



RAPPORT SUR LE
DÉVELOPPEMENT
DURABLE 2020

Supérieur Plus a comme objet la livraison de carburants et de combustibles essentiels et de produits chimiques spécialisés aux clients. Nous sommes résolus à prendre des mesures pour réduire notre incidence environnementale et à continuer à créer une valeur durable et continue pour nos clients, nos actionnaires, nos employés et les collectivités où nous exerçons nos activités.

TABLE DES MATIÈRES

| | |
|----|---|
| 1 | Message du président et chef de la direction |
| 3 | À propos de Supérieur Plus |
| 6 | Performance en un clin d'œil |
| 7 | Notre approche en matière de développement durable |
| 10 | Relations avec les parties prenantes et les peuples autochtones |
| 14 | Nos employés |
| 16 | Santé et sécurité |
| 18 | Intégrité des actifs et sécurité des processus |
| 20 | Émissions de gaz à effet de serre |
| 22 | Investissement communautaire |



Message du président et chef de la direction



Luc Desjardins
Président et chef de la direction

Les questions de développement durable préoccupent de plus en plus nos clients, les collectivités où nous exerçons nos activités, nos actionnaires et nos employés. Chez Supérieur Plus, nous désirons adopter une position de chef de file et être à la hauteur des attentes croissantes de nos parties prenantes à notre égard. En fait, nous nourrissons les mêmes attentes envers nous-mêmes. Nous sommes résolus à prendre soin de nos collaborateurs et à les garder en sécurité, à soutenir les collectivités où nous exerçons nos activités et à réduire au minimum notre incidence sur l'environnement.

Nous sommes heureux de partager avec vous notre premier rapport sur le développement durable, celui de 2020, qui constitue un jalon important de notre parcours vers le développement durable. Dans ce rapport, nous décrivons les mesures que nous prenons pour gérer les principales questions de développement durable et la performance de nos secteurs. C'est grâce au dévouement de l'équipe de notre entreprise Distribution d'énergie et de notre secteur Produits chimiques spécialisés que nous avons pu enregistrer des progrès.

Le monde a fait face à des défis considérables en 2020, dont la pandémie de COVID-19 et des enjeux socioéconomiques croissants. Mais les défis entraînent leur lot d'occasions aussi, et Supérieur Plus s'efforce de faire sa part. Nous sommes guidés par nos valeurs : préserver notre sécurité et celle des collectivités où nous exerçons nos activités et mobiliser nos employés et nos clients.

Réponse à la pandémie

La pandémie de COVID-19 a représenté un défi pour beaucoup de secteurs, dont le nôtre. Je suis fier de ce que nous avons accompli pour assurer la sécurité de nos employés et préserver notre capacité à livrer du propane et d'autres combustibles et carburants à nos clients sans perturbation. Nous avons fourni à notre personnel de première ligne de l'équipement de protection pour que les employés de l'entreprise Distribution d'énergie puissent servir nos clients résidentiels et commerciaux en toute sécurité et que nos employés du secteur Produits chimiques spécialisés puissent continuer à fournir des produits chimiques pour fabriquer des produits essentiels. Nous avons rapidement adopté le télétravail pour tous les postes qui s'y prêtaient, aidé le personnel de notre centre d'appels à s'installer à domicile et interdit les voyages non essentiels pour limiter la propagation du virus. En réponse à l'incidence prévue de la COVID-19 sur les produits des activités, nous avons mis en place des initiatives visant à réduire les coûts pour conserver notre solidité financière.

Étapes vers notre objectif Zéro blessure

Notre ambition est d'offrir un milieu de travail exempt de blessures et d'incidents, soit l'objectif Zéro blessure. La sécurité incombe à chaque employé, et nous nous efforçons tous d'atteindre l'objectif Zéro blessure chaque jour. Nous avons su inculquer une solide culture entourant la sécurité, qui est axée sur les personnes, les systèmes et les processus, et nous nous sommes fixé des cibles annuelles en matière de santé et de sécurité pour améliorer notre performance à cet égard. En 2020, nous n'avons enregistré aucun décès et avons surpassé nos cibles pour ce qui est du taux total de blessures à signaler (TTBS) et du taux d'incidence de jours d'absence du travail, de tâches restreintes ou de transferts (taux DART). De plus, l'une de nos usines ERCO a atteint sa 20^e année sans blessure à signaler, un record incroyable dont nous sommes très fiers.

Faciliter l'interaction de nos clients avec nous

Être à l'écoute et réceptifs nous aide à créer une expérience client positive. Nous avons lancé de nouvelles technologies, telles que la fonction de rappel Call Back Assist, qui permet aux clients de demander qu'on les rappelle au lieu d'attendre en ligne, et la fonction Proactive Outreach Manager, qui envoie aux clients des messages automatisés pour les aviser de rendez-vous et d'autres renseignements importants. En 2020, notre plateforme numérique novatrice destinée aux clients a connu une augmentation de 27 % du nombre de clients traitant avec nous en ligne et sur notre application pour téléphone intelligent à la fine pointe. Les outils numériques, combinés à l'orientation client de notre équipe de première ligne, a conduit à une augmentation de l'indice de l'expérience client *Net Promoter Score* de Supérieur Propane, le faisant passer à 64, soit le score le plus élevé de notre histoire.

Renforcement des relations avec les peuples autochtones

Les peuples autochtones sont nos clients, nos partenaires et des membres précieux de notre équipe dans les collectivités où nous exerçons nos activités. Le fait d'établir et d'entretenir des relations authentiques et de confiance est essentiel à nos activités. La politique sur les relations avec les peuples autochtones de Supérieur Plus, mise en place en 2020, fournit un cadre utile pour traiter avec les peuples autochtones au Canada. L'éducation et la formation sont le fondement de relations positives; au Canada, environ 600 des membres de notre personnel ont suivi un module de formation en 3 parties sur la sensibilisation aux questions autochtones et tous les nouveaux employés de Supérieur Propane sont tenus de le suivre.

Efforts pour redonner aux collectivités

Le succès et le bien-être des collectivités où nous exerçons nos activités vont de pair. Nous continuons à soutenir nombre d'organisations à but non lucratif, caritatives et autres dans nos quatre domaines d'intervention : développement communautaire; diversité et inclusion; santé et bien-être; et jeunesse.

Promotion de la diversité et de l'inclusion

La diversité est le rapprochement d'horizons, de perspectives et d'expériences variés et elle nous rend plus forts et plus innovants. En 2015, Supérieur Plus a lancé sa politique de diversité d'entreprise, qui nous aide à promouvoir une culture et un milieu de travail plus diversifiés et inclusifs. Supérieur Plus s'est fixé comme objectif que les femmes représenteraient au moins 30 % des membres de notre conseil d'administration d'ici 2023. Je me suis personnellement engagé à accroître la représentation des femmes, des peuples autochtones, des minorités visibles et des personnes handicapées dans toutes nos activités.

Réduction de l'incidence sur l'environnement

Supérieur Plus a comme objet la livraison de carburants et de combustibles essentiels et de produits chimiques spécialisés aux clients. Le propane est un combustible polyvalent et fiable qui peut être utilisé pour chauffer des foyers ainsi que des immeubles et des installations commerciaux, alimenter des véhicules électriques et des appareils électroménagers et servir à d'autres applications commerciales et d'affaires. Le propane est non toxique et pratiquement inodore, offre une combustion plus propre et produit nettement moins d'émissions de gaz à effet de serre (GES) que l'essence, le diesel et le mazout de chauffage. Dans la lutte contre les changements climatiques de demain, le propane jouera un rôle de plus en plus important en remplaçant les combustibles riches en carbone pour alimenter les zones rurales et les collectivités éloignées.

Afin de diminuer notre propre incidence environnementale, nous avons intégré des technologies clés de réduction de nos émissions de GES à nos activités. Nos émissions ont augmenté entre 2019 et 2020, surtout en raison d'acquisitions et de la hausse connexe de 10 % de notre parc de véhicules aux États-Unis. 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. Ce rapport servira de base de référence pour établir nos objectifs environnementaux futurs.

Le 18 février 2021, nous avons annoncé que nous avons conclu une entente visant la vente de notre secteur Produits chimiques spécialisés, laquelle a été réalisée le 9 avril 2021. Je veux remercier notre équipe de ce secteur pour son formidable travail au fil des ans, en particulier en ce qui concerne le volet santé et sécurité et les initiatives de développement durable. Ce premier rapport porte sur la performance de notre entreprise Distribution d'énergie et de notre secteur Produits chimiques spécialisés.

Nous sommes résolu à poser d'autres gestes pour réduire notre incidence environnementale et continuer à créer une valeur durable et continue pour nos clients, nos actionnaires, nos employés et les collectivités où nous exerçons nos activités. Ce rapport confirme que Supérieur Plus peut se vanter d'avoir fait des progrès, mais nous savons qu'il reste encore beaucoup à faire. À l'avenir, nous nous concentrerons sur l'amélioration continue, le renforcement de notre transparence en matière de développement durable et l'interaction avec nos parties prenantes pour mieux comprendre les enjeux qui comptent le plus pour ces dernières.

Je tiens à vous remercier pour l'intérêt que vous portez à Supérieur Plus et je suis ravi de vous présenter ce premier rapport sur le développement durable.

Cordialement,

Le président et chef de la direction,



Luc Desjardins

À propos de Supérieur Plus

Établie à Toronto, en Ontario, Supérieur Plus Corp. (TSX : SPB) exploite deux secteurs distincts : Distribution d'énergie et Produits chimiques spécialisés. Nous distribuons et commercialisons du propane et des distillats au Canada et aux États-Unis et fournissons du chlorate de sodium, du chloralcali (hydroxide de potassium) et du chlorite de sodium en Amérique du Nord et à l'échelle internationale.

Le 18 février 2021, nous avons annoncé la conclusion d'une entente définitive visant la vente de 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 concentrée sur la distribution d'énergie¹.

Valeurs

Nos valeurs sont les principes directeurs qui guident notre conduite collective les uns envers les autres et envers nos employés, clients et partenaires.

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 qui aide nos employés à donner le meilleur d'eux-mêmes.

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 l'interne qu'à l'externe.

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.



¹ Les énoncés prospectifs pour le secteur Produits chimiques spécialisés sont basés sur les objectifs fixés pendant que ce dernier était sous le contrôle de Supérieur Plus, mais pourraient être modifiés.

Distribution d'énergie aux États-Unis²



Distribution d'énergie au Canada³



Distribution d'énergie

Notre entreprise Distribution d'énergie assure la distribution et la commercialisation au détail de carburants et de combustibles liquides, y compris du propane et du mazout de chauffage, et offre des services de gestion de portefeuille de gros. Le propane est un combustible polyvalent utilisé pour chauffer les foyers et les immeubles et installations commerciaux, alimenter les véhicules électriques et les appareils électroménagers et servir de source de chauffage et d'électricité pour les collectivités et les projets de construction d'infrastructures en régions éloignées. Le propane offre une combustion plus propre et émet moins de GES que le mazout de chauffage, l'essence et d'autres carburants courants. Nous servons environ 590 000 clients aux États-Unis et 190 000 clients au Canada. En 2020, nos secteurs Distribution de propane aux États-Unis et Distribution de propane au Canada ont chacun représenté environ 50 % des produits des activités de notre entreprise Distribution d'énergie.

- **Distribution de propane aux États-Unis** distribue du gaz propane et des carburants et combustibles liquides tels que le mazout de chauffage dans les régions du nord-est, de l'Atlantique, du sud-est et du Midwest, ainsi qu'en Californie, aux États-Unis. De plus, ce secteur installe, entretient et répare du matériel de chauffage au propane et au mazout. Notre secteur Distribution de propane aux États-Unis est exploité par Superior Plus Energy Services sous le nom Superior Plus Propane ainsi qu'environ 50 autres noms commerciaux.

- **Distribution de propane au Canada** comprend Supérieur Propane et Superior Gas Liquids. Plus grand distributeur de propane au Canada, il fournit de l'équipement alimenté au propane et des services connexes, tels que la location de réservoirs et de bouteilles, la fourniture, l'installation et la réparation d'équipement, l'offre de garanties d'équipement et des contrats de programmes d'entretien préventif pour l'équipement installé. **Distribution de propane au Canada**, par l'intermédiaire de Superior Gas Liquids, est également 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.

Parmi les
5 plus grands
distributeurs de propane
au détail au Canada et aux
États-Unis⁴

Premier
distributeur de propane
au détail au Canada⁴

Parmi les
10 plus grands
distributeurs de propane
au détail aux États-Unis⁵

² À l'exclusion des installations satellites.

³ À l'exclusion des installations satellites. Comprend les installations de Superior Gas Liquids en Californie et au Nevada qui relèvent du secteur Distribution de propane au Canada.

⁴ Selon les estimations de la direction.

⁵ Selon le classement LP Gas Top Propane Retailer en date du 14 février 2020.

Empreinte géographique de Produits chimiques spécialisés

Amérique du Nord

Amérique du Sud

Installations de production situées à 9 emplacements en Amérique du Nord et une installation au Chili



Produits chimiques spécialisés

Les activités de Produits chimiques spécialisés sont exercées sous le nom commercial ERCO Mondial. Le secteur Produits chimiques spécialisés, en exploitation depuis plus de 100 ans, est axé sur la production et l'approvisionnement de chlorate de sodium, de produits de chloralcali et de chlorite de sodium. Produits chimiques spécialisés compte 10 installations de production (6 au Canada, 3 aux États-Unis et 1 au Chili) et est l'un des plus grands producteurs et fournisseurs nord-américains de produits chimiques utilisés principalement dans les secteurs des pâtes et papiers, du traitement de l'eau et du pétrole et du gaz. Le chlorate de sodium est principalement utilisé pour fabriquer du dioxyde de chlore pour le blanchiment de la pâte, tandis que le chlorite de sodium est principalement utilisé dans le

traitement de l'eau. Produits chimiques spécialisés s'occupe également de la conception et de la concession de licences à grande échelle visant des générateurs de dioxyde de chlore exclusifs et la technologie connexe, qui ont été installés dans des usines de pâtes et papiers dans le monde entier pour le blanchiment du papier sans chlore élémentaire. Produits chimiques spécialisés est au service de nombreuses catégories de clients clés, comme les pâtes et papiers, les produits alimentaires, l'énergie, l'agriculture, le traitement de l'eau, le dégivrage dans les aéroports, les engrais et les produits chimiques spécialisés. En 2020, environ 59 % des produits de nos activités provenaient des États-Unis, 23 %, du Canada et 18 %, de l'extérieur de l'Amérique du Nord.

Notre impact économique

Nos entreprises ont à cœur la croissance durable et à long terme de nos activités et sont fières de l'apport économique positif que nous faisons à nos investisseurs, à nos employés et aux collectivités où nous exerçons nos activités. Devant les défis de 2020, nous avons su démontrer notre résilience et mettre en œuvre des projets de réduction des coûts pour répondre à la conjoncture difficile. En vendant notre secteur Produits chimiques spécialisés, nous nous sommes positionnés en tant qu'entreprise axée sur la distribution d'énergie et continuerons d'accroître la valeur pour les actionnaires grâce à des activités de développement de l'entreprise.

Grâce aux salaires que nous versons, à notre investissement communautaire, à nos contrats d'approvisionnement et à notre création d'emplois à l'échelle régionale, nous sommes en mesure de faire une contribution économique importante dans les collectivités où nous exerçons nos activités. En 2020, nous avons dégagé environ 2,4 G\$ de produits des activités, versé 494,8 M\$ en salaires et avantages sociaux, payé 11,1 M\$ d'impôt sur le revenu et soutenu plus de 4 400 employés.

Les générateurs de dioxyde de chlore exclusifs de Produits chimiques spécialisés et la technologie connexe sont installés dans la plupart des usines de pâtes et papiers à l'échelle mondiale.

2,4 G\$

Produits des activités annuels de 2020

495,9 M\$

BAIIA ajusté de 2020

494,8 M\$

Salaires et avantages sociaux de 2020



Performance en un clin d'œil

| Indicateur de performance | | 2019 | 2020 |
|--|---|------------|---------|
| À propos de Supérieur Plus | Volume total des ventes de Distribution d'énergie (millions de l) | 3 714 | 3 191 |
| | Volume total des ventes de Produits chimiques spécialisés (milliers de Mt) | 825 | 739 |
| | Produits des activités (M\$) | 2 852,9 | 2 394,3 |
| | Salaires et avantages sociaux des employés (M\$) | 503,6 | 494,8 |
| Diversité du conseil | Femmes siégeant au conseil d'administration (%) | 22 | 20 |
| Relations avec les parties prenantes et les peuples autochtones | Classement <i>Net Promoter Score</i> de Supérieur Propane ⁶ | 56 | 64 |
| | Classement <i>Net Promoter Score</i> de Distribution de propane aux États-Unis ⁶ | 55 | 60 |
| | Formation de sensibilisation aux questions autochtones (nombre d'employés) ⁷ | Sans objet | 600 |
| Main-d'œuvre | Effectif total (nombre) | 4 261 | 4 443 |
| | Taux de roulement volontaire total (%) | 13,2 | 12,0 |
| | Femmes occupant un poste de haute direction (%) | 23 | 27 |
| | Femmes occupant un poste de direction au siège social et dans les fonctions (%) | 36 | 40 |
| Santé et sécurité | Décès (nombre) | 0 | 0 |
| | Taux total de blessures à signaler ⁸ | 4,43 | 3,55 |
| | Taux d'incidents de transport ⁹ | 5,92 | 5,93 |
| Intégrité des actifs et sécurité des processus | Total des rejets à déclarer pour Distribution d'énergie (nombre) ¹⁰ | 31 | 20 |
| | Événements environnementaux indésirables pour Produits chimiques spécialisés (nombre) ¹¹ | 1 | 0 |
| Émissions de gaz à effet de serre | Émissions totales de GES (t d'éq. CO ₂) ¹² | 60 377 | 60 828 |
| | Intensité des émissions de GES par volume de ventes (t d'éq. CO ₂ /million de l) | 16,26 | 19,06 |
| Investissement communautaire | Total des investissements (\$) | 210 000 | 400 000 |

6 L'indice *Net Promoter* ou *Net Promoter Score* est le pourcentage de clients évaluant leur probabilité de recommander une société ou un produit à d'autres personnes à 9 ou 10, moins le pourcentage de clients donnant une note de 6 ou moins sur une échelle allant de 0 à 10. Les scores vont de -100 (si chaque client est un détracteur) à 100 (si chaque client est un promoteur).

7 Les employés de Supérieur Propane ont suivi une formation de sensibilisation aux questions autochtones.

8 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.

9 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. TIT = IVME totaux x 1 million ÷ nombre de milles parcourus au cours de la période. Cette mesure s'applique à Distribution d'énergie.

10 Exclut les déversements dont le client est responsable et les incidents qui ne sont signalés à aucune agence gouvernementale parce qu'ils respectent les critères de non-déclaration.

11 Un rejet avec un impact environnemental indésirable.

12 Comprend les émissions de GES de niveau 1 pour Distribution d'énergie uniquement.

Notre approche en matière de développement durable

Au cours des dernières années, Supérieur Plus s'est efforcée d'améliorer son approche en matière de développement durable pour pouvoir guider l'entreprise efficacement. Cette approche a été influencée par les attentes de nos parties prenantes, comme les investisseurs, employés et collectivités, et par une de nos valeurs, l'amélioration continue. Nous sommes fiers d'être plus transparents avec nos parties prenantes à propos de notre parcours en matière de développement durable grâce à la publication du premier rapport sur le développement durable de Supérieur Plus.

Pour gérer efficacement les risques et les occasions en matière de développement durable, Supérieur Plus a établi une structure de gouvernance et de gestion solide comportant des responsabilités clés ainsi que des politiques et des systèmes de gestion connexes. La société vise l'excellence en ce qui a trait à ses activités et à son rendement et prend en compte les normes du secteur, les pratiques exemplaires et les questions d'ordre juridique, réglementaire et opérationnel.

Gouvernance

Supérieur Plus est résolue à respecter des normes élevées sur le plan de la gouvernance et nos pratiques en la matière sont conçues pour nous assurer que nous faisons ce qui suit :

- Exercer nos activités de manière sûre, fiable et responsable sur le plan environnemental.
- Respecter nos obligations envers tous les organismes de réglementation, partenaires commerciaux, clients, parties prenantes, titulaires de droits, employés et actionnaires.
- Gérer nos entreprises efficacement dans l'intérêt de l'ensemble des parties prenantes et titulaires de droits.

Le conseil d'administration de Supérieur (conseil) collabore avec la direction pour superviser la stratégie et créer des politiques; il approuve les mesures importantes, supervise les décisions de la direction, revoit la pertinence de nos systèmes et contrôles internes et surveille la mise en œuvre de nos politiques.

Supérieur Plus a prévu que le conseil surveillerait les questions de

développement durable par l'intermédiaire de ses quatre comités permanents et de leurs mandat et politiques. Le *comité de gouvernance et des mises en candidature* examine et évalue l'engagement continu de Supérieur Plus 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 la santé, de la sécurité et de l'environnement (SSE)* aide le conseil à s'acquitter de ses responsabilités de surveillance liées à l'efficacité du développement, du suivi et de la mise en œuvre de systèmes, de programmes et d'initiatives pour la gestion des risques en SSE. Cela comprend la conformité de Supérieur Plus avec les lois et règlements applicables et ses propres politiques, pratiques et programmes à l'égard des questions de SSE.

Le *comité des ressources humaines et de la rémunération* a comme responsabilité de surveiller les politiques et procédures générales en matière de ressources humaines, de gestion des talents et de la relève ainsi que les politiques de rémunération.

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 et autres risques.

Nous axons ce rapport sur les principales questions de développement durable clés de la société :

Relations avec les parties prenantes et les peuples autochtones

Diversité de la main-d'œuvre et inclusion

Santé et sécurité

Intégrité des actifs et sécurité des processus

Émissions de gaz à effet de serre (GES)

Investissement communautaire



Gestion

Dans l'ensemble de notre entreprise Distribution d'énergie et de notre secteur Produits chimiques spécialisés, des structures sont également en place pour soutenir la gestion efficace du développement durable. Un comité SSE divisionnaire s'occupe d'assurer la coordination dans l'ensemble des entreprises et secteurs et fait un rapport trimestriel au comité SSE du conseil. Produits chimiques spécialisés a également établi un comité sur le développement durable en 2020, composé du président, du coordonnateur du programme Gestion responsable^{MD}, du directeur principal, SSE et d'autres cadres supérieurs. Ce comité étudie des occasions futures pour stimuler la performance sur le plan du développement durable et soupèse les options en matière de développement durable de différentes décisions, dont les investissements en immobilisations.

Le premier vice-président et chef des affaires juridiques de Supérieur Plus est chargé du développement durable à l'échelle de l'entreprise; il travaille en étroite collaboration avec les dirigeants divisionnaires à qui incombent ces responsabilités dans leur division en exploitation. D'autres dirigeants au sein de la société ont des responsabilités clés en ce qui concerne certaines questions précises de développement durable; leur nom figure dans les sections sur les questions importantes de ce rapport. Supérieur Plus a mis en place des incitatifs financiers liés au développement durable pour certains postes clés (c.-à-d. que des cibles de rendement SSE figurent dans les objectifs d'excellence opérationnelle du régime incitatif à court terme) afin d'accroître la performance et de s'assurer que la société atteint les objectifs qu'elle s'est fixés.

Diversité du conseil

En 2019, Supérieur Plus a revu la **politique sur la diversité du conseil** pour y prévoir des représentants de « groupes désignés » au sens des modifications apportées à la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* (Canada), qui comprennent les femmes, les autochtones, les personnes handicapées et les personnes qui font partie des minorités visibles. Le conseil reconnaît que la diversité parmi ses administrateurs **améliore la prise de décisions** en raison des différents points de vue qui en découlent. Actuellement, l'accent a été mis sur l'amélioration de la diversité de genre. Le comité de gouvernance et des mises en candidature surveille la mise en œuvre de cette politique et fait rapport au conseil des progrès accomplis par rapport à l'objectif d'avoir au moins 30 % d'administratrices dans les 3 à 5 ans suivant l'établissement de cet objectif en août 2018. En 2020, le conseil comptait 20 % d'administratrices.

Se reporter au site Web de Supérieur Plus pour obtenir de plus amples renseignements dans les documents suivants (en anglais) :

- [mandat du comité de gouvernance et des mises en candidature](#)
- [mandat du comité de la santé, de la sécurité et de l'environnement](#)
- [mandat du comité des ressources humaines et de la rémunération](#)
- [mandat du comité d'audit](#)
- [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 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 du conseil](#)
- [politique sur les relations avec les peuples autochtones](#)
- [politique sur la préparation et la communication en cas de crise](#)
- [politique en matière de droits de la personne](#)
- [politique sur la responsabilité d'entreprise](#)
- [politique sur le vote majoritaire](#)



Politiques de développement durable et systèmes de gestion

Supérieur Plus et ses sociétés en exploitation sont dotées d'un certain nombre de politiques liées au développement durable, notamment le [code de conduite des affaires et d'éthique](#), le [politique SSE](#) et la [politique sur la responsabilité d'entreprise](#) (voir l'encadré ci-contre). Notre code de conduite et d'éthique (code), entre autres, renforce nos principes et valeurs et guide nos comportements pour que nous évitions les conflits d'intérêts, traitions équitablement avec nos actionnaires, employés, clients, fournisseurs et concurrents, protégeons 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. Le code s'applique à tous les administrateurs, dirigeants, employés et entrepreneurs indépendants, et les infractions au code ou à d'autres politiques d'entreprise doivent être signalées conformément à notre [politique sur la dénonciation](#). Le comité d'audit a la responsabilité de surveillance de cette politique.

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.

Le développement durable est intégré dans des systèmes et des processus de gestion à l'échelle de la société qui soutiennent la mise en œuvre d'initiatives comme la gestion des risques d'entreprise (GRE) de Supérieur Plus. La GRE fournit une approche uniforme pour le repérage et la gestion des risques à l'échelle de l'entreprise en vue d'assurer une prise de décisions et une affectation des ressources plus efficaces. Les entreprises surveillent les risques opérationnels et autres risques actuels et évolutifs, comme les risques liés à la réglementation et à la réputation. Les volets occasionnels d'affaires et risques à l'égard du siège social et des entreprises sont également

intégrés dans une séance de planification stratégique de deux jours organisée chaque année avec le conseil et la haute direction, et nous continuerons à intégrer efficacement le développement durable dans tous nos processus d'affaires.

Supérieur Plus a amélioré le système de gestion SSE pour soutenir l'amélioration continue et a établi des attentes uniformes de performance et de production de rapports dans toute l'organisation. Par exemple, les rapports donnés au comité SSE du conseil sont bonifiés par l'ajout de renseignements se rapportant à des indicateurs de sécurité précis, comme la présence du leadership, la formation en SSE, le repérage des risques professionnels, la sécurité, les rejets environnementaux et les incidents évités de justesse. La société s'est aussi dotée de programmes de gestion de l'intégrité des actifs et de la sécurité. Plus de renseignements sur ces questions et d'autres politiques et systèmes de gestion portant sur des sujets en particulier figurent dans les sections portant sur ces enjeux importants de ce rapport.

Nous continuons à faire évoluer notre approche en matière de développement durable et avons constaté que compte tenu de la diversité de nos entreprises, situées dans plusieurs territoires, ainsi que de nos nombreuses acquisitions récentes, harmoniser notre approche et nos systèmes est une tâche considérable, qui prend du temps. Par exemple, l'uniformisation de notre système de production de rapports en ce qui a trait à la cohérence des données et au développement durable entre nos activités canadiennes et américaines a présenté certains défis, mais Supérieur Plus s'emploie activement à améliorer cette situation dans l'ensemble de l'organisation. Comme nous avons pour objectif de croître, nous devons continuer à surveiller la situation et à investir dans nos systèmes pour améliorer la production de rapports.

ERCO et Gestion responsable^{MD}

Comme exemple de la façon dont Supérieur Plus tient compte des normes du secteur et des pratiques exemplaires dans ses activités, ERCO s'est engagée à respecter l'éthique et les principes de développement durable et les codes de Gestion responsable^{MD}. [Gestion responsable^{MD}](#) est une norme de premier plan dans le secteur chimique à l'échelle mondiale, qui aide les sociétés à s'assurer d'exercer leurs activités de manière sûre et responsable, de garantir la gérance et la sécurité de leurs produits pendant tout leur cycle de vie et d'avoir des obligations redditionnelles envers les personnes qui vivent à proximité de leurs installations ou dans les collectivités le long des corridors de transport. Comme membre de Gestion responsable^{MD}, ERCO permet à des experts indépendants et à des membres du public de vérifier si elle agit selon les normes établies par celle-ci.



Relations avec les parties prenantes et les peuples autochtones

Notre approche

Nous croyons en l'importance d'établir d'authentiques relations avec les clients, les collectivités, les peuples autochtones et les actionnaires. Nous nous efforçons de communiquer honnêtement, d'écouter, d'être disponibles et réactifs et d'encourager la rétroaction pour apprendre et améliorer l'exploitation de nos activités.

Clients

Nous livrons des carburants et combustibles essentiels à nos clients pour les aider à chauffer leur maison et à alimenter leur entreprise. Nous visons à le faire en toute sécurité et à temps ainsi qu'à répondre aux attentes des clients – nous appelons cela la « Superior Way ». Nous nous considérons autant comme une entreprise de logistique que comme une entreprise de distribution d'énergie. Distribution de propane au Canada a adopté une approche centralisée et a regroupé son service à la clientèle dans nos quatre centres de service à la clientèle au pays. Notre système d'exploitation de gestion et la formation connexe, qui facilitent une approche uniforme sur le plan du service à la clientèle, ont aidé l'entreprise à améliorer considérablement la valeur que nous offrons à nos clients. Nous avons numérisé nos activités et offrons à nos clients des capteurs de réservoir et des portails pour qu'ils aient accès à de l'information en temps réel et à une communication simplifiée, ce qui facilite l'interaction avec Supérieur. Les logiciels et les outils de soutien servent aussi à aider à gérer et mesurer l'information et les cibles des clients. Distribution de propane au Canada encourage la rétroaction des clients pour continuer à améliorer notre service et la valeur fournie. L'indice *Net Promoter Score* et la rétroaction des clients sont vérifiés quotidiennement : lorsqu'un client soulève des préoccupations, des employés sont affectés à leur suivi et à leur résolution. De plus, nous sollicitons les commentaires de clients sur le portail Web client et l'application mobile que nous avons conçus, par messages textes et sur les médias sociaux. Nous offrons aussi à nos clients un éventail de programmes de tarification et de

paiement puisque le prix d'approvisionnement en propane peut fluctuer pendant l'année; nous offrons des plans de tarification variable et fixe ainsi que des plans de versements égaux et standard pour que nos clients aient plus de choix et de souplesse.

Collectivités

Nous favorisons une approche de collaboration et de transparence avec les collectivités où nous vivons et travaillons. Nous voulons les tenir informées et travailler avec elles pour répondre à toute préoccupation et repérer toute occasion d'investissement communautaire qui pourrait créer de la valeur partagée pour elles et nos entreprises. Au Canada, le réseau de livraison d'un océan à l'autre de Supérieur, desservi par 160 terminaux de marché et de stockage, signifie que nous sommes présents dans bon nombre des collectivités que nous servons. Distribution de propane aux États-Unis compte 232 terminaux, installations de stockage en vrac et bureaux secondaires. Dans le cadre de notre engagement envers Gestion responsable^{MD}, les usines de Produits chimiques spécialisés interagissent avec des parties prenantes par l'entremise de comités consultatifs communautaires locaux, et cette interaction fait l'objet d'une vérification externe par des tiers prévue par le programme; tous les trois ans, une équipe composée d'experts du secteur et d'un représentant de la collectivité vérifient l'application, par chaque installation, des principes et des codes de Gestion responsable^{MD} à l'aide d'un protocole commun. Les installations de Produits chimiques spécialisés ont aussi adopté une procédure ou un plan de sensibilisation communautaire pour assurer une communication efficace des risques à chaque emplacement.

Établir des relations et des partenariats avec les peuples et entreprises autochtones

Supérieur Plus est un partenaire énergétique de confiance et de longue date des peuples et des entreprises autochtones. En fait, Distribution de propane au Canada a des relations avec plus d'un tiers des collectivités autochtones au Canada. Nous reconnaissons les caractéristiques uniques et distinctives de la culture et de l'histoire autochtones ainsi que des titres et droits qui y sont associés.

Nous déployons tous les efforts possibles pour être le fournisseur de services énergétiques privilégié des collectivités autochtones en développant des relations significatives et mutuellement avantageuses, en contribuant aux initiatives communautaires et culturelles, en appuyant des programmes favorisant l'éducation, la formation, le mentorat et l'emploi ainsi qu'en appliquant une approche collaborative, consultative et transparente dans nos communications.

Au début de 2020, Supérieur Propane a élaboré sa première politique sur les relations avec les peuples autochtones, qui aide à guider les activités de la société et prévoit des engagements pour attirer et fidéliser des employés et entrepreneurs qualifiés des collectivités autochtones qui pourraient combler nos besoins en personnel. Misant sur le leadership démontré par Supérieur Propane, nous avons ensuite adopté une politique sur les relations avec les peuples autochtones pour l'ensemble de la société. Nous avons également lancé un module de formation en ligne créé pour tout le personnel et les nouveaux employés pour les sensibiliser à l'histoire, à la culture et aux traditions autochtones. Notre équipe ayant des relations avec la clientèle a reçu une formation plus poussée de sensibilisation aux questions autochtones et prend le temps de comprendre le contexte local pour bien servir nos clients autochtones et établir des partenariats avec eux dans les collectivités où nous exerçons nos activités.

Actionnaires

Nous voulons exploiter notre entreprise d'une manière responsable qui cadre avec les attentes de nos actionnaires. Au fil des ans, le nombre de questions liées à l'environnement, à l'aspect social et à la gouvernance s'accroît. Nous rencontrons des actionnaires et des analystes pour nous familiariser avec leurs champs d'intérêt et préoccupations et réfléchissons à ce que nous pourrions faire différemment. Tous les semestres, nous effectuons également un sondage anonyme sur les perceptions pour recueillir des commentaires. Ce premier rapport vise à offrir aux actionnaires et aux analystes un meilleur accès aux données et à l'information sur le développement durable liées à nos enjeux importants.

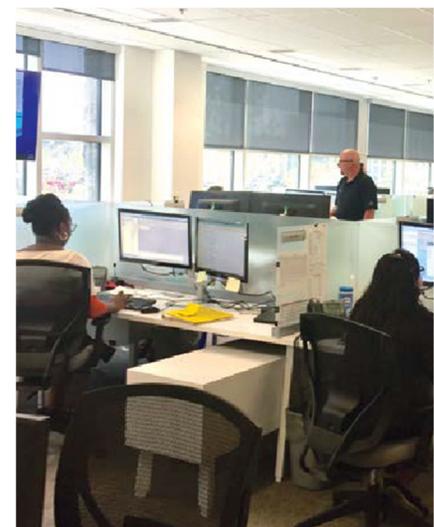
Le tableau suivant donne un aperçu de notre interaction formelle et informelle avec des parties prenantes et des titulaires de droits.

| Groupes clés | Notre interaction |
|----------------------------|---|
| Clients | Centres de contact clients Portail Web client et application mobile Sondage sur l'indice <i>Net Promoter Score</i> Sondage sur la satisfaction de la clientèle Relations de vente superiorpropane.com , superiorpluspropane.com , superiorgasliquids.com et ercoworldwide.com |
| Collectivités | Réunions et courriels Comités consultatifs communautaires locaux Portes ouvertes Événements communautaires et initiatives d'investissement communautaire Associations professionnelles locales superiorpropane.com , superiorpluspropane.com , superiorgasliquids.com et ercoworldwide.com |
| 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) |
| Actionnaires | Réunions et courriels Séances de présentation Sondages semestriels sur les perceptions Conférence téléphonique sur les résultats trimestriels Conférences avec les investisseurs Journée des investisseurs Assemblée générale annuelle superiorplus.com |

Notre système d'exploitation de gestion et la formation connexe facilitent l'adoption d'une approche uniforme en ce qui a trait au service à la clientèle et a aidé la société à améliorer considérablement la valeur que nous livrons à nos clients.

Nation Kwadacha (Fort Ware, Colombie-Britannique)

Depuis plus de 25 ans, Supérieur Propane fournit du propane à cette Première Nation éloignée située au nord-ouest de Prince George. Nous avons installé un système de propane pour aider la Nation Kwadacha à réaliser son projet de serre hydroponique destinée à son propre usage. La serre crée de l'autosuffisance en produisant des légumes à feuilles, concombres, poivrons et tomates. À l'occasion d'une visite, un représentant de Supérieur a été accueilli dans la collectivité par un ancien chef.



Notre performance

Initiatives destinées aux clients

En 2020, Distribution de propane au Canada a actualisé certains de ses outils relatifs au soutien aux clients pour qu'il soit plus aisé pour eux de faire affaire avec nous. Nous avons procédé à certaines mises à niveau technologiques clés :

- **Fonction de rappel Call Back Assist** : Nous avons implanté une nouvelle technologie qui permet aux clients de demander qu'on les rappelle selon leur priorité dans la file d'attente ou à un moment programmé.
- **Fonction Proactive Outreach Manager** : Les clients reçoivent un message automatisé (appel téléphonique, courriel ou message texte) au Canada pour les aviser de rendez-vous, de modifications ou de renseignements importants.

Supérieur a également élargi nos options numériques pour les clients grâce à un portail Web amélioré, à une application pour téléphone intelligent et à des capteurs numériques. Ces derniers aident à optimiser les taux de remplissage en prévoyant l'utilisation du propane au fil du temps et en avisant les clients lorsque le niveau des réservoirs est bas.

Accompagner nos clients durant la pandémie

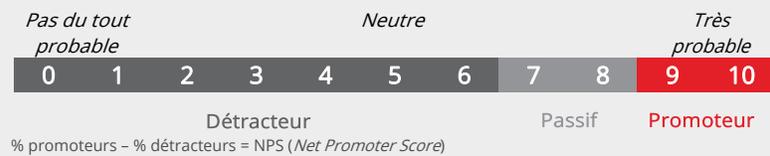
Nous avons continué nos livraisons selon nos horaires normaux en tant que service essentiel. Pour assurer la continuité du service et le soutien à la clientèle, nous avons communiqué nos protocoles en lien avec la COVID-19. Nous avons adopté le télétravail dans la mesure du possible pour aider à réduire la propagation de la COVID-19 et mis en œuvre des outils pour le centre de contact virtuel afin que nos représentants à la clientèle puissent travailler efficacement de la maison.

« Qu'il s'agisse de questions touchant l'effectif ou les produits alimentaires, nous savons que nos membres ont des tâches plus importantes à effectuer que de surveiller le niveau de propane et en commander. Ils ont besoin de la commodité et de la fiabilité qu'apportent la technologie de surveillance de réservoirs à distance appelée réservoir INTELLIGENT^{MC*} et l'application mobile libre-service, une première dans le secteur, de Supérieur Propane grâce auxquelles nos membres gèrent plus facilement leurs besoins en propane et peuvent rester concentrés sur leur activité, qui est de créer des expériences client exceptionnelles¹³. »

Christopher Barry

Directeur de l'adhésion chez Restaurants Canada

L'indice *Net Promoter Score* (NPS) nous aide à comprendre comment nos clients nous perçoivent et s'ils sont susceptibles de recommander notre entreprise à leurs amis et à leur famille. Le NPS peut être aussi bas que -100 et aussi élevé que 100. Supérieur Propane et Distribution de propane aux États-Unis sont fiers d'avoir amélioré leur score NPS respectif en 2020, soit 64 et 60.



Initiatives communautaires

Dans l'ensemble de nos activités, nous tenons régulièrement des rencontres et des discussions avec les organisations communautaires locales, les législateurs et les organismes de réglementation pour comprendre leurs préoccupations et coordonner des solutions mutuellement avantageuses. Pour obtenir de l'information sur les engagements communautaires liés à la préparation en cas de situations d'urgence, veuillez consulter la section Intégrité des actifs et sécurité des processus de ce rapport. Pour plus d'information sur nos investissements dans les collectivités, veuillez consulter la section pertinente de ce rapport.

Initiatives autochtones

En 2020, la haute direction et l'équipe ayant des relations avec la clientèle de Distribution de propane au Canada faisaient partie de la première vague de participants à suivre une journée complète de formation de sensibilisation aux questions autochtones. Cette formation couvre notamment les sujets suivants : pourquoi il est essentiel de reconnaître le territoire et l'histoire des

peuples autochtones du Canada, y compris l'incidence des traités, des pensionnats, de la *Loi sur les Indiens*, de la gestion du territoire, des traumatismes multigénérationnels, des droits et titres des Autochtones, de leurs traditions culturelles, cérémoniales et spirituelles ainsi que de la réconciliation. Nous avons également invité des leaders autochtones à partager leurs expériences avec nos employés dans le cadre de la formation. Le cours a été bien reçu et Supérieur Propane a maintenant lancé un module de sensibilisation aux questions autochtones en ligne obligatoire de façon permanente pour tous nos employés actuels et futurs. Actuellement, 3 % des membres du personnel de Supérieur Propane au Canada s'identifient comme Autochtones, et nous collaborons avec les ressources humaines dans tous les secteurs pour faire croître le taux d'emploi autochtone chez Supérieur Plus (se situant actuellement à 1,3 % pour toutes les sociétés).

600

employés ont reçu une formation de sensibilisation aux questions autochtones¹⁴

Soutenir les collectivités autochtones est également important pour nous. Nous sommes un commanditaire national du Programme d'éducation des jeunes Outland (OYEP), qui organise des camps d'été partout au Canada afin d'aider les jeunes Autochtones à préparer leur entrée dans la vie active et à planifier leur carrière. En 2020, nous avons également lancé un nouveau programme national de bourses en partenariat avec [Indspire](#), qui offre 12 bourses pour aider des étudiants autochtones de partout au Canada à poursuivre des études postsecondaires. Ce type d'initiatives contribue à former la main-d'œuvre du futur.

Distribution de propane au Canada s'engage à établir des relations solides avec les collectivités autochtones, en leur fournissant du propane, en travaillant avec des entreprises autochtones dans les collectivités ainsi qu'en explorant des occasions de partenariats et de coentreprises. Par exemple, Supérieur Propane a conclu un partenariat avec la Première Nation Ross River Dena au Yukon, au Canada, ainsi qu'avec la Première Nation Kwadacha à Fort Ware, en Colombie-Britannique, au Canada, pour soutenir des projets de développement.

Distribution de propane au Canada est un commanditaire national du programme Advanced Business Match (ABM), qui jumelle des sociétés autochtones et non autochtones afin de trouver un terrain commun propice à l'essor d'entreprises autochtones. Grâce à certaines relations nouées lors d'événements de l'ABM, Supérieur soutient l'incubation de nouvelles entreprises autochtones. De plus, Supérieur est déterminée à travailler avec le Conseil canadien pour l'entreprise autochtone (CCEA) pour améliorer son réseau de fournisseurs autochtones. Avec l'aide du CCEA, notre objectif est de renforcer nos liens avec des entreprises autochtones et de soutenir leur développement économique.



Reconnaissance des actionnaires

En 2020, nous avons continué à discuter avec nos actionnaires de sujets qui leur importent, dont les questions environnementales, sociales et de gouvernance. Cette année, nous avons été reconnus par *IR Magazine*, une publication renommée pour la qualité de son contenu et sa perspective globale sur les relations avec les investisseurs, en tant que finaliste dans la catégorie des meilleures équipes de relations avec les investisseurs du secteur des services publics. Nous avons également été classés parmi les 50 meilleurs programmes de relations avec les investisseurs au Canada.

Tournés vers l'avenir

Nous continuons à investir dans l'innovation et l'amélioration de notre système d'exploitation de gestion de la clientèle intégré et de la formation connexe aux employés pour l'entreprise Distribution d'énergie de Supérieur. Comme nous avons pris de l'expansion et acquis de nouvelles entreprises, nous devons intégrer les processus de celles-ci. Cela représente une belle occasion pour nous, en particulier aux États-Unis, où nous voulons uniformiser les systèmes et les processus liés à la clientèle pour les harmoniser avec les activités canadiennes. Ainsi, nous pourrions bonifier notre offre à nos clients, mais aussi améliorer notre efficacité et la valeur que nous pouvons livrer aux actionnaires.

L'éducation est à la base de l'établissement de relations plus solides avec les peuples et entreprises autochtones. Les nouveaux employés recevront une formation de sensibilisation aux questions autochtones et nous continuerons d'avoir des conversations fréquentes afin d'éliminer les a priori et les préjugés personnels et de favoriser une

véritable réconciliation. Nous continuerons à travailler avec notre équipe des ressources humaines pour augmenter le nombre d'employés autochtones. Nous examinerons comment assurer un meilleur suivi des contrats et des approvisionnements avec les Autochtones et espérons pouvoir rendre compte des occasions de soutien des collectivités autochtones dans les prochains rapports sur le développement durable. De plus, l'une des initiatives stratégiques de Supérieur Propane consiste à commencer à faire le suivi de la diminution de la quantité de diesel que nous utilisons dans la production d'énergie dans l'ensemble du Canada en privilégiant la production d'énergie au propane, qui entraîne moins d'émissions de GES, puis à en faire rapport. Nous croyons qu'en consignnant des données plus exactes à ce sujet, nous pourrions dresser un tableau plus complet de la façon dont Supérieur soutient la réduction d'émissions de GES.

Nous solliciterons les commentaires de nos actionnaires au moyen d'un sondage sur les perceptions afin d'entendre les investisseurs sur des sujets qui nous importent et qui préoccupent nos actionnaires.

13 <https://www.globenewswire.com/fr/news-release/2020/01/23/1974417/0/en/Restaurants-Canada-partners-with-Canada-s-largest-propane-supplier.html>

14 La formation de sensibilisation aux questions autochtones était axée sur les employés canadiens.

Nos employés

Notre approche

Nous sommes une entreprise axée sur les gens. La passion et le dévouement de nos employés sont essentiels à notre succès, car nous nous efforçons d'être les meilleurs de notre secteur. Nous recherchons des personnes qui adhèrent à nos principes fondamentaux, c'est-à-dire celles qui accordent la priorité à la sécurité, font preuve de respect, démontrent un service à la clientèle exceptionnel et sont dotées d'un esprit d'entreprise. Nous sommes fiers de fournir un milieu de travail axé sur la sécurité et le bien-être de nos employés.

Comme notre société exerce des activités dans de nombreux marchés et collectivités, nous avons une approche très souple de la gestion des ressources humaines. Chaque division dispose de la souplesse voulue pour répondre à ses besoins commerciaux précis et aux caractéristiques particulières de son marché local, comme le lui confère son mandat. Plus précisément, le vice-président des ressources humaines de Supérieur Plus est responsable de la stratégie et des priorités globales de la société sur le plan des talents, en collaboration avec les cadres supérieurs et sous la supervision du comité des ressources humaines et de la rémunération du conseil. Les vice-présidents divisionnaires des ressources humaines encadrent et mettent en œuvre les stratégies de recrutement, de perfectionnement et de gestion des talents en fonction du contexte opérationnel de chaque entreprise.

Nos politiques et systèmes

Nous avons mis en place plusieurs politiques et systèmes pour épauler la gestion et le succès de notre effectif. En 2020, nous avons procédé au lancement complet de notre nouveau **système de gestion de la main-d'œuvre**, qui nous fournit les données sur les ressources humaines nécessaires à la prise de décisions clés pour l'entreprise. De plus, ce système nous permet de recueillir de façon confidentielle et en temps réel des

indicateurs importants sur les employés et la diversité afin d'en faire le suivi, ce qui nous permettra de disposer d'une année de référence pour mesurer les progrès accomplis pour que notre main-d'œuvre reflète les collectivités que nous servons.

Notre **politique en matière de droits de la personne** 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 et envers un environnement sûr, sain et exempt de harcèlement. C'est une composante importante et fondamentale de notre approche en matière de gestion des ressources humaines.

Chez Supérieur Plus, nous croyons que notre succès repose sur une main-d'œuvre diversifiée et inclusive, reflet de notre approche axée sur les gens. Nous croyons que notre engagement envers la diversité et l'inclusion renforce notre processus décisionnel, stimule nos résultats, améliore notre bilan en tant qu'entreprise, tout en consolidant la valeur que nous apportons aux collectivités où nous vivons, travaillons et exerçons nos activités.

En 2015, forts d'initiatives antérieures, nous avons lancé et mis en œuvre officiellement notre **politique de diversité d'entreprise** dans toutes nos activités. Cette politique nous permet de continuer à promouvoir une culture et un milieu de travail exempts de discrimination, qui suppriment les obstacles et favorisent le recrutement

et l'avancement équitables. Pour nous, la diversité signifie disposer d'un effectif qui reflète divers genres, cultures, générations, orientations sexuelles, religions, statuts, groupes ethniques et habiletés. La diversité suppose aussi que nous recrutons, promouvions et mobilisons des personnes aux antécédents et points de vue différents et que nous leur offrons un environnement où elles peuvent s'épanouir compte tenu de leurs profil et compétences distinctifs.

Aider nos employés à prospérer

Nous déployons de grands efforts pour créer un environnement où nos gens peuvent donner le meilleur d'eux-mêmes. Pour soutenir le recrutement, la fidélisation et la croissance de nos employés, nous proposons beaucoup de possibilités de formation et d'apprentissage. Misant sur l'amélioration continue, nous avons mis en place des processus de rétroaction à 360 degrés des employés à tous les niveaux de la société et effectuons des sondages sur la satisfaction et la mobilisation des employés. Nos employés sont aux premières lignes de notre entreprise axée sur les gens et nous les encourageons à construire des relations significatives et positives avec la clientèle. Nous sommes d'avis qu'il faut récompenser le travail assidu et nous souscrivons au principe de la rémunération au rendement. Ainsi, nos systèmes de rémunération sont conçus de manière à ce que tous les employés aient une forme de rémunération variable pour encourager cette priorité de l'entreprise.

Bien-être des employés pendant la pandémie

Comme pour de nombreuses autres entreprises, la pandémie de COVID-19 s'est révélée notre plus grand défi de 2020. Notre priorité était de protéger la santé et le bien-être de nos employés, clients, partenaires d'affaires et leur famille en limitant les risques auxquels ils pourraient faire face. Nous avons beaucoup travaillé pour développer et mettre en place les protocoles de travail et l'équipement de protection appropriés ainsi que les politiques requises afin que les activités se déroulent de façon sécuritaire. À mesure que nous en apprenions plus sur la pandémie, des communications claires et fréquentes avec les employés se sont révélées essentielles à notre devoir de citoyen responsable, qui était de limiter la propagation du virus dans les collectivités que nous servons. Par exemple, nous avons encouragé des horaires de travail flexibles dans la mesure du possible et avons voulu soutenir nos employés afin qu'ils puissent relever les défis inhérents à leur situation familiale et personnelle. Nous avons réussi à mettre en place une plateforme de travail à distance pour 90 % de notre personnel de bureau (soit 25 % de l'effectif) au cours des deux premières semaines de la pandémie. Cela a permis à nos employés de rester en sécurité, de pouvoir répondre aux besoins de leur famille et de réduire le risque de propagation du virus dans la communauté.

Notre performance

Notre effectif est composé de 4 443 employés : 3 842 soutiennent l'entreprise Distribution d'énergie, 566, le secteur Produits chimiques spécialisés et 35, notre siège social. En 2020, notre taux de roulement volontaire des employés permanents pour l'ensemble des entreprises et des divisions s'élevait à 12 %. Pendant la pandémie, nous avons misé sur la clarté des communications avec nos employés et sur de nouveaux outils en ligne qui permettaient une interaction directe et dynamique. Grâce à cette communication ouverte, les employés sont demeurés connectés et notre taux de roulement s'est amélioré en 2020. Nous respectons la liberté d'association de nos employés : 10 % de ceux de Distribution d'énergie et 25 % de ceux de Produits chimiques spécialisés sont syndiqués.

Nous avons continué à intégrer et à faire connaître notre politique de diversité d'entreprise au moyen de divers programmes de formation et d'intégration, notamment sur la sensibilisation à l'inclusion, aux préjugés inconscients au travail et au respect des différences. Par exemple, en 2020, au sein de nos activités canadiennes, nous avons conçu et déployé un module d'orientation des nouveaux employés visant spécifiquement la sensibilisation culturelle et la vision du monde des Autochtones. Au sein de nos activités américaines, nous avons amorcé l'élaboration de modules de formation sur la diversité et l'inclusion, en vue d'un déploiement complet en 2021. En plus de ces formations, nous avons ajouté un volet sur la diversité dans

tous nos processus et fonctions de gestion en 2020. Cela visait entre autres l'intégration des questions de diversité dans les évaluations et la planification de la relève des membres de la haute direction et des cadres supérieurs, la mise au point de mesures internes sur la diversité, la mise à jour de nos sondages sur l'engagement des employés, l'ajout de nouvelles capacités de gestion des données, l'amélioration de la visibilité et de l'accès en ce qui a trait à des occasions internes pour des groupes désignés et l'établissement d'un comité sur la diversité au sein de Distribution de propane aux États-Unis.

Les femmes représentent actuellement 26 % notre effectif total et occupent 40 % de nos postes de direction au siège social et au sein des fonctions. Vingt-sept pour cent (27 %) de nos postes de haute direction sont occupés par des femmes. Avec le déploiement de notre nouveau système de gestion de la main-d'œuvre en 2020, nous sommes maintenant en mesure de recueillir confidentiellement des renseignements sur tous les groupes désignés. Ces données sont autodéclarées, constituent une importante base de référence pour notre performance et éclaireront notre processus décisionnel, nos programmes et nos rapports à l'avenir. En 2020, environ la moitié de nos employés ont choisi de déclarer qu'ils appartenaient à un groupe désigné. Parmi les répondants, 7 % se sont déclarés membres d'une minorité visible, 0,4 %, personnes handicapées, 1,3 %, Autochtones et 5,4 %, anciens combattants.

Tournés vers l'avenir

En 2021, nous continuerons à bonifier nos initiatives et nos programmes liés à la diversité, à l'inclusion, au bien-être, à la formation et au développement. Nous nous attendons à ce que pour la majorité de 2021, la COVID-19 soit encore en toile de fond. Nous nous concentrons sur la santé et le bien-être de nos employés pendant cette période sans précédent. Cela sera d'autant plus important que la société continue de croître au rythme de ses acquisitions.

Nous allons également aller de l'avant avec certaines initiatives clés en matière de diversité. Pour notre secteur Distribution de propane au Canada, cela comprend l'élaboration de notre plan pour recruter, former et fidéliser des employés locaux et autochtones. En ce qui concerne notre secteur Distribution de propane aux États-Unis, le comité sur la diversité d'entreprise deviendra plus formel et soutiendra le lancement d'autres programmes de diversité et d'inclusion.

Enfin, puisque nous continuerons de nous concentrer sur la diversité et l'inclusion, nous élaborerons des indicateurs de performance clés pour suivre et mesurer nos progrès en la matière.

| Indicateur de performance | 2019 | 2020 |
|---|-------|-------|
| Total de l'effectif (nombre) | 4 261 | 4 443 |
| Taux de roulement volontaire des employés à temps plein (%) | 13,2 | 12,0 |



Santé et sécurité

Notre approche

Notre ambition est d'offrir un milieu de travail exempt de blessures et d'incidents, soit l'objectif Zéro blessure. Nous sommes déterminés à livrer nos produits et services de façon responsable et sécuritaire, en évitant de causer des dommages à nos employés, clients, entrepreneurs ainsi qu'aux collectivités où nous exerçons nos activités et à l'environnement. Nous sommes résolus à améliorer sans cesse notre performance en santé et sécurité au sein de toutes nos activités et notre **politique en matière de santé, de sécurité et d'environnement (SSE)** nous guide.



Prix reçus par Produits chimiques spécialisés pour son exploitation de wagons sécuritaire :

- Prix CP Safe Shipper
- Prix NS Thoroughbred Chemical Safety
- Prix BNSF Product Stewardship
- Prix de la manutention sécuritaire du CN
- Prix UP Pinnacle.

La sécurité est l'affaire de tous

Chez Supérieur Plus, nous jouons tous un rôle important pour nous garder les uns les autres en sécurité. Notre comité SSE 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. Un comité SSE divisionnaire assure la coordination entre les différentes entreprises et présente un rapport trimestriel au comité SSE. Nous nous attendons à ce que les dirigeants soient des modèles en matière de sécurité et créent un climat de travail qui motive les employés à penser à la sécurité et à travailler en toute sécurité. De plus, notre haute direction 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 s'assurer de leur respect, ainsi que de faire en sorte que les employés aient la formation adéquate pour travailler de façon sécuritaire. Nous avons un service de santé et de sécurité (SS) qui aide à promouvoir l'engagement de Supérieur Plus 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 restant informé de toute la réglementation fédérale, étatique, provinciale et locale applicable.

Systèmes de gestion en santé et sécurité

Chacune de nos entreprises dispose de systèmes, processus et directives de gestion de la santé et de la sécurité qui tiennent compte de son contexte opérationnel. Le programme SSE de Distribution d'énergie comprend une politique, des codes de pratique, des autoaudits, de la formation destinée aux employés ainsi que des rapports trimestriels et annuels. Produits chimiques spécialisés suit le programme Gestion responsable^{MD} du secteur chimique, adhérant à des normes rigoureuses en matière de manutention, production, transport et élimination de produits chimiques et de déchets. Les installations de Produits chimiques

spécialisés font aussi régulièrement l'objet d'audits internes et externes pour assurer le respect des règlements, normes, politiques d'entreprise et procédures applicables. Dans le cas de toutes les divisions, tous les incidents sont évalués afin d'en déceler les causes fondamentales et d'y apporter les améliorations nécessaires en fonction des conclusions de l'évaluation.

Bâtir une culture de sécurité

Nous estimons que les attitudes et les comportements liés à la sécurité sont largement façonnés par la culture de notre organisation sur le plan de la sécurité et nos systèmes de gestion de la santé et sécurité. Ces dernières années, nous nous sommes employés avec diligence à inculquer une culture de sécurité axée sur notre objectif Zéro blessure. Nous appliquons des pratiques de santé et de sécurité fondées sur les activités, les systèmes et les comportements et en faisons le suivi. Les pratiques de nos divisions comprennent celles-ci :

- Organiser des dialogues périodiques entre la direction et les membres du personnel, comme des rassemblements matinaux portant sur la sécurité
- Organiser des réunions périodiques en SS
- Faire le suivi et le signalement des incidents et quasi-incidents de sécurité à des fins d'apprentissage
- Former et encourager notre équipe à reconnaître les pratiques dangereuses et à intervenir en pareil cas

Plus important encore, nous voulons que notre équipe se sente en sécurité et ait le courage de reconnaître et de signaler les enjeux de sécurité et de prendre des mesures lorsqu'elle en repère. Nous distribuons également à nos employés un sondage anonyme sur les perceptions en matière de sécurité afin de mieux comprendre les enjeux en la matière et leurs points de vue.

Sécurité des entrepreneurs

Afin d'assurer la sécurité des entrepreneurs, chacune de nos entreprises est dotée de processus qui tiennent compte de son contexte opérationnel. Dans le cas de Distribution d'énergie, les entrepreneurs doivent suivre les mêmes protocoles en matière de sécurité que les employés. Produits chimiques spécialisés a un processus de gestion des entrepreneurs lié à la SSE qui comprend la qualification préalable, la certification et le suivi de la performance.

Notre performance

En 2020, nous n'avons connu aucun décès et avons enregistré une diminution en regard de deux de nos mesures de performance clés en matière de santé et de sécurité : le taux total de blessures à signaler (TTBS)¹⁵ a diminué de 20 % pour s'établir à 3,55 et le taux d'incidence de jours d'absence du travail, de tâches restreintes ou de transferts (taux DART)¹⁶ a diminué de 19 % pour atteindre 2,32. Notre troisième mesure, le taux d'incidents de transport (TIT)¹⁷, est resté stable par rapport à 2019.

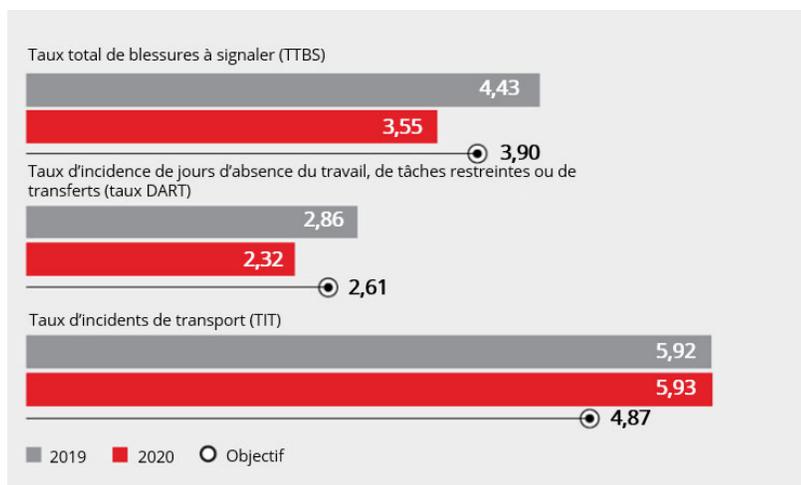
Nous nous fixons des objectifs annuels pour le TTBS, le taux DART et le TIT, lesquels sont de plus en plus élevés en raison de la performance des trois dernières années. En 2020, nous avons dépassé nos objectifs pour le TTBS et le taux DART.

Malheureusement, nous n'avons pas atteint notre cible pour le TIT. Chez Supérieur Plus, 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. La grande majorité des IVME sont des incidents mineurs hors route, comme reculer dans un poteau de clôture ou endommager des pelouses ou allées. Il faut noter que nous utilisons une définition des IVME plus stricte que bon nombre de nos pairs (elle comprend les incidents hors route). Même si notre nombre total d'IVME a régressé de 11,4 % en 2020, notre TIT s'est maintenu au même niveau, car le total des milles parcourus au cours de la période de référence a également diminué.

Dans l'ensemble, notre performance sur le plan de la santé et sécurité s'est améliorée cette année. Nous sommes d'avis que nos efforts pour promouvoir notre culture de sécurité nous ont aidés à réduire les incidents et à devenir une organisation plus sécuritaire, ce que les résultats de notre sondage sur les perceptions des employés quant à la sécurité ont confirmé. Cette année, le sondage s'adressait à nos employés de Superior Gas Liquids et de Produits chimiques spécialisés et portait sur cinq volets clés du système de gestion de la sécurité : culture de sécurité de la société, leadership organisationnel en matière de sécurité, participation des employés à la sécurité, formation et développement en matière de sécurité et conditions de travail physique. Règle générale, les résultats du sondage ont été positifs et les employés percevaient la sécurité comme une priorité élevée puisque plus de 98 % d'entre eux se sentaient en sécurité pour faire leur travail.

20 ans

sans blessure à signaler à l'usine ERCO



Tournés vers l'avenir

Notre objectif demeure l'amélioration de notre culture de sécurité Zéro blessure pour qu'elle soit profondément ancrée dans toutes nos entreprises. Nous continuons à vouloir mieux cerner nos risques et à vouloir mieux cerner pour les gérer, à définir nos pratiques au soutien de notre objectif Zéro blessure et à mobiliser nos employés à cet égard. Grâce à ces efforts, nous voulons réduire le TTBS, le taux DART et le TIT de chacune de nos entreprises et continuer à les améliorer.

Certaines de nos initiatives futures comprennent :

- **Distribution d'énergie** : Nous normaliserons les systèmes SSE de Distribution d'énergie à l'échelle des entreprises nouvellement acquises et continuerons à promouvoir l'engagement des employés. De plus, Supérieur Propane investira dans des outils de sécurité supplémentaires pour son parc afin de contrôler les comportements de conduite sécuritaires et de réduire les émissions. Superior Plus Propane élargira son programme de sécurité des entrepreneurs.
- **Produits chimiques spécialisés** : Nous continuerons à déployer le programme de sensibilisation aux normes de sécurité pour la vie à l'échelle de l'organisation et à repérer et faire tomber les obstacles à l'atteinte d'une culture de sécurité de calibre mondial.

¹⁵ Taux d'occurrence de blessures à signaler en fonction d'un lieu de travail de 100 employés sur une période de un an. Supérieur Plus utilise la définition de la LSST pour les blessures à signaler pour tous nos sites puisque la définition est différente selon les régions.

¹⁶ Incident où un employé blessé a été absent du travail, était affecté à des tâches restreintes ou a dû occuper un autre poste en attendant de guérir d'une blessure au travail.

¹⁷ TIT = IVME totaux x 1 million ÷ nombre de milles parcourus au cours de la période. Cette mesure s'applique à Distribution d'énergie uniquement.

Intégrité des actifs et sécurité des processus

Notre approche

Par 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 financement de la conception et de l'entretien de nos infrastructures est supervisé par notre vice-présidente à la direction et chef des finances chaque année et revu chaque trimestre. Chacune de nos entreprises prend ensuite des décisions concernant les acquisitions d'immobilisations, y compris l'équipement, pour permettre à nos installations d'être exploitées en toute sécurité. Un grand nombre de nos entreprises ont également un comité sur les immobilisations, où les dépenses sont soumises et revues à des fins d'approbation préalable tous les mois. De plus, chacune de nos entreprises est tenue de se conformer aux règlements des territoires où elle exerce ses activités, et c'est à nos équipes de SSE et de conformité à la réglementation à qui incombe cette responsabilité.

Systemes d'intégrité des actifs et de gestion de la sécurité des processus

Supérieur Plus a mis en œuvre des plans de gestion d'actifs préventifs et nous adoptons une approche proactive en évaluant l'équipement avant qu'il n'ait besoin d'être remplacé afin d'assurer l'intégrité opérationnelle de nos actifs. C'est en grande partie grâce à cela que nous connaissons du succès et que nous pouvons garder nos employés et collectivités en sécurité.

La société a élaboré une approche exhaustive et hiérarchisée pour son système de gestion de la sécurité des processus (GSP), qui combine diverses exigences réglementaires et normatives ainsi que des pratiques exemplaires. Par exemple, l'Association canadienne de normalisation (CSA) rédige des normes pour le secteur canadien du propane. La sécurité des processus est gérée par un processus de gestion du changement et comprend des éléments comme des analyses de risques, des enquêtes sur les incidents, de la formation, des inspections et des audits du système de GSP de l'entreprise tous les cinq ans.

Préparation aux situations d'urgence et intervention

Chacune de nos entreprises a établi des plans et **procédures de préparation aux situations d'urgence et d'intervention pour chaque emplacement** et dispose des ressources nécessaires pour traiter les rejets. Nos plans et procédures sont conformes aux exigences réglementaires locales et aux principes décrits dans la **politique en matière de SSE** et la **politique sur la préparation et la communication en cas de crise**. Nous faisons partie de plusieurs associations et programmes, ce qui nous permet de rester au courant des exigences en matière de réglementation et de sécurité, d'en apprendre plus sur les pratiques exemplaires et d'intervenir en cas d'incident. Supérieur Propane est membre de l'Association canadienne du propane (ACP) (et membre de son conseil d'administration), une association nationale du secteur canadien du propane, et membre du comité d'opérations et membre participant de l'Assistance d'Intervention d'Urgence du Canada (AIUC), un organisme de préparation et d'intervention d'urgence du secteur. De même, Supérieur Plus fait partie de la National Propane Gas Association (NPGA) aux États-Unis, ainsi que de la National Fire Protection Association (NFPA).

ERCO est membre de l'Association canadienne de l'industrie de la chimie au Canada (ACIC), de l'American Chemistry Association (ACC) et de l'Asociación Gremial de Industriales Químicos de Chile (ASIQUM), au Chili. Aussi, dans le cadre du programme Gestion responsable^{MD}, ERCO siège à des comités liés aux capacités d'intervention, comme l'initiative de sensibilisation de la collectivité et d'intervention d'urgence en matière de transport (TRANSCAER[®]), qui réunit un ensemble d'entreprises aidant les collectivités à se préparer et à intervenir en cas de déversements. Produits chimiques spécialisés fait également partie de CHLOREP, le programme d'aide du Chlorine Institute visant à fournir une intervention rapide et efficace aux urgences liées au chlore aux États-Unis et au Canada.

Supérieur participe à des programmes de formation des premiers intervenants et siège à des comités locaux de planification en cas d'urgence pour accroître la sensibilisation aux risques potentiels et coordonner la planification des interventions en cas d'urgence entre les sociétés et les autorités locales et répondre aux préoccupations de la collectivité au sujet des activités et des produits. Chaque installation de Supérieur maintient un dialogue avec les parties prenantes locales, comme le service des incendies et l'ensemble des entreprises et des résidences à l'intérieur du rayon de risque circonscrit de cette installation.

Chez Produits chimiques spécialisés et Distribution de propane au Canada, les manuels d'intervention en cas d'urgence sont mis à jour annuellement et revus en profondeur tous les cinq ans, et les plans font l'objet de tests annuels, y compris auprès de chaque employé, à l'aide de différents scénarios.

Notre performance

Un rejet à signaler est un événement qui contrevient aux limites ou aux normes réglementaires et est signalé aux représentants gouvernementaux; sa définition varie selon le territoire¹⁸. Les déversements de Distribution de propane au Canada ont diminué en 2020. En cas de rejet accidentel, le propane se vaporise et n'est pas toxique pour l'environnement. Il n'a aucun impact sur l'eau ou le sol en cas de fuite dans l'environnement. Les rejets à signaler de Distribution de propane aux États-Unis sont liés aux distillats seulement et ont diminué en raison de la formation et de l'éducation continues sur les protocoles environnementaux.

Distribution d'énergie

| Rejets à signaler (nombre) | 2019 | 2020 |
|--|------|------|
| Distribution de propane au Canada | 9 | 4 |
| Distribution de propane aux États-Unis | 22 | 16 |

Un événement environnemental indésirable est un rejet ayant un impact environnemental négatif. Cela peut inclure un rejet susceptible de provoquer un incendie ou une explosion ou encore une contamination environnementale sur une zone étendue ou ayant le potentiel d'avoir une incidence sur la collectivité. La défectuosité d'une pièce d'équipement de Produits chimiques spécialisés a provoqué un incident en 2019, lequel a été immédiatement réglé au moment de sa découverte. Aucun incident ayant un impact environnemental négatif n'est survenu en 2020.

Produits chimiques spécialisés

| | 2019 | 2020 |
|---|------|------|
| Événements environnementaux indésirables (nombre) | 1 | 0 |



Tournés vers l'avenir

Supérieur Propane continuera à respecter le code CSA B51-F14, qui s'applique aux chaudières, aux appareils et aux tuyauteries sous pression, au fur et à mesure de sa mise en vigueur dans les territoires où elle exerce des activités. Le code prévoit un intervalle d'inspection obligatoire en plus du remplacement des dispositifs de sûreté pour des appareils d'une certaine taille ou réservoirs de propane.

Produits chimiques spécialisés a élaboré une évaluation des risques majeurs pour chacune de ses entreprises, qui comporte des recommandations visant à réduire les risques repérés. Produits chimiques spécialisés a établi un plan quinquennal pour mettre en œuvre les recommandations et priorisé les plans en fonction du risque des collectivités. Produits chimiques spécialisés fera également progresser son projet de rationalisation des alarmes, un plan sur six ans ayant débuté en 2017. Ce projet vise à augmenter la connaissance situationnelle des exploitants et à faire en sorte qu'ils reçoivent l'information cruciale et hiérarchisée dont ils ont besoin pour exploiter l'usine en toute sécurité. La réalisation du plan se fait par étapes dans tous les emplacements de fabrication. Produits chimiques spécialisés veut également améliorer son programme d'entretien des équipements pour prévenir les incidents environnementaux causés par une défectuosité.

¹⁸ Cela exclut les déversements dont le client est responsable et les incidents non signalés aux agences gouvernementales puisqu'ils respectent les critères de non-signalement.

Émissions de gaz à effet de serre

Notre approche

Les changements climatiques sont l'un des plus grands défis auxquels le monde fait face et nous voulons faire partie de la solution. Le propane est un combustible fiable et polyvalent qui brûle plus proprement et produit nettement moins d'émissions de gaz à effet de serre (GES) que l'essence, le diesel et le mazout de chauffage. Le propane émet 98 % moins de matières particulaires que le diesel et ne contient pratiquement pas de soufre, lequel contribue aux pluies acides. En cas de rejet accidentel, le propane se vaporise et n'est pas toxique pour l'environnement. Il n'a aucun impact sur l'eau ou le sol en cas de fuite dans l'environnement. Le propane peut jouer un rôle important dans la réduction des émissions de GES en tant que carburant de remplacement économique pouvant être utilisé pour chauffer et alimenter les maisons et entreprises dans de nombreux domaines, y compris des collectivités rurales et éloignées.

Mettre des produits plus propres sur le marché n'est qu'une partie de l'équation. Nous devons également examiner les émissions de GES découlant de nos propres activités. Ce premier rapport sur le développement durable est une première étape importante, qui nous a donné l'occasion de recueillir et de communiquer des données sur nos émissions de GES. En établissant cette base de référence de notre performance en matière de GES, nous jetons les fondements pour fixer nos buts et objectifs futurs.

Diverses technologies et initiatives axées sur la réduction des émissions de GES découlant de nos propres activités¹⁹ sont actuellement mises en œuvre.

Celles-ci comprennent :

- **Système bicarburant** : Environ 14 % du parc de Supérieur Propane, y compris les camions de transport en vrac et les véhicules de service, sont dotés d'un système bicarburant : propane-diesel ou propane-essence. Lorsqu'un véhicule équipé d'un tel système consomme du propane, plutôt que seulement de l'essence²⁰, il peut y avoir une réduction allant jusqu'à 11 % des émissions de GES ainsi qu'une réduction des substances nocives (soit le benzène, les matières particulaires) rejetées dans l'atmosphère.
- **Système de purge à l'azote** : Les terminaux de Superior Gas Liquids en Californie utilisent un système de purge à l'azote pour prévenir le rejet de propane dans l'atmosphère au moment du chargement des camions et des wagons.
- **Parc « Certified Clean Idle »** : Tous nos véhicules en Californie sont conformes à la réglementation californienne régissant le ralenti des moteurs et les faibles émissions.
- **Système de rétroaction de bord intégré** : Distribution de propane aux États-Unis utilise Vnomics, un 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.
- **Initiatives de construction écologique** : Notre siège social participe aux initiatives écologiques du gestionnaire de l'immeuble, comme la réduction de la consommation d'énergie.
- **Outils numériques, y compris des capteurs de réservoir et un logiciel de livraison** : Ceux-ci servent à augmenter l'efficacité de la livraison, en réduisant les kilomètres parcourus pour livrer le même volume.

Les changements climatiques sont l'un des plus grands défis auxquels le monde fait face et nous voulons faire partie de la solution.



Notre performance

Distribution d'énergie

L'entreprise Distribution d'énergie a émis 60 828 tonnes métriques d'équivalent en dioxyde de carbone (t d'éq. CO₂) en 2020, une augmentation de 1 % par rapport à 2019. Pendant la même période, notre parc américain a inscrit une augmentation de 10 % par suite de cinq acquisitions.

En 2020, l'intensité de nos émissions par volume de ventes a augmenté de 17 % pour atteindre 19,06 t d'éq. CO₂/million de l. Les volumes de Distribution d'énergie ont diminué en raison du temps plus clément et de l'incidence de la COVID-19 sur la demande des clients commerciaux et de gros. Cette diminution a été neutralisée en partie par l'augmentation du volume découlant des activités d'acquisition aux États-Unis. Les émissions de GES au Canada ont baissé en raison de gains d'efficacité des itinéraires et de la baisse de la demande, mais les émissions aux États-Unis se sont accrues, subissant l'incidence de l'acquisition d'entreprises. Il est prévu que l'intensité des émissions de GES aux États-Unis diminuera à mesure que les acquisitions seront entièrement intégrées et que des gains d'efficacité des itinéraires pourront être réalisés.

| | 2019 | 2020 |
|--|--------|--------|
| Volume total des ventes (millions de l) | 3 714 | 3 191 |
| Émissions totales de GES de niveau 1 (t d'éq. CO₂) | 60 377 | 60 828 |
| Intensité des émissions de GES par volume de ventes (t d'éq. CO₂/million de l) | 16,26 | 19,06 |



Tournés vers l'avenir

Alors que nous poursuivons notre démarche environnementale, nous examinerons comment réduire les émissions de GES de nos entreprises. Pour Distribution d'énergie, la demande mondiale de gaz naturel et de pétrole brut touche l'approvisionnement en propane, puisque celui-ci est un sous-produit du traitement du gaz naturel et du raffinage du pétrole. Distribution d'énergie distribue du propane, mais n'en produit pas. Nous passerons en revue les possibilités de réduire notre consommation d'énergie et d'améliorer l'efficacité énergétique à nos installations et lors des livraisons. Nous continuerons aussi de chercher des occasions liées au propane renouvelable.

19 Les données sur les GES de Produits chimiques spécialisés n'étaient pas disponibles au moment de la publication de ce rapport.

20 Selon le Propane Education & Research Council.

Investissement communautaire

Notre approche

Nous nous efforçons d'être une organisation socialement responsable. Nous croyons qu'il faut redonner aux collectivités où nous vivons et travaillons et nous soutenons des organisations qui sont significatives pour nos employés. Notre approche en matière d'investissement communautaire est collaborative et transparente. Nous collaborons avec des collectivités pour cerner et intégrer des volets d'investissement communautaire dans notre prise de décisions. Notre objectif est de créer de la valeur partagée pour nos entreprises et les collectivités où nous exerçons nos activités. Notre vice-présidente à la direction et chef des finances supervise nos investissements communautaires et chacune de nos divisions gère ses initiatives et investissements communautaires.

Notre **politique sur la responsabilité d'entreprise** décrit notre engagement à agir de façon responsable et fournit un cadre à notre façon d'aborder nos quatre domaines d'intérêt :



Développement communautaire :

Initiatives et organisations qui appuient le développement socioéconomique au sens large au sein d'une collectivité



Diversité et inclusion :

Initiatives et organisations qui cherchent à améliorer la diversité ou les conditions de groupes sous-représentés



Santé et bien-être :

Initiatives et organisations qui financent la recherche en santé, le réseau de santé et un meilleur accès aux services de santé



Jeunesse :

Initiatives et organisations qui visent l'amélioration de la condition physique, des occasions en éducation ou la santé et le bien-être général des enfants

Programme des camions roses de Supérieur

L'une de nos initiatives de bienfaisance les plus remarquables est notre programme des camions roses en soutien à la lutte contre le cancer du sein et à la Société canadienne du cancer au Canada et la Breast Cancer Research Foundation aux États-Unis. Grâce à cette initiative, quelques camions de livraison de propane ou de mazout de chauffage de Supérieur sont peints en rose. Affectueusement nommés « Pinky », ces camions uniques en leur genre livrent du propane et du mazout de chauffage aux clients de Supérieur, qui, pour sa part, fait un don. Non seulement les camions roses aident à sensibiliser le public aux soins de santé du sein, mais la contribution annuelle de Supérieur appuie le financement de la recherche et des soins dispensés aux personnes atteintes d'un cancer du sein.



Notre performance

Cette année, nous avons pu continuer à soutenir un certain nombre d'organisations caritatives, à but non lucratif et autres dans nos quatre domaines d'intérêt. En 2020, les investissements communautaires effectués par notre entreprise Distribution d'énergie et notre secteur Produits chimiques spécialisés ont totalisé 400 000 \$. Que nous soyons un citoyen responsable, visible et actif et soutenant les collectivités est important pour nos employés. Ceux-ci participent aussi à bon nombre de nos initiatives à l'échelle de l'entreprise et des divisions. En 2020, bien que le bénévolat en personne ait été limité en raison de la COVID-19, nous avons été capables de redonner par les moyens suivants :

- Princess Margaret Weekend to Conquer Cancer : Depuis 2016, nous avons participé à cette marche ou course annuelle au soutien de l'hôpital Princess Margaret, un des cinq meilleurs centres de recherche sur le cancer au monde. Nous organisons des collectes de fonds pour encourager les dons et la participation des employés et, en 2020, notre équipe s'est classée 10^e quant au montant des fonds recueillis.
- Notre secteur Produits chimiques spécialisés a été sélectionné par United Way Greater Toronto comme « United Way Local Leader » pour souligner le grand dévouement de ses employés, qui ne cessent de redonner à leur collectivité en faisant un don lors d'une campagne en ligne et en recueillant des fonds au moyen d'une vente aux enchères virtuelle.
- Parrainer un étudiant de niveau postsecondaire : Dans le cadre de nos activités au Chili, chaque année, notre secteur Produits chimiques spécialisés aide un étudiant à fréquenter une institution postsecondaire en payant ses frais de scolarité.
- Engineering Leaders of Tomorrow : Notre secteur Produits chimiques spécialisés parraine ce programme, qui organise des ateliers sur des questions telles que la race et l'équité entre les genres et aide les étudiants à faire leur entrée dans le monde du travail. Le secteur parraine également des équipes de concepteurs techniques en quatrième année d'études en génie en leur donnant des problèmes de conception concrets et en soutenant leur apprentissage tout au long du semestre.
- Collecte de vêtements Women's Dress for Success : Nos employés de Calgary ont fait don de 10 sacs de vêtements de travail pour femmes.
- Dons en lieu et place d'une réception des Fêtes : En raison des restrictions sur les rassemblements en personne, nous avons fait un don de 57 000 \$ à l'Association canadienne pour la santé mentale et à des banques alimentaires au lieu d'organiser des fêtes de fin d'année pour le personnel.



The Princess Margaret
Cancer Foundation UHN



| | 2019 | 2020 |
|---------------------------------------|---------|---------|
| Total des investissements (\$) | 210 000 | 400 000 |



Tournés vers l'avenir

Nous continuerons à collaborer étroitement avec les collectivités où nous exerçons nos activités pour établir des relations mutuellement avantageuses. Nous continuerons aussi à travailler avec des organisations qui cadrent avec nos quatre domaines d'intérêt. Dans la foulée de nos acquisitions d'entreprises aux États-Unis, nous voulons nous assurer que nous redonnons aux collectivités et examinerons comment nous y gérons nos investissements communautaires.



Superior Plus Corp.

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

Tél. : 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