supérieur Propane prévoit et effectue des milliers d'inspections et de travaux d'entretien visant nos installations, nos réservoirs, nos bouteilles et notre équipement. Dans le cadre d'inspections et de travaux d'entretien préventif courants, nous procédons à des mises à niveau, à des remises à neuf de réservoirs, de bouteilles et d'équipement de même qu'à des dessaisissements d'actifs. Cette pratique proactive est essentielle au maintien de l'intégrité de nos installations, de nos réservoirs et bouteilles et de notre équipement et améliorer la sécurité des gens, de l'environnement et des biens. Grâce à ces mesures, nous allons au-delà des exigences de conformité réglementaire fédérales et provinciales.

Tous nos camions et réservoirs sont conformes aux exigences techniques pour la conception des camions établies par Transports Canada et le Department of

Transportation des États-Unis. De plus, nos camions sont équipés de soupapes de sécurité internes pour minimiser les pertes de produit lors de renversements et d'accidents et d'arrêts d'urgence à distance, et ces soupapes de sécurité font l'objet de tests quotidiens. Les activités de Distribution de propane aux États-Unis et UPE de SGL aux États-Unis respectent les normes du Department of Transportation des États-Unis concernant les certifications des réservoirs à cargaison.

En 2021, nous avons mis à jour notre système GSP et notre système de gestion de l'intégrité des pipelines. Pour l'entreprise Stittco, nous avons mis à jour le manuel des GIP et créé un programme de gestion de la sécurité et des pertes. Nous offrons de la formation aux membres du personnel pour nous assurer qu'ils sont conscients de l'évolution des systèmes de gestion et de la formation qui est propre à leur rôle. Par exemple, nous avons offert de la formation aux employés travaillant dans les installations ferroviaires et aux employés de la Colombie-Britannique (C.-B.) et de l'Alberta portant sur le fonctionnement du plan de gestion de la sécurité de la C.-B. et sur la gestion de l'intégrité des équipements sous pression de la C.-B. et de l'Alberta. Aux États-Unis, la formation HAZMAT a été dispensée virtuellement pour augmenter le nombre de participants en raison des restrictions liées à la pandémie.

Pour ce qui est de l'avenir, nous avons prévu un certain nombre d'initiatives. Nous entreprendrons une transformation du service en créant un nouveau service et un système de gestion de l'intégrité des immobilisations corporelles, en élaborant un système de gestion de la sécurité électronique et en codant tout l'équipement pour nous assurer de pouvoir surveiller la durée de vie et l'entretien de l'équipement. Nous élargirons la portée des données sur ces systèmes d'intégrité des actifs et de gestion de la sécurité des processus de façon à pouvoir calculer le nombre de tests de fuite effectués, améliorer la gestion des calendriers d'entretien préventif, générer des rapports sur les résultats d'inspection, suivre l'état des bons de commande délivrés et améliorer les capacités de vérification des actifs. Nous évaluerons également les possibilités de suivre et de communiquer des données grâce à l'automatisation au moyen de PowerBI et d'autres outils.

Préparation aux urgences

Supérieur adopte une approche proactive pour assurer la sécurité de ses installations et de ses collectivités et elle a mis en place des mesures pour s'assurer que nous soyons prêts en cas d'incident. Supérieur dispose de plans d'urgence propre à chaque site qui sont conformes aux exigences réglementaires locales et aux principes énoncés dans notre **politique en matière de SSE et notre politique sur la préparation et la communication en cas de crise**. En 2021, le comité SSE du conseil a approuvé des modifications à apporter à la politique sur la préparation et la communication en cas de crise afin de préciser la définition de ce qui constitue une crise et d'améliorer le protocole de communication. Chaque entreprise a également révisé ses plans de gestion de crise afin de les harmoniser avec la politique sur la préparation et la communication en cas de crise du siège social.

En 2021, Distribution de propane au Canada a effectué environ 200 exercices de plan d'urgence environnementale avec maquette conformément à un plan quinquennal préétabli et Distribution de propane aux États-Unis a effectué des inspections annuelles de l'équipement d'urgence et des exercices d'évacuation. Supérieur participe à des associations dans le cadre de programmes comme Assistance d'intervention d'urgence du Canada et la National Fire Protection Association.

Notre rendement en 2021

Supérieur a enregistré 22 rejets environnementaux à signaler. Notre entreprise Stittco n'a enregistré aucun incident lié aux pipelines à déclarer. Cette année, il s'est produit un événement important en matière d'intégrité des actifs à notre installation de Barrie. Il y a eu une évacuation rapide du site et de la zone environnante qui a assuré la sécurité de tous les employés et membres de la communauté grâce à nos exercices d'urgence environnementale antérieurs effectués régulièrement et à notre relation avec le service d'incendie local. À la suite de l'incident, l'autorité locale des incendies et l'Office des normes techniques et de la sécurité (TSSA) provincial ont travaillé en étroite collaboration avec notre équipe de réglementation et technique et notre équipe responsable des activités régionales de l'Ontario, ce qui a permis à notre usine de Barrie de rouvrir au quatrième trimestre de 2021, avant notre saison hivernale de pointe pour ce qui est de la demande. Une enquête et des mesures correctives sont en cours et, une fois qu'elles seront terminées, nous avons pour objectif de partager les leçons tirées à la suite de cet incident avec nos autres sites afin de mieux en comprendre la cause fondamentale et d'éviter que des incidents semblables ne se reproduisent à l'avenir.

Indicateur (nombre)	2019	2020	2021
Total des rejets à signaler	41	22	22

Protéger l'environnement

En tant qu'entreprise axée sur la croissance, nous sommes conscients de notre incidence sur l'environnement et nous visons à nous améliorer constamment dans ce domaine

Énergie et gaz à effet de serre

Nous reconnaissons que les changements climatiques sont l'un des plus grands défis auxquels le monde est confronté et nous sommes résolus à faire partie de la solution. En tant qu'entreprise axée sur la croissance, nous sommes conscients de notre incidence sur l'environnement et nous visons à nous améliorer constamment dans ce domaine. Nous sommes déterminés à saisir les occasions qui se présenteront dans le cadre de la transition vers une énergie à faibles émissions de carbone et nous sommes enthousiastes à l'idée des synergies qui découleront de nos nouvelles acquisitions et de nos nouveaux partenariats portant sur le propane et l'hydrogène renouvelables.

Appuyer la transition énergétique

Nos activités de distribution d'énergie fournissent principalement du propane à nos clients pour se chauffer, alimenter les appareils électroménagers et l'équipement et d'autres utilisations. Le propane est un combustible fiable et polyvalent qui brûle plus proprement et qui produit nettement moins d'émissions de GES que d'autres hydrocarbures. À ce titre, nous croyons que le propane jouera un rôle clé dans la lutte contre les changements climatiques puisqu'il contribue à remplacer les combustibles à forte intensité carbonique dans les collectivités rurales et éloignées. Nous aidons nos clients à passer du mazout à plus forte teneur en carbone au propane et leur offrons une expertise technique et des économies financières alors qu'ils cherchent à réduire leur empreinte carbone. En 2021, Supérieur a fait la conversion du mazout au propane de 750 résidences aux États-Unis et 580 au Canada.

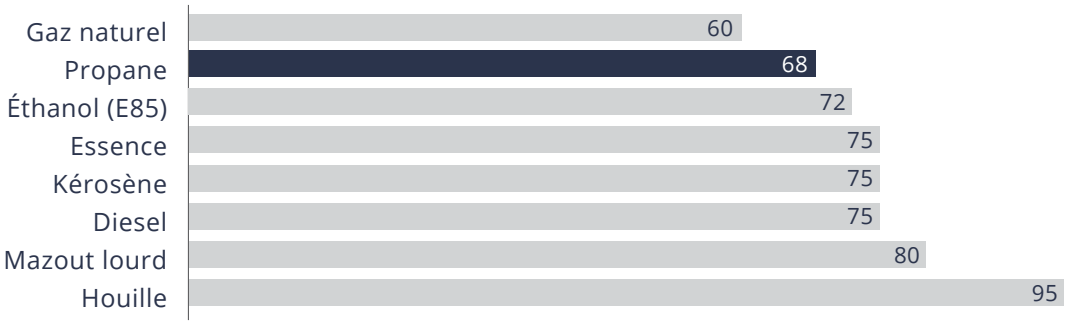
Repérer et atténuer les risques liés au climat

Nous sommes conscients des risques croissants liés aux changements climatiques et nous élaborons et mettons en œuvre de solides pratiques en matière d'ESG pour nous aider à mieux cerner, mesurer et atténuer nos risques. Bien que nous désirions vraiment faire partie de la solution pour lutter contre les changements climatiques, nous y allons un pas à la fois dans un contexte où nous continuons d'acquérir de nouvelles entreprises et de travailler à l'harmonisation des systèmes et des processus. Les principales mesures prises par Supérieur pour repérer et atténuer les risques liés au climat comprennent les suivantes :

1. **Surveillance et évaluation des répercussions externes**

   Nous surveillons régulièrement les tendances mondiales et l'évolution du cadre réglementaire à tous les paliers de gouvernement, tant aux États-Unis qu'au Canada. Supérieur a examiné la Convention-cadre des Nations Unies sur les changements climatiques, dont le Canada et les États-Unis sont signataires. Au Canada, les provinces ont adopté une série de lois pour fixer le tarif des émissions de GES et la *Norme sur les combustibles propres* a récemment été présentée. Aux États-Unis, les deux chambres du Congrès américain ont aussi envisagé des lois visant à réduire les émissions de GES. Bien que le Congrès n'ait pas encore mis en œuvre de législation fédérale

Émissions de CO_2 sur le site selon le type de carburant
(kg d'équivalent de CO_2/million de BTU)



Source : Association canadienne du propane

américaine exhaustive relativement à la tarification du carbone, le pouvoir exécutif actuel a proposé et mis en œuvre différentes mesures visant à rendre la réduction des émissions de GES obligatoire et à favoriser les technologies à faibles émissions de carbone. Pour une analyse détaillée de ces tendances, veuillez consulter la **notice annuelle de 2021** de Supérieur.

2. **Repérage et évaluation des risques dans le cadre de notre processus de gestion des risques d'entreprise**

   Un de nos objectifs d'entreprise est de nous assurer que nous avons mis en place des pratiques ESG appropriées, ce qui comprend notre capacité à réagir aux changements climatiques. Supérieur dispose d'un solide programme de GRE auquel participent l'équipe de direction et des experts en la matière de Distribution de propane aux États-Unis et de Distribution de propane au Canada. Nous évaluons les risques, y compris les changements climatiques, de répercussions dans un certain nombre de catégories de risques, comme les répercussions financières, les répercussions opérationnelles et les répercussions liées à l'atteinte à la réputation. Dans le cadre de ce processus, nous avons repéré les risques physiques et transitoires associés aux changements climatiques. Pour obtenir de plus amples renseignements sur notre programme de GRE, veuillez vous reporter à la section Direction du présent rapport.

   Le comité d'audit reçoit des mises à jour trimestrielles sur notre rapport sur les risques et les mesures d'atténuation, et le comité de la santé, de la sécurité et de l'environnement du conseil reçoit des mises à jour trimestrielles sur notre rendement environnemental, notamment les rejets environnementaux à signaler.

   Nous n'avons pas encore effectué d'évaluation officielle des risques physiques et climatiques transitoires, car nous nous concentrons sur l'établissement d'une base de référence pour nos émissions, mais nous sommes déterminés à continuer d'améliorer nos pratiques dans ce domaine, et nous reconnaissons que les investisseurs et les organismes de réglementation souhaitent obtenir de plus en plus d'information liée aux changements climatiques.

3. **Mesure de nos émissions de GES**

   La mesure de nos émissions nous permet d'établir une base de référence et de repérer les aspects à améliorer. Nous mesurons actuellement nos émissions du champ d'application 1 et une partie de nos émissions du champ d'application 2 à certains de nos sièges sociaux.

4. **Élaboration de plans d'atténuation**

   Distribution de propane aux États-Unis et Distribution de propane au Canada ont élaboré des plans d'atténuation liés au climat avec la contribution d'experts en la matière qui sont revus par l'équipe de direction. Le comité SSE du conseil examine également les plans d'atténuation de nos risques importants liés au climat. De nombreuses initiatives sont déjà en place pour réduire nos émissions de GES, comme l'optimisation de notre parc, l'optimisation de nos itinéraires et d'autres stratégies numériques dont la mise à niveau des systèmes de surveillance des réservoirs.

   À l'heure actuelle, nous n'avons pas établi de cibles quantitatives liées aux changements climatiques; toutefois, nous étudions activement les possibilités de réduire nos émissions de GES, de trouver des possibilités d'énergie de remplacement et d'énergie à plus faibles émissions de carbone et d'élaborer une stratégie d'atténuation.

Risques liés au climat de Supérieur et incidences financières possibles

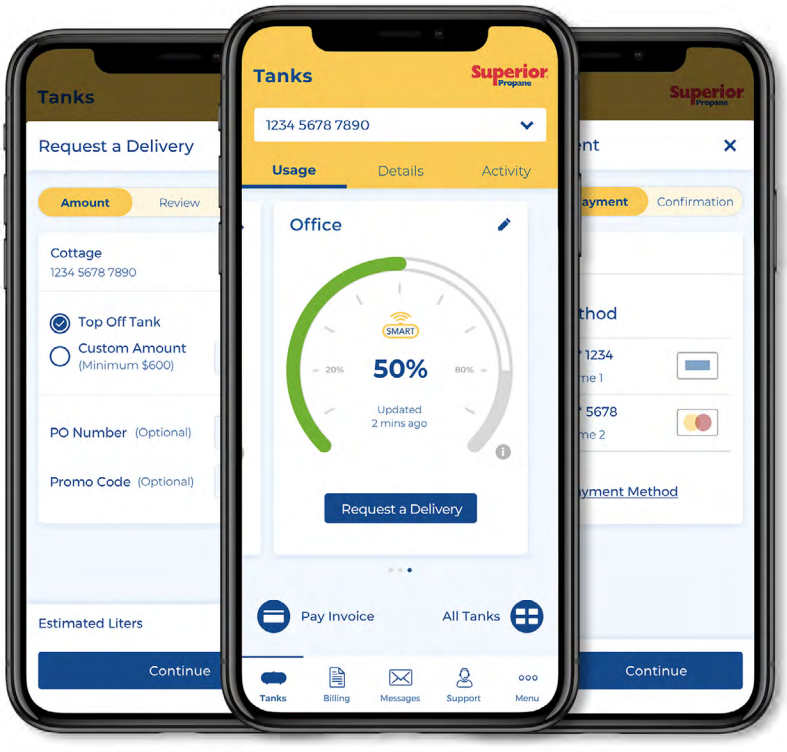
	Risques liés au climat	Incidences financières possibles
Dispositions transitoires	**Politique et droit** • Au Canada, la législation relative au climat comprend la *Norme sur les combustibles propres*, le soutien fédéral de la taxe sur le carbone et des règlements provinciaux • Aux États-Unis, les deux chambres du Congrès américain ont aussi envisagé des lois visant à réduire les émissions de GES. En outre, bon nombre d'États et de municipalités aux États-Unis ont adopté des lois et des politiques en matière de changements climatiques, y compris la réduction des émissions de GES et de l'intensité en carbone de certains combustibles fossiles.	• Augmentation des coûts d'exploitation en raison des mécanismes de tarification du carbone et des primes d'assurance • Répercussion sur la demande de propane et d'autres marchandises qui pourrait avoir une incidence sur nos activités
	Technologie • Remplacement de produits et services existants par des options à plus faibles émissions • Coûts de la transition vers une technologie à plus faibles émissions	• Diminution de la demande des clients pour nos produits • Dépenses en recherche et développement liées à de nouveaux produits et technologies et à des produits et technologies de remplacement • Investissements dans le développement de nouvelles technologies
	Marché • Augmentation des coûts en amont du pétrole et du gaz naturel • Évolution du comportement des clients	• Modifications des produits d'exploitation et/ou des profits • Réduction de la demande pour nos produits en raison de l'évolution des préférences des clients
	Réputation • Évolution de la perception des parties prenantes à l'égard du propane et du mazout pour réduire les émissions de produits • Intérêt accru des parties prenantes et commentaires négatifs sur les hydrocarbures	• Diminution des produits d'exploitation tirés de nos produits en raison de l'évolution des préférences des clients • Diminution des produits d'exploitation attribuable à l'incidence négative sur le recrutement et la fidélisation de la main-d'œuvre • Réduction de la disponibilité des capitaux (p. ex., investisseurs, subventions, etc.)
Dispositions physiques	**Grave** • Augmentation de la gravité des phénomènes météorologiques extrêmes comme les inondations, les vents violents ou les épisodes de verglas **Chronique** • Précipitations soutenues et températures plus élevées	• Des phénomènes météorologiques extrêmes pourraient entraîner des défaillances mécaniques ou des dommages aux infrastructures et à l'équipement, ce qui pourrait augmenter les coûts d'exploitation, réduire les produits d'exploitation et influer sur notre capacité à livrer nos produits. Des phénomènes météorologiques extrêmes peuvent également entraîner des retards et des interruptions de service et de livraison • Le dégel et le gel de l'infrastructure de pipeline de notre entreprise Stittco pourraient entraîner des défaillances mécaniques, une hausse des coûts d'exploitation et une atteinte à notre réputation

Réduction de notre empreinte carbone

Diverses technologies et initiatives axées sur la réduction des émissions de GES découlant de nos propres activités sont actuellement mises en œuvre. Celles-ci comprennent :

- **Système bicarburant :** Nous continuons d'entretenir un parc de véhicules à carburant de remplacement qui sont dotés d'un système bicarburant : propane-diesel ou propane-essence. Par exemple, aux États-Unis, nous avons 118 camions de service et 52 solos qui fonctionnent au propane autogas. Lorsque de tels systèmes consomment du propane, plutôt que seulement de l'essence, il peut y avoir une réduction allant jusqu'à 11 % des émissions de GES par véhicule ainsi qu'une réduction des substances nocives (soit le benzène, les matières particulaires) rejetées dans l'atmosphère[22].
- **Système de sécurité pour le parc :** Distribution de propane aux États-Unis utilise Samsara, système de rétroaction de bord intégré qui encourage les chauffeurs à conduire leur camion aussi efficacement que possible pour réduire la consommation de carburant et les émissions de GES. Ce système nous permet également de prendre des décisions à plus long terme sur l'utilisation du parc.
- **Outils numériques, y compris l'intelligence artificielle, des capteurs de réservoir et un logiciel de livraison :** Ils servent à augmenter l'efficacité de la livraison, en réduisant les kilomètres parcourus pour livrer le même volume de produits.

De plus, Supérieur recherche d'autres sources de carburant de remplacement comme une façon parmi d'autres de réagir aux changements climatiques. Par exemple, nous avons conclu une entente avec Charbone Corporation en vue de distribuer de l'hydrogène vert à des clients au Québec dans le cadre de notre cheminement vers l'application d'une stratégie de carburants de remplacement dans le but d'offrir à nos clients actuels et futurs des options de solutions de chauffage, d'énergie et de transport tout en réduisant les émissions de GES et les autres émissions connexes. Nous avons également formé un nouveau groupe sur les carburants de remplacement et créé un poste de directeur de la transition énergétique et des partenariats au sein de Supérieur Propane. Nous nous sommes joints à l'Association canadienne de l'hydrogène et des piles à combustible afin de collaborer et de travailler avec les principaux intervenants de la chaîne de valeur sur les possibilités offertes par l'hydrogène.



[22] Selon le Propane Education & Research Council.

Notre utilisation d'énergie et nos émissions de gaz à effet de serre

En 2021, notre consommation totale d'énergie était de 947 119 gigajoules (GJ). Nos émissions de GES totales du champ d'application 1 se sont élevées à 65 855 tonnes métriques de dioxyde de carbone (tCO_2), en hausse par rapport à l'année précédente, principalement en raison de nos activités d'acquisition aux États-Unis. L'intensité de nos émissions du champ d'application 1 par million de litres de propane livrés a augmenté de 0,72 % pour s'établir à 22,25 tCO_2 / millions de L. Nos émissions du champ d'application 2 provenant de la consommation d'électricité et de gaz naturel de nos bureaux de Toronto, de Valley Forge et de Rochester se sont élevées à 117,3 tonnes d'équivalent de dioxyde de carbone (tCO_2)

Nous avons l'intention de continuer à trouver des façons d'optimiser nos activités et de réduire nos émissions au moyen d'analyses commerciales et numériques, ainsi que d'étudier des carburants de remplacement et d'élargir notre gamme de produits écologiques au carbone.

Indicateur (GJ)	2019	2020	2021
Utilisation d'énergie[23]	900 674	878 365	947 119
Propane	19 620	19 680	6 041
Essence	100 610	113 333	141 798
Diesel	780 444	745 352	797 099
Gaz naturel[24]	Aucun suivi	Aucun suivi	249
Électricité[25]	Aucun suivi	Aucun suivi	1 932

Indicateur	Unité	2019	2020	2021
Émissions de GES du champ d'application 1[26]	tCO_2	64 523[27]	61 018[27]	65 855
Volume total de propane livré par le secteur Distribution d'énergie[28]	millions de L	3 008	2 763	2 960
Intensité des émissions de GES du champ d'application 1[29]	tCO_2/ millions de L	21,45	22,09	22,25
Émissions de GES du champ d'application 2[30]	tCO_2	Aucun suivi	Aucun suivi	117,28

[23] Des facteurs de conversion d'énergie locaux ont été appliqués et proviennent l'Energy Information Administration des États-Unis et de la Régie de l'énergie du Canada.

[24] Inclut uniquement le bureau de Toronto.

[25] Inclut uniquement les bureaux de Toronto, de Valley Forge et de Rochester.

[26] Les facteurs d'émissions proviennent de l'Environmental Protection Agency des États-Unis et du rapport d'inventaire national canadien.

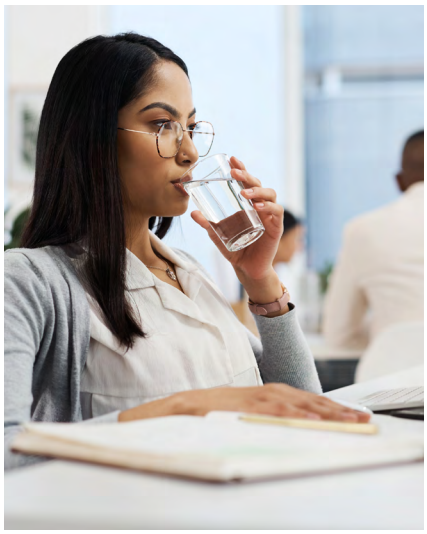
[27] Les données ont été mises à jour pour tenir compte des changements dans l'application des facteurs d'émissions locaux et des erreurs de déclaration.

[28] Les volumes de gros ne sont pas inclus parce que les produits sont ramassés et livrés par des tiers plutôt que par des véhicules appartenant à Supérieur Plus.

[29] L'intensité des émissions de GES du champ d'application 1 correspond aux émissions de GES du champ d'application 1 par volume de propane livré par Distribution d'énergie.

[30] Les facteurs d'émissions proviennent de la Emissions & Generation Resource Integrated Database (eGRID) de l'Environmental Protection Agency des États-Unis et du rapport d'inventaire national canadien.

Autres enjeux environnementaux



Eau et déchets

Nous sommes déterminés à gérer de façon responsable notre utilisation des ressources en réduisant notre utilisation de l'eau et en gérant nos déchets. En 2021, la vente de l'entreprise Produits chimiques spécialisés a réduit notre responsabilité environnementale et notre empreinte en ce qui a trait à l'utilisation de l'eau et au traitement de déchets dangereux et non dangereux.

Nos activités n'exigent pas beaucoup d'eau, car nous transportons principalement du propane. Nos sources d'eau comprennent les approvisionnements en eaux municipales et les puits. Nos principales utilisations de l'eau sont destinées à un usage de bureau, comme les systèmes de chauffage et de climatisation, l'eau potable et l'hygiène personnelle. Généralement, l'eau est incluse dans notre loyer, il est donc difficile d'en mesurer la consommation. Cette année, nous avons cherché à mieux comprendre la consommation d'eau de nos bureaux les plus imposants où bon nombre de nos employés travaillent en communiquant avec les gestionnaires immobiliers. Nous avons été en mesure d'obtenir de l'information pour nos bureaux de Toronto et de Valley Forge, où approximativement 395 700 L d'eau ont été consommés en 2021.

Supérieur a également mis en place des pratiques rigoureuses pour gérer le stockage et la livraison de mazout aux États-Unis qui visent à s'assurer qu'il n'y a pas de déversement ni d'incidence sur les plans d'eau ou les sources d'eau. Nous disposons de confinement secondaire dans nos zones de stockage et nos points de chargement et de déchargement, et effectuons des inspections de site et suivons des protocoles pour signaler les déversements et procéder à des activités de nettoyage, au besoin. Pour en savoir plus sur notre approche en matière d'exploitation sécuritaire de nos installations, veuillez voir la rubrique Intégrité des actifs et sécurité des processus de ce rapport. Nos déchets non dangereux sont principalement des déchets de bureau habituels pour lesquels nous suivons les pratiques de recyclage et d'élimination locales. De plus, nous avons peu de déchets dangereux puisque nous retenons les services d'un tiers pour nous aider à remettre à neuf ou à éliminer les réservoirs de stockage à la fin de leur cycle de vie.

Indicateur (L)	2021
Utilisation d'eau	395 700
Bureau de Toronto	214 000
Bureau de Valley Forge	181 700

Contribution à la société

Nous cherchons à bâtir des relations solides et de confiance avec les collectivités dans lesquelles nous vivons et exerçons des activités.

Relations avec les collectivités et les peuples autochtones

Nous cherchons à bâtir des relations solides et de confiance avec les collectivités dans lesquelles nous vivons et exerçons des activités.

Inspirés par notre **politique sur la responsabilité sociale d'entreprise**, nous faisons tout en notre pouvoir afin de communiquer de façon ouverte et transparente, d'interagir avec les collectivités au sein desquelles nous travaillons et de les consulter, de tenir compter d'aspects importants pour celles-ci dans nos décisions et nos pratiques commerciales et d'offrir des avantages qui passent par des offres d'emploi, des possibilités économiques et des occasions de renforcement des capacités. Nous sommes également résolus à travailler en collaboration avec les collectivités autochtones, comme le prévoit notre **politique sur les relations avec les peuples autochtones**. Nous reconnaissons l'histoire unique des peuples autochtones et croyons à la promotion de relations avec ceux-ci dans nos activités commerciales qui soient fondées sur le respect mutuel et la confiance. Pour ce faire, nous reconnaissons l'importance de la Déclaration des Nations Unies sur les droits des peuples autochtones (DNUDPA). Nous sommes déterminés à collaborer avec les collectivités autochtones pour soutenir les initiatives qui renforcent leur culture, leurs intérêts et leurs aspirations.

Soutien aux collectivités

Notre approche en matière d'investissement communautaire s'appuie sur la mobilisation et la consultation des collectivités pour établir des relations mutuellement avantageuses ou les améliorer. Nous cherchons à comprendre les priorités des collectivités et soutenons les initiatives et les organisations en nous fondant sur quatre piliers :

- **Développement communautaire :** soutenir un développement social et économique au sens plus large au sein des collectivités.
- **Diversité et inclusion :** améliorer la diversité ou les conditions des groupes sous-représentés.
- **Santé et bien-être :** soutenir la recherche en santé et le réseau de la santé ou améliorer l'accès à des services de santé.
- **Jeunesse :** améliorer la condition physique, des occasions en éducation ou la santé et le bien-être général des enfants.

Soutien aux organismes sans but lucratif en 2021 en hausse d'environ 50 %

En 2021, Supérieur a appuyé divers organismes sans but lucratif aux États-Unis et au Canada à hauteur de 474 253 $, en hausse d'environ 50 % par rapport à l'année précédente. Voici certains faits saillants de 2021 :

- **Feeding America et banques alimentaires locales :** Nous avons mené la campagne Heat with Heart en partenariat avec Feeding America, soit la plus importante organisation nationale de lutte contre la faim aux États-Unis pour la deuxième année consécutive et recueilli un total de 150 000 $ US (ou environ 190 000 $), soit l'équivalent de 1,5 million de repas. Ces fonds ont aidé le bureau national de Feeding America ainsi que 50 banques alimentaires locales situées au sein des collectivités que nous servons. Bon nombre de nos bureaux aux États-Unis et au Canada contribuent également aux banques alimentaires pour soutenir les collectivités dans le besoin.
- **Fondation canadienne du cancer du sein (FCCS) :** Depuis 2010, nous sommes partenaires de la FCCS pour soutenir sa mission de prévenir et de guérir le cancer du sein en faisant progresser la recherche la plus prometteuse à l'échelle mondiale. Nous donnons 0,02 $ par gallon livré par nos solos et nos wagons-citernes roses et nous nous engageons à verser un don minimal de 50 000 $ par année. En 2021, nous avons livré près de deux millions de gallons par nos six camions roses. De plus, pendant le Mois de la sensibilisation au cancer du sein, nous avons organisé une campagne de financement pour les employés, qui a permis de recueillir plus de 6 000 $ auprès de ceux-ci et un montant supplémentaire de 3 000 $ a été versé par Supérieur Propane.
- **Société canadienne du cancer :** Nous avons appuyé de nombreux programmes et initiatives, y compris le Fonds d'urgence contre la COVID-19, qui aident les Canadiens à trouver des réponses à leurs questions sur le cancer par des moyens numériques et virtuels; l'initiative Carreauté pour papa, qui aide les familles canadiennes aux prises avec le cancer de la prostate; la recherche sur le cancer du sein métastatique; et le programme de banque de prothèses capillaires, qui fournit de nouvelles prothèses capillaires ou des dons de prothèses capillaires aux patients atteints du cancer.
- **Princess Margaret Foundation – Weekend to Conquer Cancer :** Depuis 2016, nous participons à la campagne de financement annuelle de la Princess Margaret Foundation pour appuyer le traitement du cancer. En 2021, notre équipe du siège social s'est classée parmi les 10 premières équipes grâce à sa collecte de plus de 42 000 $. Nous participons également à l'événement Road Hockey to Conquer Cancer depuis 2019 et avons recueilli plus de 20 000 $ pour la Princess Margaret Foundation dans le cadre de cet événement.
- **Autres initiatives et programmes :** Nous appuyons de nombreuses initiatives qui tiennent à cœur à nos employés, notamment la Société canadienne de la Croix-Rouge, l'Alberta Children's Hospital Foundation, le Centre of Hope Fort McMurray, la MLSE Foundation, la Fondation canadienne des femmes, le Projet Warmth, Habitat pour l'humanité, Angel Tree, l'Armée du Salut et bien d'autres encore.

En plus de fournir un soutien financier, bon nombre de nos employés sont actifs au sein de leur collectivité. Par exemple, aux États-Unis, certains de nos employés utilisent leur formation spécialisée en propane et en manutention de matières dangereuses pour agir comme pompiers volontaires.

À l'avenir, nous continuerons de travailler avec les collectivités, de soutenir les initiatives qui correspondent à nos priorités et qui tiennent à cœur aux collectivités et à nos employés.

Indicateur ($)	2019	2020	2021
Total des investissements communautaires	117 192	316 138	474 253

Rotary Club de Cambridge Crystal Drop Gala 2022 (Preston & Hespeler)
Des employés du nouveau bureau de Cambridge ont assisté au Gala en soutien du Water First Education and Training Inc. Supérieur Propane a parrainé l'événement.

Poursuivre notre cheminement vers la réconciliation

Nous croyons qu'il est important d'appuyer les initiatives qui contribuent à la prospérité des collectivités des Premières Nations, inuites et métisses, en mettant l'accent sur l'éducation et les possibilités d'emploi. Supérieur Propane et SGL prennent des mesures proactives pour poursuivre leur cheminement vers la réconciliation :

- Améliorer notre réseau de fournisseurs
- Offrir des possibilités d'éducation, de développement de compétences et d'emploi
- Élaborer des stratégies de recrutement pour accroître la main-d'œuvre autochtone
- Offrir une formation obligatoire aux employés sur la sensibilisation à la culture autochtone
- Sensibiliser davantage les parties prenantes en partageant des histoires sur les réseaux sociaux de Supérieur Propane.

En l'honneur des enfants des Premières Nations dont les restes ont été retrouvés enterrés dans d'anciens pensionnats, Supérieur Propane a fait don de 5 000 $ au Fonds de soutien communautaire Na-mi-quai-ni-mak (je me souviens d'eux) pour contribuer à la guérison et la commémoration des collectivités. Nous croyons que la prise de conscience et la compréhension constituent une étape fondamentale de notre cheminement vers la réconciliation. Nous avons un module de formation sur la sensibilisation à la culture autochtone que les nouveaux employés doivent suivre dans le cadre de leur accueil. Nous offrons également une formation supplémentaire aux dirigeants généraux et régionaux qui travaillent avec les peuples autochtones du Canada et qui entretiennent des relations avec eux de même qu'à nos employés qui font du service à la clientèle.

Indicateur (%)	2020	2021
Employés ayant reçu une formation sur la sensibilisation à la culture autochtone[31]	100,0	94,4

Orange Shirt Day 2021
Près de 1 400 employés de Supérieur ont suivi la formation visant à en apprendre plus sur l'histoire des peuples autochtones du Canada. Nous vous incitons à porter un chandail orange pour témoigner du chemin vers la guérison et de la réconciliation et pour démontrer votre soutien aux peuples autochtones du Canada.

[31] Dans un premier temps, en 2020, la formation sur la sensibilisation à la culture autochtone a été présentée à un auditoire ciblé de leaders ainsi qu'à des professionnels qui avaient des interactions directes avec les collectivités autochtones. En 2021, une formation sur la sensibilisation à la culture autochtone a été offerte aux employés des sièges sociaux de Supérieur Propane et de Supérieur Plus.

Bourses d'études pour soutenir les jeunes Autochtones

Chaque année, Supérieur Propane accorde 12 bourses d'études à des étudiants des Premières Nations, inuits et métis dans le cadre de son partenariat avec le programme Bâtir un avenir meilleur d'Indspire pour les aider à poursuivre leurs études postsecondaires afin qu'ils puissent atteindre leur plein potentiel. Superior parraine également à l'échelle nationale les camps d'été annuels de formation sur l'autonomie fonctionnelle et l'emploi pour les Autochtones du Outland Youth Employment Program (OYEP).

Partenariats avec les peuples autochtones

Nous avons formé de nouveaux partenariats avec des collectivités et des entreprises autochtones en 2021, notamment :

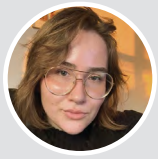
- **Première Nation de Michipicoten :** Nous entretenons une relation de longue date avec la collectivité et le Conseil dans l'objectif de fournir du propane afin d'alimenter les activités communautaires et commerciales. Cette année, nous nous sommes associés à Michipicoten Development Limited Partnership (MDLP) pour définir un accord de partage des revenus du carburant pour le projet Prodigy Gold. Nous sommes également en pourparlers avec la nation de Michipicoten au sujet d'une entente sur les retombées locales du projet Island Gold. Grâce à ces possibilités, nous espérons soutenir l'emploi au sein de la collectivité.
- **Bande indienne de Red Rock :** Grâce à notre entente d'approvisionnement en carburant et en équipement avec une coentreprise formée de tous les membres de la collectivité, nous avons constaté une croissance dans l'installation et la mise à niveau d'équipement.
- **Anokiigamig Construction Limited Partnership (ACLP) :** Nous faisons partie d'une coentreprise qui comprend la Première Nation de Naichtchewenin, la Première Nation de Rainy River et la Première nation de Big Grassy Narrows ainsi que deux partenaires non autochtones en vue de fournir un soutien aux activités minières de Newgold dans le nord-ouest de l'Ontario. Grâce à ce partenariat, nous nous sommes engagés à faire un investissement communautaire auprès de la Première Nation de Naitcatchewenin afin de soutenir des initiatives liées à la formation et au perfectionnement des employés, à des bourses d'études pour les jeunes et aux aînés. Nous participons aussi activement à la production d'énergie au propane pour les activités terrestres et l'aquaculture.
- **Bear Claw Energy :** En partenariat avec Bear Claw Energy, nous fournissons des solutions d'alimentation principale au propane qui servent aux collectivités et aux entreprises minières sur le territoire traditionnel Tahltan en Colombie-Britannique.
- **Première Nation de Tsuut'ina :** Grâce à notre partenariat, nous appuyons de nouveaux projets de développement importants sur la réserve et hors de la réserve dans la région de Calgary (Canada). Ce partenariat comprend des constructions liées à la production de chauffage et d'énergie, l'évaluation des possibilités d'emploi et des bourses d'études postsecondaires annuelles.

De plus, nous sommes un commanditaire national du réseau Advanced Business Match (ABM) en marge duquel nous participons à des forums de jumelage d'entreprises organisés par ABM dans le but d'établir des relations d'affaires avec des représentants communautaires et des collectivités. Nous nous sommes également déterminés à collaborer avec le Conseil canadien pour le commerce autochtone (CCEA) afin d'améliorer notre réseau de fournisseurs autochtones, de renforcer nos liens avec les entreprises autochtones et soutenir le développement économique.

Nous avons l'intention de continuer à favoriser les relations avec les collectivités et les entreprises autochtones et à établir des partenariats dans les années à venir. En ce qui a trait à l'avenir, nous évaluons des occasions d'élargir notre gamme de produits au moyen de produits énergétiques portatifs et écologiques dans le cadre de la transition énergétique vers des solutions à faibles émissions de carbone.

Récipiendaires des bourses du programme OYEP

Norlynn
Bande indienne de Red Rock, ON



Iako
Kahnawá:ke, QC

Christina
Première Nation de Sweetgrass, SK

Brady
Première Nation des Métis de Colombie-Britannique, CB

Tania
Tribu des Gens-du-Sang, AL

Leanne
Première Nation d'Acadia, NE

Cérémonie de collation des grades d'OYEP de 2021
Bill Gourley et Tim Gauvin se sont rendus au parc provincial du lac Puntchesakut, en Colombie-Britannique, pour représenter Supérieur Propane à la cérémonie de collation des grades d'OYEP. Les parrains du programme ont été présentés au début de la cérémonie, et Bill et Tim ont eu l'occasion de discuter avec certains des diplômés et leur famille.

Annexe

Tableau du rendement

Sujet	Indicateur de performance	Unité de mesure	2019	2020	2021
À propos de Supérieur Plus	Volume de propane livré par Energy Distribution[32]	en millions de L	3 008	2 763	2 960
	Emplacements de livraison	Nbre	382 738	824 280	779 437
	Valeur économique générée	en millions de dollars	2 171,6	1 806,9	2 392,6
Diversité du conseil	Femmes au sein du conseil d'administration	%	22,0	20,0	22,2
Clients	Indice *Net Promoter Score*				
	Supérieur Propane	Note	56	64	55
	Distribution de propane aux États-Unis	Note	55	61	56
Relations avec les parties prenantes et les peuples autochtones	Formation de sensibilisation à la culture autochtone[33]	% des employés	–	100,0	94,4
Effectif	Total de l'effectif	Nbre	3 680	3 877	4 125
	Taux de roulement volontaire des employés à temps plein (%)	%	Aucun suivi	13,6	10,0
	Femmes au sein de l'effectif	%	25[34]	27,3	27,7
	Femmes occupant des postes de haute direction[35]	%	25	30	21
	Femmes occupant des postes de direction au siège social et au sein des fonctions[36]	%	18	16	17
	Membres des minorités visibles dans les postes de haute direction	%	16,7	18,2	28,6
	Taux de syndicalisation	%	Aucun suivi	10,0	8,6
	Groupes désignés (déclaration volontaire)				
	Minorités visibles	%	Aucun suivi	6,9	7,2
	Militaires/anciens combattants	%	Aucun suivi	10,9	4,2
	Peuples autochtones	%	Aucun suivi	1,4	1,4
	Personnes handicapées	%	Aucun suivi	0,2	0,7

[32] Les volumes de gros ne sont pas inclus parce que les produits sont ramassés et livrés par des tiers plutôt que par des véhicules appartenant à Supérieur Plus.

[33] Dans un premier temps, en 2020, la formation sur la sensibilisation à la culture autochtone a été présentée à un auditoire ciblé de leaders ainsi qu'à des professionnels qui avaient des interactions directes avec les collectivités autochtones. En 2021, une formation sur la sensibilisation à la culture autochtone a été offerte aux employés des sièges sociaux de Supérieur Propane et de Supérieur Plus.

[34] Les données de 2019 incluent Produits chimiques spécialisés.

[35] En 2021, par suite d'une réorganisation, certains postes ont été transférés des activités opérationnelles au siège social, ce qui a entraîné la baisse à partir de 2020.

[36] Nous avons changé la définition pour cette catégorie en 2020, ce qui fait en sorte que les chiffres ne sont pas comparables au chiffre de 2021.

Sujet	Indicateur de performance	Unité de mesure	2019	2020	2021
Santé et sécurité	Décès	Nbre	0	0	0
	Taux total de blessures à signaler (TTBS)[37]	Taux	4,43	4,48	4,49
	Taux d'incidents de transport (TIT)[38]	Taux	5,92	6,54	6,57
	Taux d'incidence de jours d'absence du travail, de tâches restreintes ou de transferts (taux DART)[39]	Taux	2,86	3,16	3,76
Intégrité des actifs et sécurité des processus	Total des rejets à déclarer	Nbre	41	22	22
Consommation d'énergie et gaz à effet de serre	Consommation d'énergie[40]	GJ	900 674	878 365	947 119
	Propane	GJ	19 620	19 680	6 041
	Essence	GJ	100 610	113 333	141 798
	Diesel	GJ	780 444	745 352	797 099
	Gaz naturel[41]	GJ	Aucun suivi	Aucun suivi	249
	Électricité[42]	GJ	Aucun suivi	Aucun suivi	1 452
	Émissions totales de GES	tCO_2	64 523	61 018	65 964
	Émissions de GES du champ d'application 1[43]	tCO_2	64 523[44]	61 018[44]	65 855
	Émissions de GES du champ d'application 2[45]	tCO_2	Aucun suivi	Aucun suivi	117,28
	Intensité des émissions de GES du champ d'application 1[46]	tCO_2/ millions de L	21,45	22,09	22,25
Investissement communautaire	Total des investissements	$	117 192	316 138	474 253

[37] Le taux total de blessures à signaler (TTBS) est le taux d'occurrence de blessures à signaler en fonction d'un lieu de travail de 100 employés sur une période de un an. TTBS = nombre de blessures à signaler x 200 000 ÷ le nombre d'heures travaillées au cours de la période. Les données de 2019 du TTBS incluent les activités du secteur Produits chimiques spécialisés.

[38] Le taux d'incidents de transport (TIT) est le taux d'occurrence d'incidents de véhicules à moteur évitables (IVME) en fonction du nombre de milles parcourus au cours d'une période de déclaration et comprend les incidents évitables sur route et hors route. TIT = IVME totaux x 1 million ÷ nombre de milles parcourus au cours de la période. Les données de 2019 de TIT incluent les activités du secteur Produits chimiques spécialisés.

[39] Le taux d'incidence de jours d'absence du travail, de tâches restreintes ou de transferts (taux DART) correspond à un incident où un employé blessé a dû s'absenter du travail, a été affecté à des tâches restreintes ou a dû occuper un autre poste en attendant de guérir d'une blessure au travail. Taux DART = Nombre de jours d'absence du travail, d'affectation à des tâches restreintes ou de transferts x 200,000 ÷ le nombre d'heures travaillées au cours de la période (en fonction d'un lieu de travail de 100 employés sur une période de un an). Les données de 2019 de DART incluent les activités du secteur Produits chimiques spécialisés.

[40] Des facteurs de conversion d'énergie locaux ont été appliqués et proviennent l'Energy Information Administration des États-Unis et de la Régie de l'énergie du Canada.

[41] Inclut uniquement le bureau de Toronto.

[42] Inclut uniquement les bureaux de Toronto, de Valley Forge et de Rochester.

[43] Les facteurs d'émissions proviennent de la base de données Emissions & Generation Resource Integrated Database (eGRID) de l'Environmental Protection Agency des États-Unis et du Rapport d'inventaire national du Canada.

[44] Les données ont été mises à jour pour tenir compte de changements dans l'application des facteurs d'émissions locaux et d'erreurs de déclaration.

[45] Les facteurs d'émissions proviennent de la Emissions & Generation Resource Integrated Database (eGRID) de l'Environmental Protection Agency des États-Unis et du rapport d'inventaire national canadien.

[46] L'intensité des émissions de GES du champ d'application 1 correspond aux émissions de GES du champ d'application 1 par volume de propane livré par Distribution d'énergie.

Tableau de l'indice SASB

Le rapport de Supérieur Plus porte sur les mesures énumérées dans la norme du secteur des infrastructures des services publics et des distributeurs de gaz naturel du Sustainability Accounting Standards Board.

Sujet	Code	Mesure	Réponse, lien ou renseignements supplémentaires
Caractère abordable de l'énergie	IF-GU-240a.1	Tarif moyen de vente au détail du gaz pour 1) les clients résidentiels, 2) les clients commerciaux, 3) les clients industriels et 4) les services de transport uniquement	La distribution de propane est une activité locale fondée sur les relations, et la concurrence est le produit du prix et du niveau de service. Le cours du propane comme produit de base n'est pas réglementé par tarifs. Supérieur gère les prix à l'échelle de l'entreprise et à l'échelle régionale et locale. Ils sont surtout établis en fonction d'une marge par rapport aux coûts du produit et de transport, ces coûts étant généralement transmis aux clients, mais dépendant aussi du coût local d'autres carburants. Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'approche de Supérieur pour soutenir les clients, veuillez consulter la rubrique Interaction avec des parties prenantes du présent rapport.
	IF-GU-240a.2	Facture de gaz mensuelle habituelle pour les clients résidentiels pour 1) 50 MMBTU et 2) 100 MMBTU de gaz livré par an	Le cours du propane comme produit de base n'est pas réglementé par tarifs. Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'approche de Supérieur pour soutenir les clients, veuillez consulter la rubrique Interaction avec des parties prenantes du présent rapport.
	IF-GU-240a.3	Nombre de débranchements du gaz de clients résidentiels pour non-paiement, pourcentage de rebranchement dans les 30 jours	Supérieur ne coupe pas l'alimentation de gaz pour les clients en cas de non-paiement. Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'approche de Supérieur pour soutenir les clients confrontés à des difficultés financières, veuillez consulter la rubrique Interaction avec des parties prenantes du présent rapport.
	IF-GU-240a.4	Discussion sur l'incidence de facteurs externes sur l'abordabilité pour les clients	Le propane est un produit de base dont l'offre et la demande peuvent être influencées par un certain nombre de facteurs, notamment les événements catastrophiques, les catastrophes naturelles, les phénomènes météorologiques extrêmes, les maladies et la guerre. Ces facteurs peuvent avoir une influence sur nos activités, y compris le coût de nos produits et services. Pour obtenir de plus amples renseignements sur les risques attribuables à nos activités, veuillez consulter la **notice annuelle de Supérieur**.
Efficacité d'utilisation finale	IF-GU-420a.1	Pourcentage des revenus tirés des services publics de gaz provenant de structures tarifaires qui 1) sont découplées ou 2) contiennent un mécanisme d'ajustement pour perte de revenus (MAPR)	Ne s'applique pas à Supérieur Plus, car le cours du propane comme produit de base n'est pas réglementé par tarifs.

Sujet	Code	Mesure	Réponse, lien ou renseignements supplémentaires
Efficacité d'utilisation finale	**IF-GU-420a.2**	Économies sur le gaz pour les clients grâce aux mesures d'efficacité par marché	Ne s'applique pas à Supérieur Plus, car le cours du propane comme produit de base n'est pas réglementé par tarifs.
	IF-GU-540a.1	Nombre 1) d'incidents à signaler aux pipelines, 2) d'ordonnances de mesures correctives (OMC) et 3) d'avis de violation probable (AVP)	Ces indicateurs s'appliquent au secteur des services publics de Stittco de Distribution de propane au Canada au Manitoba et à Hay River dans les Territoires du Nord-Ouest. 1) 0 2) 0 3) 0
	IF-GU-540a.2	Pourcentage de pipelines de distribution qui sont 1) en fonte et/ou en fer forgé et 2) en acier non protégé	Ces indicateurs s'appliquent au secteur des services publics de Stittco de Distribution de propane au Canada au Manitoba et à Hay River dans les Territoires du Nord-Ouest. 1) 0 % 2) 0 %
	IF-GU-540a.3	Pourcentage de pipelines de gaz inspectés destinés 1) au transport et 2) à la distribution	Ces indicateurs s'appliquent au secteur des services publics Stittco de Distribution de propane au Canada au Manitoba et à Hay River dans les Territoires du Nord-Ouest. 1) 0 %, car la division n'exploite pas de pipelines destinés au transport. 2) 34 %
	IF-GU-540a.4	Description des efforts déployés pour gérer l'intégrité de l'infrastructure de livraison de gaz, y compris les risques liés à la sécurité et aux émissions	Veuillez consulter la rubrique Intégrité des actifs et sécurité des processus du présent rapport.
Mesure de l'activité	**IF-GU-000.A**	Nombre de clients servis : 1) résidentiels, 2) commerciaux et 3) industriels	Cet indicateur a été modifié pour s'appliquer au contexte de la Société. Supérieur a de nombreux points de livraison en Amérique du Nord pour aider les clients en ce qui concerne l'achat et la livraison du propane et du mazout. 1) 548 485 2) 127 378 3) 1 365
	IF-GU-000.B	Quantité de gaz naturel livré : 1) aux clients résidentiels, 2) aux clients commerciaux, 3) aux clients industriels et transféré 4) à un tiers	Cet indicateur a été modifié pour assurer la conformité avec la façon dont il est déclaré dans les autres documents d'information comme le rapport de gestion. Supérieur communique de l'information par secteur résidentiel, commercial et de gros dans le rapport de gestion. Les clients industriels de Supérieur relèvent du secteur des clients résidentiels. La quantité de propane livré est donnée en millions de litres. 1) 904 2) 1 448 3) 1 079 4) s.o.
	IF-GU-000.C	Longueur des pipelines de gaz destinés 1) au transport et 2) à la distribution	1) 0 km 2) 91 km

Tableau de l'indice GIFCC

Sujet	Information recommandée	Réponse, lien ou renseignements supplémentaires
Gouvernance *Divulguer la gouvernance de l'entreprise concernant les risques et les occasions liés aux changements climatiques*	Décrire le rôle du conseil dans le cadre de la surveillance des risques et des occasions liés aux changements climatiques	Veuillez consulter les rubriques Gouvernance et Énergie et gaz à effet de serre du présent rapport.
	Décrire le rôle de la direction dans l'évaluation et la gestion des risques et des occasions liés aux changements climatiques	Veuillez consulter les rubriques Direction et Énergie et gaz à effet de serre du présent rapport.
Stratégie *Fournir de l'information sur les incidences réelles et éventuelles des risques et des occasions liés aux changements climatiques sur les activités, la stratégie et la planification financière de l'entreprise lorsque cette information est importante*	Décrire les risques et les occasions liés aux changements climatiques que l'entreprise a cernés à court, moyen et long terme	Supérieur évalue les risques et les occasions liés aux changements climatiques, mais ne les a pas circonscrits à court, moyen et long terme. Veuillez consulter la rubrique Énergie et gaz à effet de serre du présent rapport.
	Décrire l'incidence des risques et des occasions liés aux changements climatiques sur les activités, la stratégie et la planification financière de l'entreprise	Supérieur évalue l'incidence des risques d'entreprise, y compris les risques et les occasions liés aux changements climatiques, dans un certain nombre de catégories, notamment en matière de finances, d'exploitation et de réputation. Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez consulter la rubrique Énergie et gaz à effet de serre du présent rapport.
	Décrire la résilience de la stratégie de l'entreprise, en tenant compte de différents scénarios liés aux changements climatiques, y compris un scénario de 2 °C ou moins	L'analyse des scénarios liés aux changements climatiques n'a pas encore été entreprise.
Gestion des risques *Fournir l'information sur la manière dont l'entreprise repère, évalue et gère les risques liés aux changements climatiques*	Décrire les processus de l'entreprise pour repérer et évaluer les risques liés aux changements climatiques	Les renseignements sur le processus de gestion des risques d'entreprise (GRE) de Supérieur sont décrits à la rubrique Énergie et gaz à effet de serre du présent rapport.
	Décrire les processus de l'entreprise pour gérer les risques liés aux changements climatiques	Veuillez consulter la rubrique Énergie et gaz à effet de serre du présent rapport.
	Décrire la manière dont les processus de repérage, d'évaluation et de gestion des risques liés aux changements climatiques sont intégrés dans la gestion globale des risques de l'entreprise	Veuillez consulter la rubrique Énergie et gaz à effet de serre du présent rapport.
Mesures et objectifs *Fournir l'information sur les mesures et les objectifs utilisés pour évaluer et gérer les risques et les occasions pertinents liés aux changements climatiques lorsque celle-ci est importante*	Divulguer les mesures utilisées par l'entreprise pour évaluer les risques et les occasions liés aux changements climatiques conformément à sa stratégie et à son processus de gestion des risques	À l'heure actuelle, Supérieur mesure et fournit de l'information sur les émissions du champ d'application 1 et sur l'intensité des émissions du champ d'application 1. L'information sur les émissions du champ d'application 2 pour un nombre limité de bureaux de Supérieur est fournie. Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez consulter la rubrique Énergie et gaz à effet de serre du présent rapport.
	Fournir l'information sur les émissions de GES du champ d'application 1, du champ d'application 2 et, le cas échéant, du champ d'application 3, ainsi que les risques connexes	L'information fournie sur les émissions du champ d'application 1, les émissions du champ d'application 2 et l'intensité des émissions du champ d'application 1 par volume de vente figure à la rubrique Énergie et gaz à effet de serre du présent rapport.
	Décrire les objectifs utilisés par l'entreprise pour gérer les risques et les occasions liés aux changements climatiques et le rendement par rapport aux objectifs	Supérieur s'engage à faire partie de la solution pour lutter contre les changements climatiques. Supérieur explore actuellement la manière dont elle peut établir une base de référence de ses émissions, alors qu'elle continue de faire l'acquisition d'entreprises et d'harmoniser ses processus, avant d'établir des objectifs.

Information prospective et mesures financières non conformes aux PCGR

Information prospective

Certains renseignements contenus dans les présentes sont de nature prospective au sens des lois sur les valeurs mobilières canadiennes applicables. Ces declarations prospectives englobent notamment des déclarations sur les objectifs, les stratégies commerciales visant la réalisation de ces objectifs, les résultats financiers prévus (y compris ceux liés à la gestion du risque), les conditions économiques ou celles du marché et les perspectives de Supérieur et de ses activités ou la concernant. En général, on identifie cette information à l'emploi du futur et de mots comme « anticiper », « croire », « continuer », « estimer », « prévoir », « planifier », « projeter », « futur », « perspectives », « espéré », « peut-être », « devrait », « stratégie », « cibler » ou d'autres mots analogues suggérant des résultats futurs.

L'information prospective fournie dans le présent document comprend : les objectifs du plan stratégique *Superior Way Forward*, notre stratégie de développement pour la distribution de l'énergie à faibles émissions de carbone et renouvelable à nos clients, y compris notre projet initial de distribution d'hydrogène, l'inclusion d'objectifs de développement durable supplémentaires dans notre programme de rémunération des membres de la haute direction, des plans pour améliorer nos rapports sur le développement durable, nos plans d'embauche en matière de développement durable, les objectifs de diversité au sein du conseil d'administration, l'amélioration de l'expérience dans le domaine numérique pour nos clients, l'expansion de nos activités de de communication avec les clients, les changements apportés à nos programmes d'avantages sociaux, la mise en œuvre d'une nouvelle stratégie et d'un nouveau cadre de gestion en matière de SSE et l'élargissement de la portée de notre communication d'information en matière de SSE.

Les déclarations prospectives sont fournies à des fins d'information au sujet des attentes et des plans de la direction pour l'avenir et pourraient ne pas convenir à d'autres fins. Les déclarations prospectives contenue dans les présentes se fondent sur diverses hypothèses et prévisions qui, selon Supérieur, sont raisonnables compte tenu des circonstances. Rien ne garantit que ces hypothèses et prévisions se vérifieront. Celles-ci s'appuient sur l'information actuellement disponible pour Supérieur, y compris des renseignements provenant d'analystes indépendants du secteur et d'autres sources externes, et sur le rendement historique des activités de Supérieur. Ces hypothèses portent, notamment, sur le rendement financier prévu , les tendances commerciales et économiques actuelles, le montant des dividendes futurs versés par Supérieur, les perspectives d'affaires, l'utilisation de l'assiette fiscale, l'évolution de la réglementation, les devises, les taux de change et les taux d'intérêt, les prix futurs des marchandises dans le secteur pétrolier et gazier, les niveaux d'activités futures de forage pétrolier, les données sur les opérations boursières, les estimations de coûts, notre capacité à obtenir du financement selon des conditions acceptables, la durée de vie prévue des installations et les déclarations en ce qui a trait aux besoins de Supérieur relativement au fonds de roulement net et aux dépenses d'investissement et les hypothèses présentées à la rubrique « Perspectives financières » de notre rapport de gestion accompagnant nos états financiers pour le quatrième trimestre et l'exercice clos le 31 décembre 2021 (« rapport de gestion »).

Les déclarations prospectives sont également soumises aux risques et aux incertitudes énoncées ci-après.

Par leur nature, les déclarations prospectives comportent un grand nombre d'hypothèses, de risques et d'incertitudes, sur le plan tant général que particulier. Si un ou plusieurs risques ou incertitudes se matérialisaient, ou si les hypothèses sous-jacentes se révélaient erronées, puisque bon nombre de facteurs importants échappent au contrôle de Supérieur, la performance ou les résultats financiers réels de Supérieur pourraient différer considérablement des estimations et des prévisions avancées, exprimées ou sous-entendues dans les déclarations prospectives.Ces risques et incertitudes comprennent les évaluations erronées de la valeur au moment où des acquisitions sont réalisées, les augmentations des

frais relatifs au service de la dette, la perte de membres du personnel clé, l'effet prévu de la pandémie de la COVID 19 et de la récession économique, les fluctuations des devises et des taux de change, une couverture d'assurance inadéquate, le montant des impôts à payer, le risque de contrepartie, la conformité aux lois et règlements relatifs à l'environnement, la baisse de la demande des clients, les risques opérationnels associés à nos installations, les cas fortuits, les questions liées aux relations de travail, notre capacité à avoir accès à des sources externes de capitaux d'emprunt et de capitaux propres et les risques décelés i) dans notre rapport de gestion, à la rubrique « Facteurs de risque », et ii) dans la notice annuelle de Supérieur la plus récente. La liste d'hypothèses, de risques et d'incertitudes qui précède n'est pas exhaustive.

Avant de s'appuyer sur l'information prospective de Supérieur afin de prendre des décisions au sujet de Supérieur, les investisseurs et toute autre personne, devraient considérer avec soin les facteurs présentés précédemment, d'autres incertitudes et des événements potentiels. L'information prospective est fournie en date du présent document et, sauf si la loi l'exige, ni Supérieur ni Supérieur Plus SEC ne s'engagent à la mettre à jour ou à la réviser pour refléter une nouvelle information, qu'elle soit ultérieure ou autre. Pour les raisons susmentionnées, les investisseurs ne devraient pas se fier indûment aux déclarations prospectives.

Mesures financières non conformes aux PCGR

Nous utilisons parfois des mesures financières non conformes aux PCGR, qui sont des termes financiers n'ayant pas de définition normalisée aux termes des principes comptables généralement reconnus. Veuillez vous reporter à la rubrique « Mesures financières non conformes aux PCGR » à la page 43 de notre rapport de gestion annuel de 2021 disponible sous notre profil sur SEDAR au **www.sedar.com** pour de plus amples renseignements sur chaque mesure financière non conforme aux PCGR.

Superior Plus

Superior Plus Corp.

401, 200 Wellington Street West
Toronto (Ontario) M5V 3C7

Tel. : 416-345-8050
Télec. : 416-340-6030
Sans frais : 1-866-490-PLUS (7587)

Pour de plus amples renseignements adressez-vous à :
investor-relations@superiorplus.com
superiorplus.com