

Rapport ESG ²⁰²³

OBJECTIFS
DE DÉVELOPPEMENT
DURABLE



La réussite sur mesure^{MD}



Bon vent pour un
voyage audacieux
et inspirant.





Intro **P.4**



Changements climatiques **P.8**



Environnement **P.14**



Mobilisation communautaire **P.20**



Réinvention de l'effectif **P.27**



Qualité du service **P.36**

Regard sur l'avenir **P.45** →



Mot du chef de la direction

« Ce rapport marque un jalon important pour QSL. En effet, profondément attachés aux priorités environnementales, sociales et de gouvernance (ESG), nous nous sommes toujours efforcés d'exercer une influence positive sur le monde. Aujourd'hui, nous racontons fièrement cette histoire dans un tout premier rapport sur les stratégies ESG.

Au fil des pages, nous vous présentons les nombreuses façons dont l'organisation promeut la durabilité, la responsabilité sociale et la saine gouvernance d'entreprise. Nous y avons notamment inclus des faits marquants de 2021 et 2022 – deux années sous le signe de l'expansion pour QSL, au cours desquelles l'entreprise a franchi des étapes décisives.

En voici quelques exemples :

- **Acquisition d'Arrimage Empire Co. Ltd**, qui a fait de nous le plus grand opérateur portuaire du fleuve Saint-Laurent.
- **Expansion rapide au Canada et aux États-Unis.**
- **Mise en œuvre de normes ISO** pour améliorer nos opérations, et objectif de conformité aux normes ISO 14001, ISO 9001 et ISO 45001.

Tous ces progrès, nous les avons réalisés tout en composant avec les effets globaux de la pandémie de COVID-19. Comme beaucoup d'entre vous, nos effectifs, nos clients et nos chaînes d'approvisionnement ont été lourdement affectés pendant cette période difficile, mais nous avons persévéré et travaillé pour conserver la loyauté et la confiance de notre clientèle. Je suis fier de ce que nous avons accompli et de notre capacité à faire progresser nos objectifs de durabilité malgré tout.

Chez QSL, nous aspirons à devenir le chef de file nord-américain de la durabilité dans le secteur et nous prenons des mesures pour concrétiser cette vision.

En 2022, nous avons évalué notre niveau de maturité ESG pour comprendre comment nos pratiques durables stimulaient le progrès – et pour cerner les points à améliorer. Puis, en 2023, nous avons transformé cette analyse (effectuée à l'aide d'ateliers, d'entrevues et de sondages auprès des employés et de la direction) en un cadre stratégique ESG officiel.

Nous avons ainsi défini les cinq piliers sur lesquels s'appuient nos orientations et nos actions ESG :

1. **Changements climatiques**
2. **Environnement**
3. **Mobilisation communautaire**
4. **Réinvention de l'effectif**
5. **Qualité du service**

En renforçant ces piliers et en créant un plan d'action détaillé pour chacun d'entre eux, nous avons harmonisé nos stratégies d'affaires et de durabilité pour produire des résultats encore meilleurs. Nous avons aussi modifié en conséquence les responsabilités de la vice-présidence à la conformité et aux affaires publiques pour lui confier la supervision de ces mesures et la reddition de comptes. Plus important encore, nous mobilisons nos effectifs, nos clients, nos fournisseurs et nos pairs de l'ensemble du secteur maritime afin de construire ensemble un monde plus durable.

Le présent rapport raconte l'histoire d'une organisation qui a toujours placé les facteurs ESG au premier plan. Nous sommes certes motivés par ce que nous avons accompli jusqu'à présent, mais nous sommes surtout optimistes face à l'avenir. Ensemble, avec des partenaires comme vous, nous pouvons continuer à apporter des changements positifs et durables à notre parcours ESG.

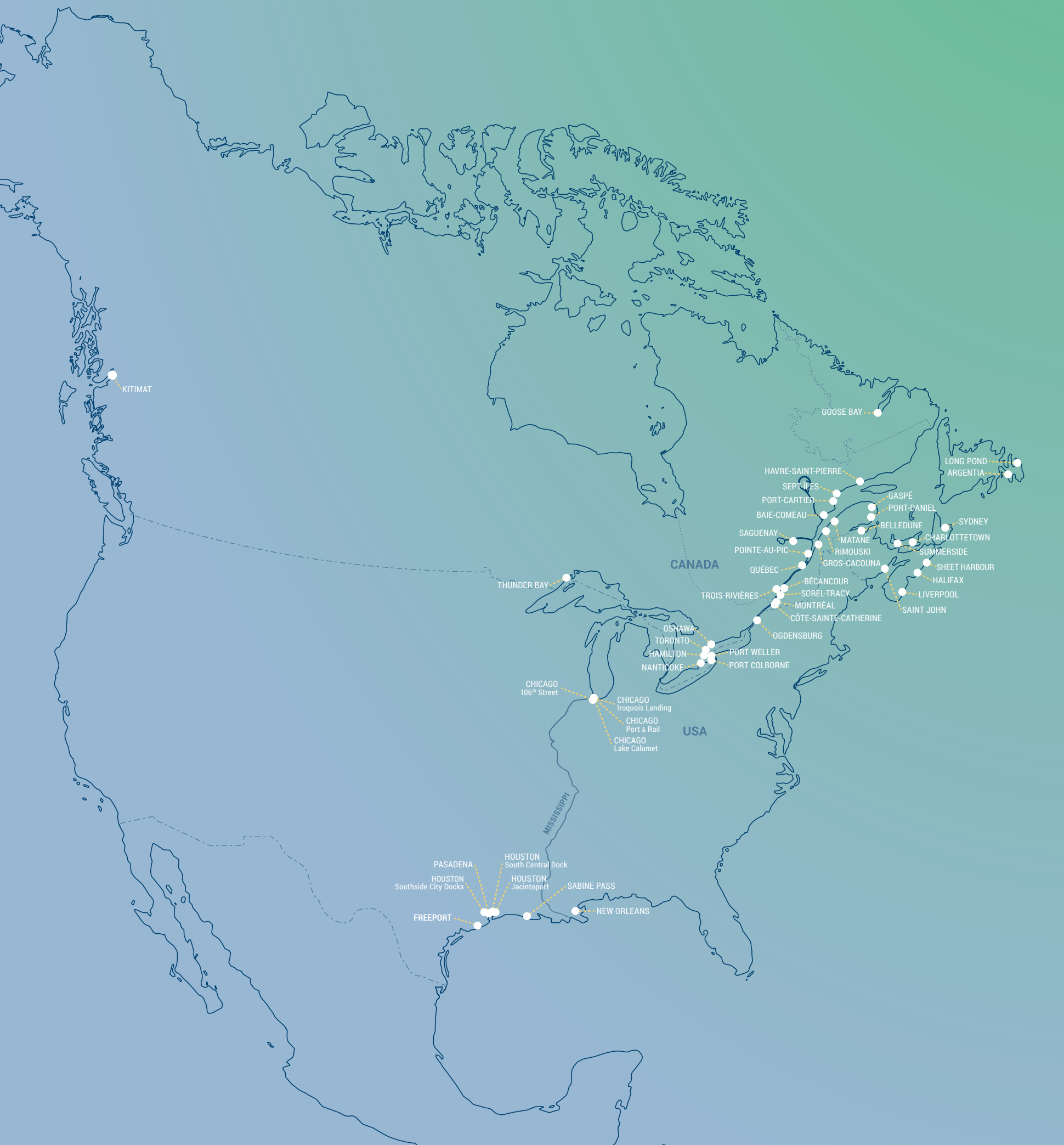


Robert Bellisle

Président et chef de la direction



Les facteurs ESG au cœur de l'aventure de QSL



Chez QSL, **la réussite sur mesure**^{MD}, ce n'est pas que des mots. C'est une façon de penser, de travailler et de fonctionner qui façonne notre culture d'entreprise, notre service à la clientèle et notre incidence sur le monde.

Depuis 1978, nous nous démarquons comme leader de l'industrie nord-américaine en nous spécialisant dans les opérations de terminaux portuaires, l'arrimage, les services maritimes, la logistique et le transport. **Aujourd'hui, nous relions un réseau de 64 terminaux maritimes au Canada et aux États-Unis, et donnons à une équipe de 2 000 personnes les moyens de gérer plus de 26 millions de tonnes de marchandises chaque année.**

En tant qu'organisation, nous cherchons avant tout à :

- ➔ **nous surpasser** dans la création de solutions sur mesure pour nos clients ;
- ➔ **alimenter la passion** et la détermination de nos gens ;
- ➔ **bâtir des équipes novatrices** spécialisées dans l'ingénierie, la gestion et les talents intégrés en TI ;
- ➔ **cultiver des méthodes transformationnelles** pour aider nos clients à faire preuve d'agilité et à bien cibler leurs activités – tout en traitant la marchandise avec le plus grand soin.

Nos priorités ESG ont influencé chacun de ces éléments à chaque stade de notre croissance. Depuis 50 ans, nous menons nos opérations en prêtant une attention particulière aux personnes qui font vivre l'organisation, aux environnements dans lesquels nous évoluons et aux communautés que nous servons. Pour nous, ce sont là des aspects essentiels de **la réussite sur mesure**^{MD}.

Au cours des 10 dernières années, nous avons renforcé cette réflexion en mettant en place une structure interne de plus en plus concrète, plus à même de soutenir une stratégie ESG ciblée. La centralisation de nos données opérationnelles nous a permis de mieux comprendre les effets de nos activités sur l'environnement et la société, et de nous fixer des objectifs d'amélioration. Nous avons aussi ouvert une discussion à l'interne sur la définition d'une organisation responsable et des principes de bon voisinage, ce qui nous a poussés à dépasser la simple conformité pour aborder les facteurs ESG de façon plus frontale.

Nous faisons d'ailleurs des progrès de ce côté-là. En 2019, QSL figurait au palmarès des Sociétés les mieux gérées au Canada et en 2020, à celui des Cultures d'entreprise les plus admirées au Canada. Devenue la première entreprise du secteur à adhérer au Pacte mondial des Nations Unies en 2021, QSL a participé en 2022 à la 12^e étude sur le développement durable menée par le Pacte mondial des Nations Unies et Accenture auprès des PDG.

« L'intégration à notre modèle d'affaires du développement durable et des principes du Pacte mondial des Nations Unies, dont nous sommes signataires, nous permet à de nombreux égards d'affronter les défis posés par l'instabilité », explique Robert Bellisle, président et chef de la direction de QSL. « Par exemple, les investisseurs institutionnels et autres parties prenantes demandent désormais des rapports sur l'ensemble de la chaîne de valeur. L'empreinte accrue de cette reddition de comptes modifie nos manières d'opérer et le regard que nous portons sur nos activités. Nos engagements en matière de développement durable nous positionnent avantageusement à ce niveau. Je suis fier d'avoir participé à cette nouvelle étude et d'avoir contribué à tracer la voie d'un avenir plus résilient et plus compétitif afin de réaliser les objectifs de développement durable des Nations Unies. »



Nous aspirons à être un véritable chef de file en matière de facteurs ESG, qui soit capable d'évaluer, de contrôler et de divulguer des données ; de fixer des objectifs clairs et ambitieux ; et de créer des retombées toujours plus positives en Amérique du Nord.

Pour concrétiser cette approche, nous avons d'abord cherché à comprendre l'état actuel de nos démarches et de nos incidences ESG. Nous avons ouvert un large éventail de discussions et consulté des acteurs internes de toute l'organisation et des partenaires externes (via un sondage auprès des clients). Une évaluation de l'importance relative du volet ESG nous a aidés à détailler nos pratiques actuelles et à définir ce que nous souhaitons dorénavant réaliser. Ce constat précieux met en évidence le chemin que nous avons parcouru, mais montre aussi qu'il reste beaucoup à faire ; il est à la base de nos ambitions ESG, elles-mêmes façonnées par nos effectifs, notre gestion et notre conseil d'administration. Et nous nous employons avec passion à d'ores et déjà mener à bien notre ambition.

Le présent rapport représente une étape importante pour QSL. Nous y exposons notre approche collective et les résultats progressifs pour les cinq piliers ESG définis au cours de l'évaluation de l'importance relative.

Les informations présentées ici montrent comment nos équipes axent leurs activités sur des retombées positives, non seulement pour nos clients, mais aussi pour les écosystèmes naturels dans lesquels nous œuvrons et pour l'environnement et la société en général. Ces exemples témoignent de notre détermination à consolider notre approche ESG à l'aide des stratégies et des structures formelles auxquelles nous travaillons. Plus que tout, le présent rapport relate l'histoire d'une organisation et d'une équipe bien décidées à exercer une influence notable sur le monde. Au-delà de la personne ou de l'initiative, **la réussite sur mesure**^{MD} est une façon de définir une vision audacieuse et inspirante d'un avenir meilleur, et de travailler ensemble pour y parvenir.

Merci de parcourir
ce chemin avec nous.

Nous avons
hâte de vous
faire part
de notre
progression
dans les années
à venir.



Chez QSL, nous comprenons la **gravité** et l'**urgence** que représentent les changements climatiques.

→ **Nous sommes déterminés à y faire face.**

Les changements climatiques menacent notre existence même et transforment déjà notre travail et nos vies. Pour que des organisations de logistique en transport routier et maritime comme la nôtre puissent lutter durablement contre ces changements, un virage majeur s'impose dès maintenant. À titre d'important acteur de la chaîne de valeur maritime, nous voulons faire notre part en contribuant à accélérer cette transformation. Non seulement nous visons des retombées positives sur nos affaires, mais nous souhaitons aussi aider nos clients, nos partenaires du secteur et les ports à décarboniser l'industrie au complet et à renforcer la résilience climatique.



Notre philosophie actuelle

Notre organisation agit sur la situation climatique en réduisant ses émissions de gaz à effet de serre (GES) et en se préparant aux conséquences des changements climatiques.

Comment nous agissons ensemble :

➔ **CONTRÔLE** des émissions et mesures de décarbonation.

➔ **IDENTIFICATION** des risques, des vulnérabilités et des menaces propres à l'entreprise.

➔ **ADAPTATION** des opérations aux conséquences des changements climatiques.

Comment nous prenons les devants ?

1. Contrôle des émissions et mesures de décarbonation

Dans le cadre de notre certification [Alliance verte](#), nous produisons déjà l'inventaire des émissions de GES du **volet 1** pour toutes les opérations portuaires au Canada et aux États-Unis.

Nous sommes maintenant en train d'évaluer les émissions du volet 2. Cet inventaire crucial, grâce auquel nous voyons clairement les zones où nous produisons le plus d'émissions, nous permet de réduire de façon efficace les risques les plus urgents.

Nous tirons présentement parti des données des **volets 1 et 2** pour :

- **optimiser nos opérations ;**
- **utiliser les équipements de façon plus efficace ;**
- **investir dans des technologies** qui donnent à nos effectifs des outils appropriés à leurs activités ;
- **amorcer une évaluation globale des émissions de GES** du **volet 3**, laquelle deviendra de plus en plus détaillée au fil du temps.

Des convoyeurs électriques au service de la décarbonation

Depuis 2009, nous adoptons une approche intégrée pour réduire considérablement les GES sur notre site de Beauport. Tout a commencé quand nous avons remplacé la machinerie lourde par des convoyeurs électriques. Aujourd'hui, nous disposons d'un réseau de convoyeurs souterrain et extérieur de 2 km de long. Nous avons aussi électrifié nos grues portiques, mis en œuvre la télémétrie et optimisé la machinerie et les itinéraires de travail.



Pourquoi ces mesures ?

Les ports jouent un rôle important dans la décarbonation du transport. La plupart du temps, les terrains sur lesquels nous œuvrons sont gérés par les autorités portuaires. Il s'agit là d'une occasion unique de poursuivre ensemble des objectifs climatiques ambitieux. Par exemple, en collaborant avec les autorités portuaires de Beauport, qui investissent dans le développement d'options à énergie renouvelable pour les quais, nous participons au développement d'infrastructures et de services permettant aux clients (ex. : sociétés de transport maritime) d'atteindre des objectifs en matière d'énergie propre. Nous continuerons donc à saisir les occasions de collaborer sur ce genre d'initiatives avec les autorités portuaires et d'autres intervenants.

VOLET 1

2021 : 9682.2 tm

2022 : 9998 tm



Qu'avons-nous accompli ?

Le déploiement de la télémétrie sur tous nos équipements mobiles (qui nous permet de surveiller de près notre machinerie et d'éteindre les moteurs qui tournent au ralenti après quelques minutes) a réduit les émissions de GES de 10 % sur l'ensemble de notre réseau. À Québec, grâce à notre investissement dans l'amélioration de la machinerie (télémétrie véhiculaire et optimisation des opérations), les émissions ont diminué de 35 % entre 2020 et 2021. L'association de la télémétrie à un système intégré de planification des ressources nous aide à préparer la transition vers l'intelligence artificielle (IA), qui nous permettra non seulement d'optimiser encore plus nos opérations et de rendre l'environnement de travail plus sûr, mais aussi de maintenir nos activités malgré la pénurie de main-d'œuvre.



Quel est notre prochain objectif ?

En nous appuyant sur l'expertise développée à Beauport, nous allons continuer à introduire les convoyeurs électriques dans l'ensemble de notre réseau pour réduire les émissions de GES dans d'autres sites. Jusqu'à maintenant, nous avons acquis et installé une centaine de convoyeurs. Dans la prochaine année, nous allons aussi lancer des projets pilotes d'IA à Québec. Pour finir, nous communiquons constamment avec les fournisseurs et les universités pour trouver des technologies novatrices, les expérimenter, les tester et les incorporer à nos activités.

2. Identification des risques, des vulnérabilités et des menaces propres à l'entreprise

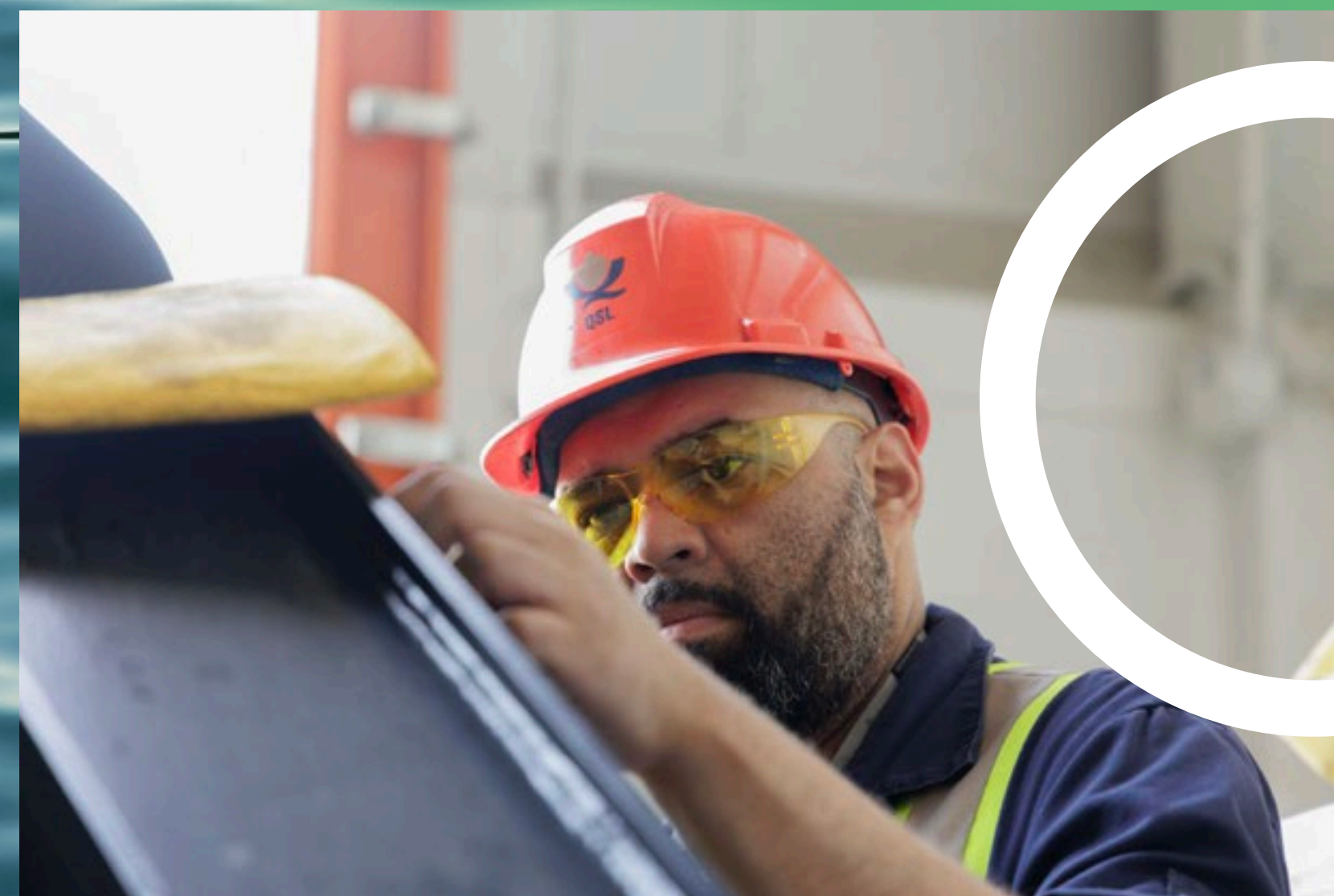
De par leur nature, nos activités sont sujettes aux répercussions des changements climatiques.

Nos opérations s'étendent sur maints écosystèmes et zones géographiques et nos équipes affrontent les éléments le long des cours d'eau nord-américains. C'est ça, la réalité pour **plus de 2 000 employés qui collaborent dans 64 terminaux portuaires au Canada et aux États-Unis**. Chaque jour, les changements climatiques affectent notre façon de travailler – et les employés à l'ouvrage.

Pour comprendre ce que cela implique, nous sommes en train de préparer un plan d'action dont les objectifs sont les suivants :

- **Évaluer notre exposition aux risques physiques dans chaque port où travaillent nos équipes.** Par exemple, la résistance aux vagues de chaleur et au froid extrême ainsi que d'autres besoins d'adaptation physique ; la qualité de l'air ; la consommation et la disponibilité de l'eau ; les inondations ; les tempêtes de vent ; et les déversements ou fuites de polluants.
- **Définir les risques transitionnels liés aux changements climatiques.** Par exemple, l'approvisionnement en énergie. Tandis que les entreprises cherchent à décarboniser leurs chaînes d'approvisionnement, les opérateurs de terminaux font face à des exigences nouvelles et changeantes en ce qui touche les sources d'énergie disponibles à quai et l'équipement nécessaire pour atteindre les objectifs climatiques. Nous prenons aussi en compte d'autres risques de transition, comme les changements réglementaires ; l'approvisionnement en matériaux, y compris localement ; la consommation et l'intensité énergétiques ; et les changements dans les types de matériaux que nous devons manipuler.

Nos activités sont sujettes aux **répercussions des changements climatiques.**



3. Adaptation des opérations aux conséquences des changements climatiques

Pour chaque région, nous adoptons une approche ciblée afin d'adapter nos opérations aux répercussions locales des changements climatiques dans chaque port de notre réseau.

Créer des quais flottants pour générer de la résilience aux risques climatiques physiques

À Sorel-Tracy, nous prenons des mesures novatrices en matière de changements climatiques : nous avons conçu un nouveau terminal portuaire doté d'un quai flottant, qui est en cours d'autorisation fédérale et provinciale.



Pourquoi ces mesures ?

Suscitée par les changements climatiques, la montée des eaux pose un risque grandissant pour la biodiversité et l'habitat des poissons dans nos zones d'activité. Elle menace aussi nos opérations et la sécurité de nos équipes sur place. Nos quais flottants conçus à l'interne répondent à ce problème, puisqu'ils bougent en même temps que l'eau au lieu d'être fixes (comme les quais traditionnels). Avec le temps, nous continuerons d'adapter ce nouveau type de structure aux risques liés aux changements climatiques, afin de réduire les menaces d'inondation, de destruction des voies navigables ou d'interruption des activités.



Qu'avons-nous accompli ?

À Sorel-Tracy, nous réduirons notre empreinte dans le lit du fleuve, car il ne sera plus nécessaire de draguer le fond. Inspirée des techniques utilisées dans le Grand Nord et le long du fleuve Mississippi, la technologie des quais flottants pourrait s'avérer une approche durable pour les nouvelles infrastructures portuaires dans notre contexte climatique. Nous entrevoyons déjà comment ces nouveaux quais nous aideraient à pallier la montée des eaux et favoriseraient ainsi le maintien de nos activités. Grâce à une meilleure résilience des infrastructures, les équipes, la machinerie et les chargements resteront en sécurité, malgré les risques climatiques qui continuent de reconfigurer cet environnement portuaire.



Quel est notre prochain objectif ?

En nous concentrant dorénavant sur les risques propres à chaque région, nous verrons dans quels autres ports ces nouveaux quais flottants peuvent être installés pour maintenir le bon déroulement et la sécurité des opérations.

Et maintenant ?

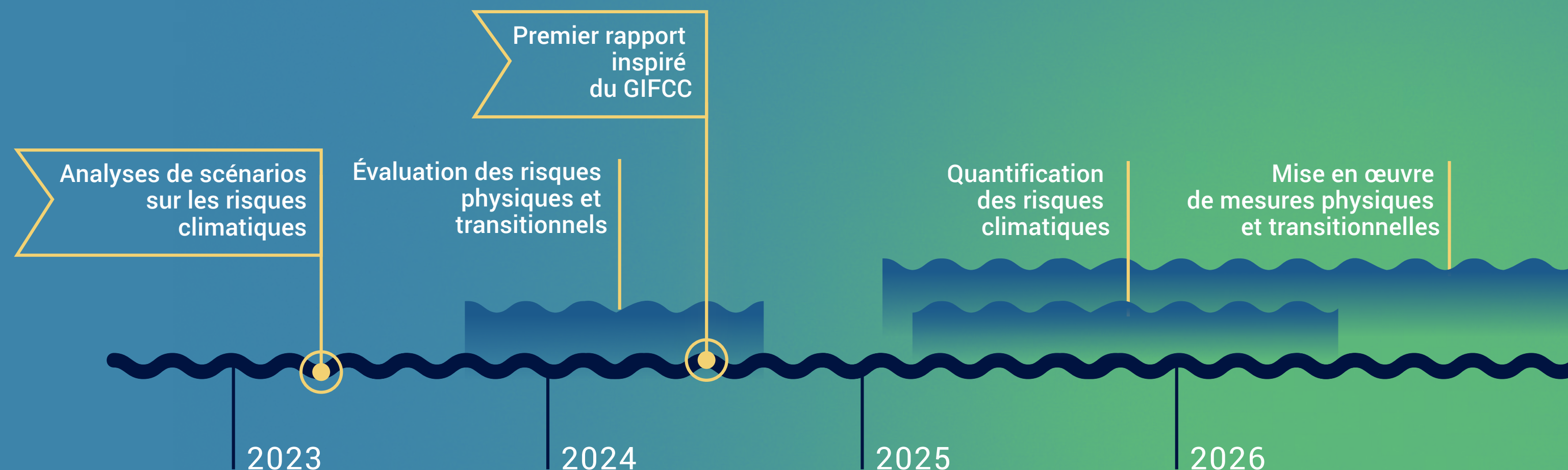
Nos équipes sont **inspirées**.

Ensemble, nous créons des solutions durables aux risques climatiques auxquels est confrontée l'organisation, mais aussi la société dans son ensemble.

Pour concrétiser cette vision, nos effectifs :

- **évaluent les types d'équipements mobiles et stationnaires utilisés** dans toutes nos opérations afin de trouver des moyens de réduire les émissions de GES du volet 1 ;
- **optimisent les équipements pertinents ;**
- **créent de nouvelles directives sur certaines pratiques** (comme laisser les moteurs tourner au ralenti).

Chez QSL, nous trouvons des solutions durables et nous agissons pour un environnement plus sain, notamment en concevant des actions climatiques concrètes que nous mettrons en œuvre dans les quatre prochaines années. Nous commencerons ainsi par des analyses de scénarios climatiques pour mieux comprendre les possibilités et les risques engendrés par les changements climatiques. En 2024, nous comptons publier notre premier rapport inspiré des recommandations du Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques (GIFCC), qui fera état de nos progrès. Toutes ces idées viennent de notre équipe, dont nous continuerons à mettre à profit le potentiel. Dans les années à venir, nous intégrerons ces actions concrètes dans nos objectifs et nos plans d'adaptation stratégique.



La réduction de notre empreinte écologique est une priorité absolue.

→ **Nos processus et programmes visent à améliorer nos opérations tout en préservant l'environnement et les écosystèmes voisins.**

Chez QSL, nous avons conscience du monde dans lequel nous vivons. La façon dont nous transportons de grandes quantités de marchandises peut affecter la faune, la flore, l'air, les sols et les cours d'eau d'Amérique du Nord. Cette responsabilité, nous la prenons au sérieux ; c'est pourquoi notre gouvernance passe par d'importants systèmes de gestion et des stratégies destinées à minimiser notre empreinte, à atténuer les risques et à gérer efficacement les éventuels incidents.



Environnement

Notre philosophie actuelle

L'apprentissage par l'action, c'est notre façon de gérer proactivement notre empreinte écologique, d'un océan à l'autre.

Comment nous agissons ensemble :

→ **AMÉLIORATION** des processus, des systèmes et des outils pour préserver les ressources naturelles.

→ **MISE EN ŒUVRE** de mesures de contrôle pour minimiser les incidents environnementaux.

→ **SUIVI** des progrès pour guider les prochaines étapes.

Comment nous prenons les devants ?

1. Amélioration des processus, des systèmes et des outils pour préserver les ressources naturelles

La protection du territoire est une part importante de notre mission.

Pour mener à bien nos activités de façon responsable, il nous faut faire attention au territoire lui-même. Ces priorités sont interconnectées ; elles ne font qu'une.

Voici comment nous respectons cette promesse chez QSL :

- **Accent sur l'évacuation des eaux.** Au terminal de Québec, nous utilisons des canons à eau faits sur mesure pour prévenir les fuites d'émission issues de certains types de cargaisons de produits en vrac. L'eau évacuée par ces canons (y compris la pluie), une fois récupérée et traitée par notre système de traitement des eaux sur place, surpasse les normes environnementales avant d'être réintroduite dans les cours d'eau. Nous sommes très fiers d'être la seule installation le long du Saint-Laurent à avoir investi dans cette infrastructure hautement performante.
- **Réduction délibérée des déchets.** En 2019, nos employés ont d'eux-mêmes lancé une initiative visant à bannir les bouteilles en plastique sur tous nos sites nord-américains. Ensemble, en 2022, nous avons réduit de 95 % le nombre de bouteilles en plastique utilisées dans nos terminaux (comparativement aux données de 2019).

Nous avons ainsi évité que 500 000 bouteilles ne se retrouvent dans le cycle annuel des déchets. Cette mesure devrait d'ailleurs diminuer le nombre de bouteilles en plastique utilisées de cinq millions dans la prochaine décennie. Voilà une pratique durable qui réduit la quantité de plastique produite, la masse de biens transportés ainsi que les déchets plastiques, fait découvrir de bonnes pratiques à nos employés et offre à tous une eau potable de meilleure qualité.

Nous tenons fermement à faire davantage de progrès de ce côté-là. Par exemple, nous favorisons le tri des matériaux dans toutes nos opérations afin d'augmenter le pourcentage de déchets recyclés.

Il est d'autant plus important pour nous de continuer à prioriser notre empreinte écologique que nous travaillons en contact direct avec les milieux naturels. Chez QSL, nous nous engageons à réduire notre incidence sur l'environnement et les écosystèmes voisins. Gardant toujours comme objectif **le niveau 5 de l'échelle de l'Alliance verte**, nous cherchons à améliorer continuellement ces aspects. Nous comptons donc continuer à mettre en œuvre de nouvelles pratiques pour réduire notre empreinte et éviter des répercussions négatives, autant que nous le pouvons.



2. Mise en œuvre de mesures de contrôle pour minimiser les incidents environnementaux

Le plus grand risque est celui qu'on ne voit pas arriver.

C'est pourquoi nous adoptons une approche proactive dans la gestion des incidents environnementaux – notre objectif est tout simplement de les éviter.

Le projet Imperium, qui couvre l'ensemble de nos activités, cible particulièrement les aspects suivants :

- **Réduction du nombre de déversements dans l'environnement.** Depuis 2018, la politique de développement durable de QSL comprend des engagements spécifiques dans ce domaine. Pour faire suite à la mise en œuvre du projet Imperium (et par là même d'un système de gestion environnementale certifié ISO 14001), nous augmentons le niveau de contrôle sur tous les aspects de nos activités de façon à prévenir les déversements et autres dommages environnementaux. Le système de gestion renforce donc la rigueur de nos processus.

En collaboration étroite avec le personnel de gestion des terminaux, nous avons déployé des outils pour la communication, le contrôle et la surveillance de nos pratiques grâce à une application numérique.

En voici quelques exemples :

- **Réunions** pour présenter les outils et rappeler aux gens l'incidence possible de nos activités et les mesures de contrôles associées.
- **Inspections des opérations, de l'équipement et des processus.**
- **Déclaration des incidents effectifs ou potentiels.**
- **Efforts de diminution des incidents environnementaux.** QSL a mis en place un processus de gestion des urgences environnementales et les ressources matérielles nécessaires pour intervenir aussi rapidement et efficacement que possible dans l'éventualité d'un tel incident. Nous avons intégré cette priorité dans nos processus opérationnels, de la même façon que nous mettons l'accent sur la santé et la sécurité lors des réunions hebdomadaires sur tous les sites. Par ailleurs, le service d'entretien de QSL a créé des programmes d'entretien préventif permettant de suivre l'état de tous les équipements de notre réseau selon une approche unifiée. Ces mesures nous aident à assumer nos priorités environnementales et à promouvoir la responsabilisation à cet égard.

→ **Réduction** du nombre de **déversements dans l'environnement.**

→ **Efforts de diminution des incidents environnementaux.**



Quel est notre prochain objectif ?

Nous sommes actuellement en train de fixer un seuil d'incidents environnementaux donnant lieu à des sanctions d'ici 2023.

3. Suivi des progrès pour guider les prochaines étapes

Nous cherchons sans cesse à savoir d'où viendra le prochain risque environnemental et à nous y attaquer.

Pour cela, il faut maintenir et améliorer les processus et les mesures en place de façon à réduire notre empreinte écologique. Cela implique aussi de penser au-delà de la seule conformité légale et d'agir en véritable gardien de l'environnement.

Voici ce que nous faisons pour accroître nos retombées positives :

→ **Mesure de notre incidence sur les écosystèmes voisins.** QSL fait partie de l'Alliance verte depuis huit ans. Chaque année, nous cherchons à rehausser notre niveau d'exigences. Proactifs, nous élaborons des processus avancés et des mesures d'atténuation pour réduire notre empreinte sur les écosystèmes maritimes et terrestres où nous œuvrons – et même, quand c'est possible, les influencer positivement. Le programme de certification [Alliance verte](#) nous aide à suivre nos progrès. Cette certification est une norme nord-américaine de pratiques environnementales maritimes, axée sur les technologies et les meilleures pratiques maritimes qui permettent aux acteurs du secteur de réduire leur empreinte écologique opérationnelle. Nos mesures, gérées par des coordonnateurs en environnement dévoués en collaboration avec les directeurs de terminaux, s'étendent dans tous les terminaux où nous

sommes présents en permanence et donnent lieu à deux scores différents (un pour le Canada et un pour les États-Unis). L'objectif à l'échelle de l'entreprise est d'atteindre un score global¹ de quatre ou plus d'ici 2025. Bien qu'il existe des indicateurs de performance distincts pour les armateurs, les ports et voies maritimes, les terminaux et les chantiers maritimes, QSL **se concentre sur sept principaux indicateurs :**

1. **Incidence sur la communauté**
2. **Relations avec la communauté**
3. **Manutention et entreposage de produits secs en vrac**
4. **Leadership environnemental**
5. **Émissions de gaz à effet de serre**
6. **Prévention des déversements et gestion des eaux de ruissellement**
7. **Gestion des déchets**

→ **Évaluation de notre empreinte écologique.** Les activités de QSL sont étroitement liées aux zones naturelles et protégées. Nous considérons que cela nous impose la responsabilité d'agir en gardien de notre environnement et de montrer l'exemple au reste du secteur. À cet égard, au départ d'un projet, nous prenons d'abord en compte tous les éléments naturels (la faune, la flore, etc.) qui pourraient être affectés par nos opérations, de façon à minimiser ces effets. C'est cette approche qui oriente la conception d'un quai flottant dans la zone industrialo-portuaire

de Sorel-Tracy. Pour ce projet, nous avons adopté une approche ciblée qui répond à nos besoins opérationnels de façon à réduire notre empreinte écologique et à créer des retombées positives pour l'écosystème environnant. Le quai flottant à venir (après l'obtention des permis et autorisations nécessaires) sera plus résilient face aux risques physiques des changements climatiques (comme les inondations).

Avant la construction, nous réalisons une étude d'incidence environnementale approfondie pour décrire et quantifier les effets du projet sur l'environnement naturel environnant et dresser un inventaire de référence de la faune et la flore locale. Cette évaluation, qui nous aidera à concevoir et à construire cette infrastructure d'une façon qui minimise la destruction de l'écosystème, **éclairera l'ensemble de nos opérations, puisque nous comprendrons mieux l'effet de nos activités et saurons mieux le réduire de façon proactive.**

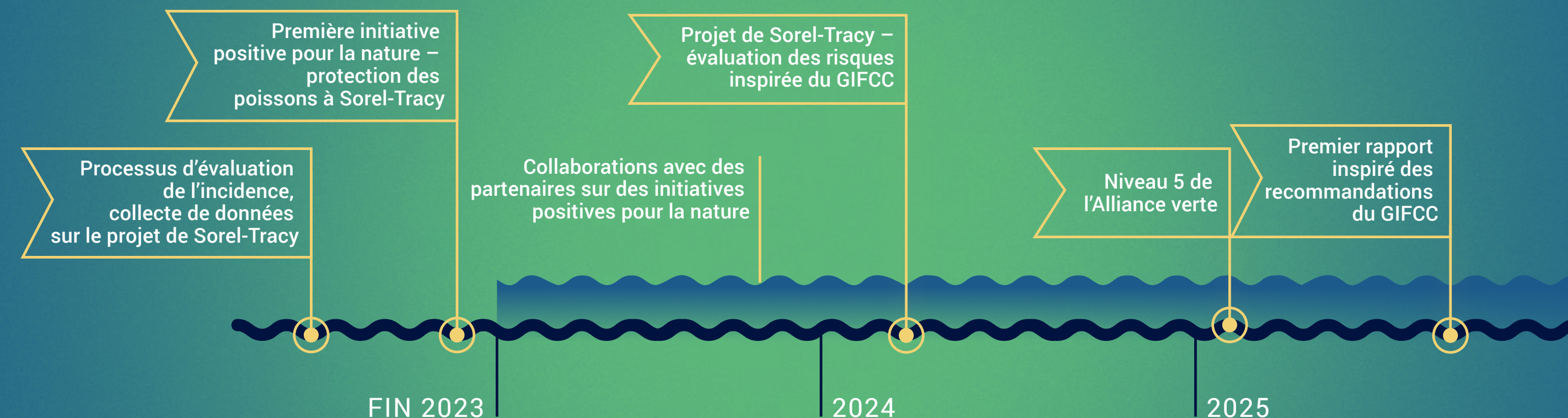


Et maintenant ?

Les meilleures pratiques auxquelles nous avons recours aujourd’hui pour gérer notre empreinte écologique doivent continuer à évoluer.

C’est pourquoi notre plan d’action sur trois ans nous pousse à aller encore plus loin. En nous inspirant du Groupe de travail sur l’information financière relative aux changements climatiques (GIFCC), nous commencerons par mieux évaluer et mieux comprendre notre incidence sur la nature ainsi que les risques et possibilités associés à cette dernière ; nous aspirons à devenir ainsi le chef de file de notre secteur en matière de protection de la nature de la biodiversité. Les défis à relever sur le plan environnemental sont en perpétuel changement. Chez QSL, nous suivons cette évolution de près et nous cherchons des moyens d’accroître notre influence positive à la lumière des nouveaux enjeux planétaires. Nous n’avons peut-être pas toutes les réponses, mais ce que nous avons, c’est une foule de gens talentueux et passionnés, tous orientés vers cette importante priorité.

Nous allons donc continuer à innover pour protéger l’environnement .



¹ Site Web de **L'alliance verte** : « Grâce à ses 15 indicateurs de performance, notre programme exhaustif traite des enjeux environnementaux prioritaires liés à la qualité de l'air, de l'eau, des sols et aux relations avec les communautés. Pour obtenir leur certification, les participants de **L'alliance verte** doivent démontrer une amélioration continue et mesurable, année après année et respecter toutes les étapes du processus de certification soit l'autoévaluation annuelle, la vérification externe et la publication des résultats ».

Nous voulons créer une **meilleure qualité de vie** non seulement pour nos gens, mais aussi pour nos clients et les communautés où nous œuvrons.

→ **Ce principe nous guide et façonne nos interactions avec nos partenaires de toute l'Amérique du Nord.**

Chez QSL, nous voulons laisser le monde meilleur que nous l'avons trouvé. Cela implique de créer de la valeur à long terme et des retombées sociales positives, sans s'arrêter aux résultats financiers. Nos employés sont au cœur de cette mission. Ensemble, nous changeons les choses à l'aide de stratégies et de plans d'action tangibles. Nous cherchons à renforcer nos relations avec les communautés environnantes, à protéger le milieu naturel et à améliorer la qualité de vie des personnes avec qui nous interagissons. Dans son expansion et son évolution, QSL demeure résolue à avoir une incidence économique positive sur les régions qu'elle dessert.

Mobilisation
communautaire

Notre philosophie **actuelle**

Dans toute l'entreprise, nous posons des actions tangibles pour concrétiser cette mission.

Comment nous agissons ensemble :

→ **COLLABORATION** avec les communautés locales et autochtones.

→ **COOPÉRATION** avec des organisations et des associations aux valeurs similaires du secteur.

→ **CONTRIBUTION** par des collectes de fonds, des commandites et du bénévolat.

Comment nous prenons les devants ?

1. Collaboration avec les communautés locales et autochtones

Nous employons des milliers de personnes, travaillons avec des dizaines de fournisseurs et de sous-traitants et entretenons de nombreux partenariats mutuellement avantageux.

Mais notre engagement auprès des communautés voisines, notamment des communautés autochtones, réside dans les liens que nous tissons avec chacune d'entre elles. Dans toutes nos activités faisant intervenir nos équipes, fournisseurs, sous-traitants et partenaires, nous cherchons à mettre ces communautés au premier plan. Nous travaillons ensemble pour combler des fossés potentiels et trouver des solutions efficaces. C'est ainsi que nous souhaitons procéder à titre de moteur de prospérité économique et sociale dans tout le continent.

Voici plus précisément les moyens que nous prenons :

→ **Nouer et entretenir des relations avec les communautés autochtones et investir en elles.** En nous ralliant à des priorités commerciales, économiques, sociales et environnementales, nous pouvons ouvrir le dialogue et travailler en synergie avec les communautés autochtones au Canada et aux États-Unis. Il s'agit

par exemple d'embaucher des travailleurs des communautés autochtones (mandats avec des agences de placement), de prioriser la préservation de sites archéologiques importants ou encore d'unir nos forces avec la communauté du Nunatsiavut par le biais d'une entreprise commune – l'Integrated Nunatsiavut Logistics, dans la région de la baie Voisey's. Nous allons continuer d'investir dans ces relations et d'explorer les occasions de collaborer davantage avec ces communautés pour réaliser des avancées ensemble.

→ **Placer les besoins locaux au cœur de nos opérations.**

Nous portons attention à la manière dont nos activités quotidiennes pourraient affecter les communautés locales et autochtones. Nos opérations de granules de bois à l'Anse-au-Foulon (Québec) en sont un parfait exemple. Traditionnellement, le transport des granules de bois depuis les silos se déroulait la fin de semaine. Comme nous l'avons appris par la suite (dans une consultation), les contractants externes dont c'était la tâche créaient de la pollution sonore localement. Nous avons donc pris des mesures : nous avons équipé les 60 camions concernés d'alarmes à bruit blanc avant la reprise des opérations hebdomadaires. Nous sommes donc sans cesse à l'affût de nouvelles façons d'améliorer notre incidence sur les communautés où nous œuvrons.



2. Coopération avec des organisations et des associations aux valeurs similaires du secteur

Ensemble, nous pouvons en faire plus.

Ce principe oriente la manière dont tous nos employés collaborent avec les communautés voisines. Il définit aussi la marque que QSL a bâtie aux yeux de l'ensemble de l'industrie. Année après année, nous participons à des initiatives de la communauté et du secteur, notamment en travaillant avec des intervenants externes pour construire un avenir durable et meilleur. Nous aspirons ainsi à promouvoir activement des changements positifs dans le secteur et dans le monde.

Pour ce faire, nous participons à des initiatives intersectorielles comme celles-ci :

Échelle nationale et internationale

- **Fédération maritime du Canada**
- **Coalition maritime canadienne**
- **Conseil d'administration de l'Alliance verte**
- **General Stevedoring Council**
- **Chambre de commerce du Canada**


Échelle régionale

- **Société de développement économique du Saint-Laurent**
- **Conseil maritime de l'Ontario**
- **Comité consultatif du Saint-Laurent de l'Alliance verte** (rives du Saint-Laurent et du Saguenay)
- **Fédération des chambres de commerce du Québec**

Échelle locale

- **Tables de concertation régionales pour la gestion intégrée du Saint-Laurent** (Québec)
- **Comité intersectoriel sur la contamination environnementale et la qualité de l'air** dans l'arrondissement de La Cité Limoilou (Québec)
- **CargoM**
- **Chambre de commerce et d'industrie de Sorel-Tracy** (Québec)
- **Présidence du Comité des usagers du Port de Québec**

Armés des connaissances que nous avons retirées de ces expériences, nous explorons des occasions de collaboration semblables dans d'autres régions où nous œuvrons.



Nous participons
activement à
des initiatives
intersectorielles.

3. Contribution par des collectes de fonds, des commandites et du bénévolat

Redonner fait partie de notre culture organisationnelle.

Nous créons et saisissons des occasions pour l'entreprise et nos gens de donner temps ou argent à différentes causes. **En 2022, QSL a distribué plus de 500 000 \$ en dons et en commandites.** Ravis d'appuyer des causes importantes pour nos employés, nous sommes fiers des façons dont nos équipes multiplient ainsi depuis longtemps les retombées de la mobilisation communautaire.

S'unir pour appuyer Centraide

QSL soutient depuis longtemps l'organisme Centraide.



Pourquoi ces mesures ?

Centraide contribue au bien-être local de trois grandes façons : en améliorant les conditions de vie, en favorisant la réussite des jeunes et en bâtissant des collectivités fortes et saines. En mettant nos initiatives de collecte de fonds et de bénévolat au service de Centraide, nous pouvons avoir une incidence considérable et favoriser un changement durable.



Qu'avons-nous accompli ?

En 2021 et en 2022, QSL a reçu le prix Distinction 2022 de Centraide Québec et Chaudière-Appalaches pour avoir atteint le taux de participation le plus élevé à une campagne de collecte de fonds intraentreprise ainsi que le don moyen le plus élevé. En 2022, QSL a aussi reçu le prix Partenaire mobilisateur pour avoir versé des dons allant de 100 000 \$ à 500 000 \$. Au total, depuis 2018, QSL et ses employés ont fait don de 472 000 \$ CA à Centraide.



Quel est notre prochain objectif ?

Encore une fois, en 2023, nous communiquerons avec nos gens pour les inciter à appuyer les campagnes de financement internes de Centraide. Forts des réussites précédentes, nous appuierons d'autres initiatives locales menées par des employés, qui correspondent à nos valeurs d'entreprise.



Création de canaux QSL pour stimuler la mobilisation

Afin de stimuler la mobilisation communautaire à l'interne, nous avons lancé en 2019 notre propre rendez-vous philanthropique annuel, appelé QSL s'arrime. Ce projet unique appuie des causes et des organisations des communautés où nous œuvrons.



Pourquoi ces mesures ?

La mobilisation de nos effectifs au bénéfice de démarches locales axées sur la culture, le sport, la santé ou la jeunesse est une manière incroyable de susciter un changement positif.



Qu'avons-nous accompli ?

En 2020, conjointement avec des partenaires d'affaires maritimes, QSL a fondé la Coupe Maritime. Au terme de ce tournoi de hockey caritatif, les dons amassés sont divisés en fonction des résultats; l'équipe gagnante a le privilège de donner la plus grosse somme d'argent à la cause de son choix. En 2021, QSL a fait don de 50 000 \$ à l'Université de Toronto (qui abrite l'une des meilleures facultés de médecine et l'un des meilleurs centres de recherche au Canada) pour appuyer la création du Réseau de santé mentale des anciens combattants. En 2022, QSL a appuyé Mosaïcultures Québec en commanditant une œuvre d'art majeure intitulée Le fleuve aux grandes eaux. Déjà, l'année précédente, QSL avait fait don de 50 000 \$ à ÉcoMaris, un voilier-école qui offre à des jeunes aux prises avec diverses difficultés l'occasion de vivre une expérience hors du commun sur le fleuve Saint-Laurent.



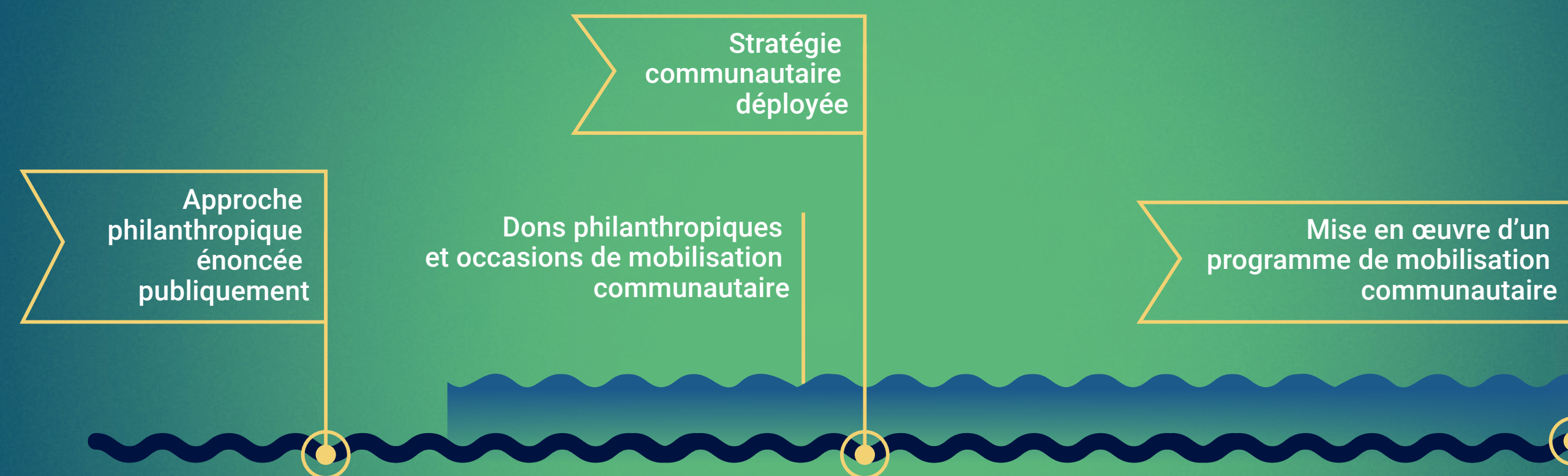
Quel est notre prochain objectif ?

Nous prévoyons de collecter des fonds pour QSL – Octogone, un nouvel organisme de bienfaisance dont la mission est de soutenir les familles des membres des Forces canadiennes qui vivent des moments difficiles.

Et maintenant ?

À mesure que les communautés grandissent, de nouveaux besoins en collecte de fonds, en bénévolat et en soutien émergent. Chez QSL, nous pensons qu'il nous incombe de continuellement évaluer les besoins des diverses communautés que nous desservons et dans lesquelles nous œuvrons, et d'adapter notre approche de mobilisation communautaire pour mieux répondre aux grandes priorités.

Toujours à l'écoute, nous aspirons à être encore **plus présents dans nos communautés, à approfondir nos relations avec nos voisins et à nous faire connaître d'eux.** Ce faisant, nous servons plus largement l'incidence sociale positive que nous sommes déterminés à avoir. Entre autres choses, notre programme d'engagement communautaire multiplie les interactions entre les employés de QSL et les gens des communautés. Les membres de notre équipe peuvent ainsi nouer des relations plus solides tout en redonnant à leur communauté.



2023 +

Nos gens ont des attentes et besoins variés : ils veulent un milieu de travail où ils se sentent respectés, **valorisés** et **mis à contribution**.

→ **Nous en tenons compte pour réinventer les effectifs, en vue de créer une culture où tout le monde peut briller.**

Sans ses effectifs, notre organisation ne saurait prospérer. Or, la pénurie de main-d'œuvre a des effets tangibles dans notre industrie. Le taux de roulement est en hausse partout au Canada, ainsi qu'aux États-Unis. Et nous ne sommes pas épargnés : les problèmes de dotation en personnel pèsent sur les équipes en place chez QSL. Nous demeurons réalistes quant aux implications de cette conjoncture pour nos activités quotidiennes, mais sommes malgré tout sincèrement convaincus que notre culture est notre principal atout pour attirer, recruter et retenir des talents. Nous continuons donc d'investir dans la création d'occasions de perfectionnement et d'apprentissage pour notre personnel tout en sécurisant l'environnement de travail. Nos gens sont au cœur de notre stratégie et de nos programmes; nous voulons que tous se sentent à leur place et puissent s'épanouir durablement. Nous alimentons un dialogue bidirectionnel et une collaboration continue au sein de nos équipes et à tous les échelons de l'organisation, pour donner la priorité à nos effectifs et améliorer le milieu de travail. Voilà comment nous nous efforçons de montrer la voie à suivre en tant qu'employeur de choix dans l'industrie.



Réinvention
de l'effectif

Notre philosophie actuelle

À l'échelle organisationnelle, nous revoyons nos stratégies de recrutement et rétention pour mieux nous adapter aux réalités de nos effectifs.

Comment nous agissons ensemble :

→ **SOUCI** constant de la sécurité du personnel.

→ **CULTURE** de reconnaissance.

→ **AMÉLIORATION** de l'expérience employé pour tous.

Comment nous prenons les devants ?

1. Souci constant de la sécurité du personnel

Ces dix dernières années, la santé et la sécurité du personnel ont revêtu la plus haute importance chez QSL.

Vu la nature physique du travail de nos équipes, nous nous devons de toujours faire preuve de rigueur dans ce domaine. Nous prenons la chose on ne peut plus au sérieux, et préparons méthodiquement des rapports sur notre bilan et nos progrès en la matière.

Conformément aux lignes directrices sectorielles et gouvernementales, nous disposons de rigoureux programmes et politiques de sécurité.

Nous sommes tenus de faire un suivi des problèmes de sécurité ou accidents qui surviennent, de mener des enquêtes et de déterminer les mesures correctives qui s'imposent pour appliquer et communiquer les enseignements tirés dans toute l'organisation. Nous améliorons du même coup les procédures en milieu de travail, un exercice facilité par la mise en place en 2018 d'une plateforme de signalement en temps réel et la mise en œuvre en cours de la norme ISO 45001.

Voici donc le bilan de santé et de sécurité que nous avons déposé en 2022, qui englobe le nombre d'incidents, le taux de blessures légères, le taux total d'incidents enregistrables et le taux de fréquence des absences résultant de blessures depuis 2019.





Instauration d'une gestion exceptionnelle des questions de santé et de sécurité

La santé et la sécurité, c'est bien plus que des exigences gouvernementales de formation et de signalement : ce sont des composantes essentielles de notre philosophie d'entreprise. Nous devons notre succès à nos gens, et c'est pourquoi nous accordons la priorité à leur santé, leur sécurité, leur bien-être et leur expérience, notamment en cultivant un dialogue transparent continu dans toute l'organisation sur ces sujets cruciaux.

Pour protéger au maximum la santé et la sécurité de nos employés, nous avons mis en œuvre un programme holistique pour encadrer et améliorer en continu notre approche. En appui à cette démarche, nous organisons à ce sujet des discussions et des présentations au cours du Mois de la santé et de la sécurité, où nous insistons sur le fait que notre priorité absolue est de prendre soin et d'assurer la protection des gens qui aident à faire de QSL un chef de file de l'industrie. Parmi ces activités spéciales, on compte des campagnes de communication internes, des événements en direct, l'offre d'information sur les formations et ressources, et des mesures de sensibilisation aux procédures opérationnelles normalisées, à la proposition de valeur pour le rendement de l'expérience client, à la plateforme Intelex, etc.



Pourquoi ces mesures ?

Lors des appels hebdomadaires d'examen de la sécurité, les directeurs de terminaux et la haute direction ont une occasion en or de discuter des problèmes de santé et de sécurité qui se présentent. Cette façon de faire nous aide à surveiller les progrès, et à trouver des possibilités d'amélioration non seulement à des périodes charnières de l'année, mais aussi toutes les semaines. Ce faisant, nous renforçons notre capacité à rendre le milieu de travail le plus sûr possible en tout temps.



Qu'avons-nous accompli ?

Ces pratiques donnent lieu à un dialogue constructif qui nous permet d'améliorer constamment la santé et la sécurité chez QSL. Par exemple, lorsqu'on a relevé le besoin de simplifier les processus de déclaration des accidents, nous avons mis en place en 2020 un système de signalement par code QR, et conçu et mis en œuvre la campagne interne de divulgation des quasi-accidents en conséquence. En cas de quasi-accident, un employé balaye le code QR pour accéder directement à un formulaire qu'il peut remplir, enregistrer et envoyer à la direction en cinq minutes à peine, le tout de façon anonyme. Ce programme a contribué à une diminution de 39 % du taux d'absences résultant de blessures entre 2020 et 2021. D'ailleurs, la campagne s'est vu décerner un prestigieux prix du concours Les Mercuriades de la Fédération des chambres de commerce du Québec en 2022.



Quel est notre prochain objectif ?

Renforcer la sécurité par l'application de la norme de santé et sécurité au travail ISO 45001. Comme nous avons récemment fini de mettre en place cette norme à Beauport, à l'Anse-au-Foulon, à Sorel et au siège social, nous la mettons maintenant en œuvre en sol américain, à Grande-Anse, à Bécancour et à Transport Watson. Nous prévoyons faire de même dans les terminaux restants et auprès des autres sous-traitants l'an prochain. L'adoption de cette norme est essentielle pour continuer d'offrir à nos équipes un milieu de travail sûr de haut calibre.



2. Culture de reconnaissance

Le travail de nos équipes est exigeant vu sa nature physique et le temps requis pour son exécution.

Or, cette dynamique peut nuire à notre capacité à retenir le personnel et à bien fonctionner dans le marché d'aujourd'hui, où le capital humain demeure en forte demande. Nous pouvons toutefois améliorer la rétention en continuant d'investir dans la culture primée qui permet à QSL de se démarquer.

Voici ce que nous faisons pour consolider cette culture et demeurer un employeur de choix :

- **Accorder plus d'attention à l'ensemble de la rémunération.** Nos gens sont des passionnés de l'arrimage : ils remplissent leurs fonctions avec brio dans des environnements portuaires extérieurs fonctionnant à vive allure. Nous le constatons chaque jour chez les très nombreux employés qui travaillent chez nous depuis des dizaines d'années. En bonifiant notre rémunération pour mieux l'harmoniser aux valeurs de notre personnel, nous espérons retenir les talents et attirer de nouveaux employés dans nos rangs.
- **Marquer les bons coups du personnel.** Chez QSL, nous trouvons toujours de nouveaux moyens de souligner les réalisations et l'amélioration progressive au sein de nos équipes. En valorisant les grandes et petites réussites, nous renforçons notre culture et favorisons la rétention.





Lancement de nouvelles méthodes de reconnaissance des employés

Comme le dit si bien Denis Dupuis, fondateur de QSL et actuel président du conseil d'administration :

« Notre succès repose sur la passion et la détermination de nos gens. Que ce soit à notre siège social, dans l'un de nos bureaux, sur les quais, sur la route ou sur les rails, chacun d'entre nous exprime son engagement envers QSL en travaillant avec acharnement et dévouement afin d'offrir l'excellence à nos clients. Grâce à nos équipes et à nos partenaires, nous contribuons à la fluidité de la chaîne logistique et menons à bon port le cargo qui nous est confié.

Nos effectifs témoignent de notre progression et alimentent notre succès.

C'est pourquoi nous accordons une grande importance à la reconnaissance du personnel. Nous avons ainsi lancé les Prix Denis-Dupuis en 2020 en guise d'hommage et de récompense pour les employés qui se démarquent et contribuent à modeler notre culture par leur excellent travail et en incarnant nos valeurs au quotidien.



Pourquoi ces mesures ?

Dans une culture fondée sur l'appartenance, les gens se sentent pris en compte, reconnus et écoutés, et c'est exactement là la visée des prix Denis-Dupuis. Ce principe a toujours façonné notre culture, que Waterstone Human Capital a d'ailleurs acclamée en la classant parmi les cultures d'entreprise les plus admirées au Canada en 2020. Cela dit, une culture n'est pas coulée dans le béton, et nous devons toujours nous efforcer de l'améliorer.



Qu'avons-nous accompli ?

Depuis le lancement du programme, nous avons rendu hommage à dix personnes, chacune grandement soucieuse de bien servir nos clients et d'incarner nos valeurs. En 2022, trois employés ont été mis à l'honneur. De plus, notre programme de reconnaissance du personnel a donné lieu à un processus réfléchi et global : des pairs soumettent des candidatures, puis un jury interne composé de tous les membres de la haute direction prépare une liste de finalistes, et enfin c'est M. Dupuis lui-même qui sélectionne les lauréats. Le prix n'en est ainsi que plus porteur, informant tous les membres de l'organisation sur le service à la clientèle exceptionnel et les valeurs promus par QSL. Il s'agit aussi d'un moyen supplémentaire pour nos gens de s'exprimer et d'agir comme ambassadeurs de la marque en soulignant les efforts de leurs collègues.



Quel est notre prochain objectif ?

L'appel de candidatures pour les Prix Denis-Dupuis 2023 débutera à l'automne. Nous cherchons constamment de nouveaux moyens de valoriser et de saluer nos effectifs. Par exemple, nous avons lancé dernièrement un bulletin hebdomadaire appelé Propulsion, qui sert à présenter les réalisations professionnelles et personnelles de nos employés. Cet instrument rassembleur est source de motivation et d'inspiration pour le personnel.

3. Amélioration de l'expérience employé pour tous

Des effectifs bien outillés sont plus motivés.

Chez QSL, nous cherchons à comprendre ce que vivent nos employés, et canalisons ce savoir dans la création d'améliorations. Nous sommes toujours à la recherche de moyens de conjuguer une expérience employé bonifiée avec les besoins changeants de nos effectifs. L'importance que nous accordons à cet aspect occupe une place centrale dans l'ADN de notre organisation.

Voici ce sur quoi nous nous concentrons pour propulser l'expérience employé vers de nouveaux sommets :

Renforcer l'apprentissage et le perfectionnement. Comme nos gens sont très désireux d'enrichir leur palette de compétences et d'aptitudes, nous revisitons actuellement notre approche dans ce domaine en vue de fournir des parcours de formation à chaque catégorie de personnel. Ces parcours sont clairement adaptés aux exigences de chaque poste, et donnent des précisions sur les indicateurs de rendement et la gestion des talents. Il est ainsi plus facile pour nos gens de se fixer des objectifs d'apprentissage et de perfectionnement susceptibles de stimuler leur rendement et leur croissance au sein de l'organisation.

- **Privilégier le bien-être holistique.** Aspirant à ce que nos gens s'épanouissent tant au travail que dans leur vie personnelle, nous offrons un programme holistique d'aide aux employés qui leur donne accès à un vaste éventail d'avantages sociaux et à des services de soutien. Ils peuvent donc obtenir les mesures d'assistance en santé physique et mentale dont ils ont besoin, au moment voulu, pour avoir une bonne qualité de vie tant au travail qu'ailleurs.
- **Favoriser un dialogue ouvert.** Une culture inclusive fournit des voies de communication bien définies pour un dialogue

bidirectionnel. Chez QSL, nous communiquons avec transparence, et donnons à nos effectifs les moyens de faire de même. Nous avons mis en place des méthodes de communication descendantes et ascendantes explicites, dont nos gens peuvent se servir pour soumettre des suggestions, signaler des problèmes et présenter des idées, et nos effectifs emboîtent le pas. Que ce soit des ligues de soccer récréatives, des barbecues ou le Défi kayak Desgagnés, nous offrons une foule d'activités pour le personnel et d'initiatives organisationnelles directement fondées sur la rétroaction reçue de nos gens, y compris des voies de communication claires pour un dialogue bidirectionnel ouvert. Par exemple, tout le monde peut écrire à l'adresse president@QSL.com pour présenter directement aux hauts dirigeants des questions, des idées ou des problèmes. Nous avons également mis en place des présentations animées par la direction où tous les employés sont invités à poser des questions en direct.

Cette année, nous souhaitons multiplier les occasions pour le personnel de soumettre des commentaires et de nous aider à façonner l'avenir de QSL. Nous avons donc lancé un Sondage employé pour mieux savoir ce que nous faisons bien et ce que nos équipes aimeraient. Ce court questionnaire touche divers sujets : la culture, l'équilibre travail-vie personnelle, le perfectionnement professionnel, etc. Les résultats nous aideront à canaliser nos efforts et à créer des programmes plus ciblés tout au long de la prochaine année.

Création de l'Université QSL

Nous cherchons toujours de nouveaux moyens d'aider nos gens à suivre des formations qui leur permettent d'apprendre et d'évoluer, d'où le lancement en 2021 de l'Université QSL.



Pourquoi ces mesures ?

Ce programme de formation à l'échelle de la société offre aux employés des occasions concrètes d'améliorer leurs compétences. Il allie des modules externes de formation en leadership et de perfectionnement (ex. : cours de gestion du General Stevedoring Council), des partenariats globaux avec des écoles et des universités, des possibilités de stage et du recrutement à l'international.



Qu'avons-nous accompli ?

Au cours des six premiers mois de l'année 2022, nos débardeurs ont cumulé 1 081 heures d'activités de formation et de perfectionnement (total qui s'ajoute aux 1 318 heures de 2021), et nos surintendants et superviseurs, un impressionnant 2 948 heures (contre 1 239 heures en 2021).



Quel est notre prochain objectif ?

Nous préparons actuellement des plans d'action en accordant une attention particulière à la mise en place de nouveaux programmes d'apprentissage.



Accent mis sur le bien-être psychologique

La santé, ce n'est pas juste physique. Voilà pourquoi nous décuplons encore l'attention accordée au bien-être psychologique pour **proposer à nos gens une abondance d'outils pour faire passer leur santé mentale avant tout**. Qui plus est, nous éliminons systématiquement les barrières pour faire tomber les préjugés et favoriser un dialogue ouvert et franc sur le bien-être psychologique au sein de nos équipes et ailleurs.



Pourquoi ces mesures ?

Le message qu'envoie la direction est primordial. Nous tenons à ce nos effectifs sachent qu'en matière de bien-être psychologique, nous ne nous contentons pas de lancer des paroles en l'air : nous agissons concrètement pour les aider à gérer cet aspect de leur santé. Nous voulons en outre qu'ils se sentent libres d'être eux-mêmes au travail et de parler de santé mentale entre collègues. Le courriel mensuel envoyé à tous à ce sujet va dans ce sens : il présente de l'information sur de grands sujets liés au bien-être psychologique, des ressources permettant au personnel d'obtenir de l'aide en santé mentale et des topos spéciaux attirant l'attention sur les enjeux touchant nos équipes.



Qu'avons-nous accompli ?

Nous nous servons de la version améliorée du Sondage employé pour creuser davantage cette question essentielle. À l'aide de cet outil, nous aspirons à donner aux employés le moyen de nous dire comment ils se sentent et ce que nous pouvons faire pour mieux les épauler.



Quel est notre prochain objectif ?

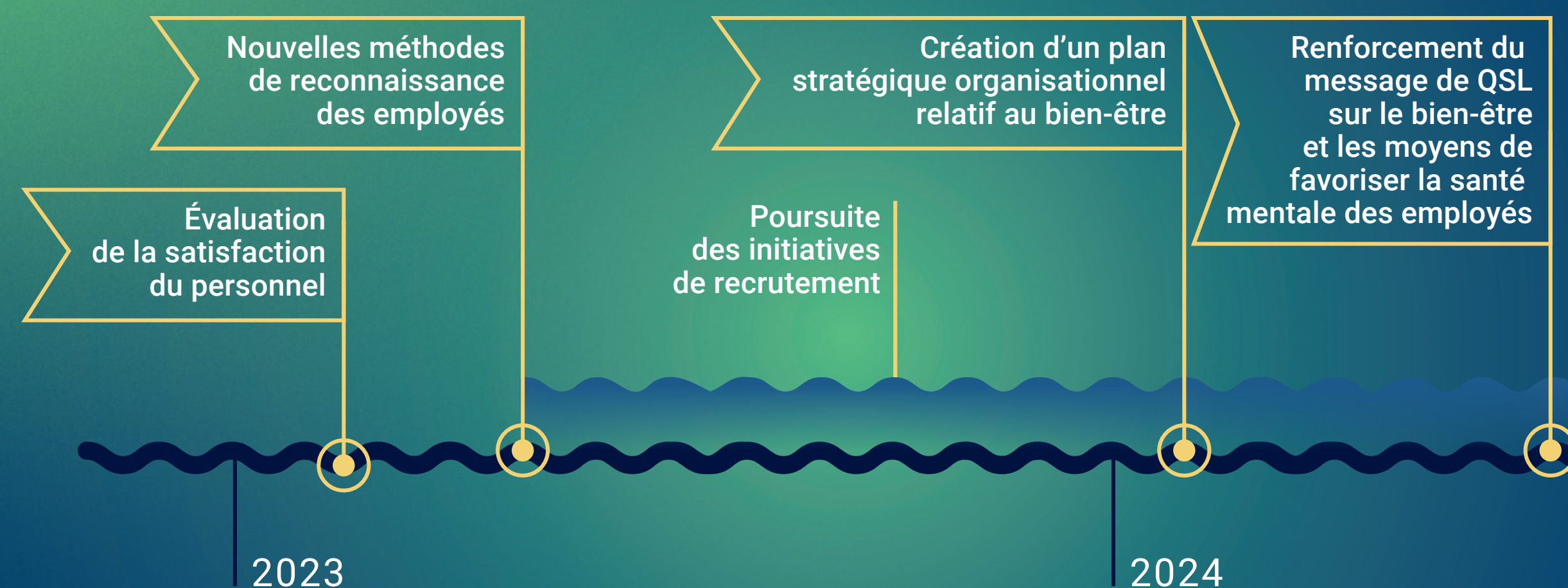
Nous prendrons des mesures à la lumière des constats tirés des résultats du sondage. Nous continuerons également de solliciter les commentaires des employés en vue de trouver d'autres moyens de favoriser le bien-être psychologique au travail et ailleurs.

Et maintenant ?

Comme dans d'autres industries, les effectifs de QSL évoluent : nos gens sont confrontés à de nouvelles difficultés, aspirent à des possibilités constructives et jugent naturel que leurs valeurs soient reflétées dans les programmes et politiques définissant notre organisation.

Depuis ses débuts, notre entreprise croit en la force de la culture.

Nous continuerons de consulter et d'écouter les employés pour que notre culture évolue au fil du temps en fonction de leurs besoins, priorités et attentes. Dans cette optique, nous fondons notre plan d'action sur le questionnaire pour le personnel (directement lié à notre stratégie ESG), et notre objectif d'instaurer un milieu de travail inclusif et favorable pour tous. Année après année, nous créons de nouvelles possibilités de reconnaissance et des plans de bien-être pour répondre aux besoins de nos gens. Voilà comment nous pouvons réinventer les effectifs : en instaurant une culture porteuse, une culture qui représente un avantage concurrentiel permettant à notre organisation de se démarquer aux yeux des employés actuels et futurs.



La réussite sur mesure^{MD} est ce qui définit notre approche de service à la clientèle.

→ **Nous travaillons main dans la main avec les clients pour atteindre les cibles tout en articulant nos actions autour des priorités ESG qui nous concernent tous.**

Depuis plus de 45 ans, QSL s'emploie à remplir sa promesse de **réussite sur mesure**^{MD} : nous traitons les cargaisons avec soin, sommes attentifs aux besoins de nos clients et nous appliquons à dépasser leurs attentes. Notre politique ? Régler les problèmes et trouver des solutions. Dans toutes nos activités, nous ouvrons la voie en tant qu'entreprise novatrice alliant équipes internes d'ingénierie et de marketing, systèmes de gestion et TI pour offrir un service distinctif qui mène les clients – et leurs cargaisons – à bon port.



Notre philosophie actuelle

Les clients, à nos yeux, sont des partenaires de confiance. Nous unissons nos forces, nous adaptant aux réalités changeantes du marché et de la chaîne d'approvisionnement pour créer de la valeur à long terme.

Comment nous agissons ensemble :

→ **EXPLOITATION** de technologies de premier ordre pour améliorer les résultats.

→ **SOLIDARITÉ** dans la résolution des problèmes des clients.

→ **COOPÉRATION** pour l'atteinte d'objectifs communs de viabilité.

Comment nous prenons les devants ?

1. Exploitation de technologies de premier ordre pour améliorer les résultats

Nos clients sont confrontés à des réalités complexes. La météo, la géopolitique, l'économie : autant de facteurs pouvant influencer leur capacité à livrer efficacement les cargaisons.

De bien des manières, nous sommes dans le même bateau. Nous déployons beaucoup d'efforts dans **l'amélioration continue de nos activités et capacités pour servir le mieux possible nos clients**, de manière à ce qu'ils puissent eux-mêmes épauler leurs propres clients.

Intégration de systèmes de gestion à l'échelle de QSL

Chez QSL, le personnel opérationnel possède un savoir organisationnel et sectoriel cumulé pendant des dizaines d'années, savoir qui nous a grandement facilité la vie quand est venu le temps d'adopter et d'intégrer des technologies et des systèmes de gestion. Plus nos systèmes de gestion sont intégrés, plus nous pouvons soutenir efficacement nos équipes opérationnelles et nos clients, et changer le monde pour le mieux. En 2018, nous avons donc lancé le projet DATA, un programme de transformation majeur visant à relier tous nos systèmes de gestion à une application personnalisée particulièrement puissante que nous appelons TC3.

Pourquoi ces mesures ?

Pour que les cargaisons soient acheminées efficacement sur la planète, il faut une machine bien huilée en coulisse. Les anciens systèmes – disparates et désuets – étaient devenus des boulets. Misant sur une approche fondée sur le numérique et adaptée aux besoins complexes et aux subtilités de notre bassin de clientèle, nous avons simplifié les activités de QSL.



Qu'avons-nous accompli ?

Nous avons maintenant une connaissance et une maîtrise exceptionnelles de nos activités. Par ricochet, nous pouvons ainsi mieux gérer notre empreinte environnementale, surveiller le bilan en santé et en sécurité, faire un suivi des émissions de GES, et bien plus. Par exemple, nous nous servons de nos données sur la performance pour exécuter un programme de télémétrie ciblant l'ensemble de la machinerie et de l'équipement, programme qui rend notre environnement de travail plus sûr pour le personnel, réduit la consommation de carburant et optimise nos activités. Pour toutes ces raisons, c'est en grande partie grâce à cette initiative de transformation que QSL a été nommée l'une des sociétés les mieux gérées au Canada en 2019. En mai 2023, nous avons même accédé à la catégorie Or de cette distinction. C'est aussi notamment grâce à cette initiative que QSL a récolté différents honneurs en 2021 et 2022 :

- Lauréat dans la catégorie Accroissement de la productivité du concours Les Mercuriades 2021
- Lauréat du Prix en innovation et commercialisation Québec et Nouveau-Brunswick 2021
- Finaliste du concours des OCTAS 2021
- Finaliste du concours des OCTAS 2021 dans la catégorie Solution numérique
- Finaliste du concours Les Mercuriades 2021 dans la catégorie Innovation technologique TELUS



Quel est notre prochain objectif ?

Ayant maintenant davantage accès à des données exactes en temps réel, nous pouvons passer à la prochaine étape : l'intégration de l'intelligence artificielle dans nos activités, qui nous permettra d'augmenter notre productivité et d'offrir à nos gens un milieu de travail plus sûr (ainsi que de nouvelles possibilités de carrière intéressantes) tout en réduisant notre empreinte environnementale. Ces cinq dernières années, QSL a investi plus de 20 millions de dollars dans les TI pour progresser dans cette voie. De plus, en 2026, nous terminerons la mise en œuvre de la norme ISO 9001.



Élaboration conjointe de nouvelles approches avec les clients

Les installations que nos clients et nous exploitons servent souvent à répondre à des besoins particuliers, et sont donc de potentielles sources d'innovation. En 2019, un client de QSL œuvrant dans l'acier aspirait à transformer une installation pour pouvoir exporter directement aux États-Unis. Les coûts de 100 millions de dollars et le délai d'exécution de 10 ans s'étant avérés prohibitifs, nous sommes entrés en scène pour concevoir conjointement une solution qui conviendrait à tous.



Pourquoi ces mesures ?

Agir comme de simples fournisseurs de services, très peu pour nous! Nous aspirons à devenir des partenaires et alliés de confiance pour accomplir de grandes choses de concert avec nos clients. Mettant à profit l'ingéniosité de notre équipe d'ingénierie, nous avons fait passer le service à la clientèle au niveau supérieur et aidé notre client à concevoir et à mettre en œuvre un plan de transformation plus rapidement et à moindre coût que ne l'auraient fait d'autres sociétés.



Qu'avons-nous accompli ?

En nous fondant sur les principaux besoins du client, nous avons conçu un plan qui lui permettait de transformer l'installation en suivant à la lettre son cahier des charges, le tout pour 20 millions de dollars et en à peine six mois. Le client a ainsi pu atteindre ses objectifs sans dépasser son budget et commencer à préparer l'avenir sans délai.



Quel est notre prochain objectif ?

Nous sommes constamment à la recherche de nouveaux moyens d'appliquer cette philosophie et cette stratégie de collaboration en vue de créer des solutions pour d'autres projets, installations et emplacements.



Carrefour d'énergie verte

La mise hors service d'anciennes installations donne l'occasion d'adapter et d'améliorer les activités de manière à mieux concrétiser les priorités environnementales, économiques et sociales. **En 2021, nous nous sommes donc associés à des initiatives du port de Belledune dans l'optique de créer un carrefour d'énergie verte.** Ensemble, nous avons investi dans une infrastructure sur mesure pouvant fournir des installations et des services d'entreposage de grande qualité, exporter efficacement du granulé de bois local et traiter un plus grand volume de produits en vrac.



Pourquoi ces mesures ?

Les fournisseurs de granulé de bois du Nouveau-Brunswick et de l'Est du Québec ont besoin de moyens fiables d'expédier et d'exporter la marchandise pour tirer profit d'importants débouchés d'affaires. Par exemple, le délaissement par l'Europe des centrales thermiques au charbon au profit d'options plus écologiques constitue une chance en or pour les fournisseurs canadiens de subvenir à la demande croissante en granulé de bois, mais il faut d'abord que les fournisseurs soient en mesure d'expédier les produits dans ce marché.



Qu'avons-nous accompli ?

En collaborant avec les autorités du port de Belledune et Énergie NB dans le cadre de cette initiative, nous stimulons la croissance économique de la région, et donnons un grand coup de main à la transition énergétique mondiale. Nous sommes d'ailleurs fiers d'avoir remporté le Prix en innovation et commercialisation Québec et Nouveau-Brunswick 2021 en reconnaissance de cette entreprise utile.



Quel est notre prochain objectif ?

Le gouvernement fédéral a annoncé l'octroi d'une aide financière de 12,5 millions de dollars pour un projet de 25 millions de dollars visant à installer un convoyeur pour les produits secs en vrac entre deux terminaux du port de Belledune, lequel investira lui-même 2 millions de dollars. À la suite de cette annonce, le gouvernement du Nouveau-Brunswick a confirmé pour sa part l'injection de 4 millions de dollars dans l'amélioration des infrastructures stratégiques. La contribution de QSL, quant à elle, se chiffre à 6,3 millions de dollars. Ces investissements serviront à faciliter le rechargement et l'expédition par la création d'un lien entre le terminal en eau profonde et la zone de transit, la rénovation des installations d'entreposage et la construction d'un nouvel entrepôt et d'une tour de transfert. Ce projet permettra d'augmenter la quantité de cargaisons en vrac dont le port peut s'occuper, facilitant du coup le transport de divers biens (ex. : produits de foresterie, minéraux, pétrole) entre les navires et d'autres modes de transport. Ce projet, auquel nous sommes fiers de participer, aura des effets positifs à long terme sur l'économie, l'emploi, la chaîne d'approvisionnement et l'environnement dans la région.

2. Solidarité dans la résolution des problèmes des clients

Ce qui est important aux yeux de nos clients l'est aussi pour nous.

Qu'il s'agisse d'un objectif d'affaires ambitieux, d'une urgence imprévue ou de tout autre incident de parcours, nos effectifs s'emploient à aider les clients dans un vaste éventail de situations. C'est là l'essence même de la réussite sur mesure^{MD}.

Entraide pour surmonter les crises

Quand un incendie a mis en péril les activités d'un client en 2019, nous avons aussitôt sollicité notre réseau pour trouver des solutions qui lui permettaient de se remettre sur les rails rapidement, sans danger. En l'espace de 24 heures, l'équipe du terminal de Grande-Anse a mobilisé d'autres terminaux ainsi que les équipes de maintenance, d'ingénierie et de vente dans un effort concerté pour prêter main-forte.

Pourquoi ces mesures ?

La réussite sur mesure^{MD}, ce n'est pas des paroles en l'air : nous concrétisons cette promesse en prenant des mesures dans le cours normal des affaires et dans les situations exceptionnelles. Elle est au cœur de notre identité, et de la marque que nous souhaitons laisser dans le monde.

Qu'avons-nous accompli ?

Notre client a été en mesure de se remettre sur pied en à peine une semaine. Grâce aux membres des équipes de QSL qui ont remué ciel et terre, il a pu combler les manques, trouver des solutions et se relever petit à petit. Dans les mots de remerciement que nous avons reçus, il était maintes fois mentionné que notre promesse de réussite sur mesure^{MD} avait joué un rôle déterminant dans la résolution de la crise et avait permis au client de repartir de l'avant.

Quel est notre prochain objectif ?

Nous demeurons désireux d'aider nos clients lorsqu'un quelconque imprévu survient. Cela implique de saisir des occasions et d'intervenir pour résoudre des problèmes, et un service à la clientèle exceptionnel se doit de faire les deux.



Grand souci de la cybersécurité

Lorsqu'une attaque de cybersécurité a causé la suspension des activités d'une usine d'aluminium partenaire, **QSL n'a pas tardé à réagir**. En mettant à profit notre système de TI, nous avons pu aider le client à récupérer assez de renseignements pour poursuivre ses activités en attendant que le problème fondamental soit réglé.



Pourquoi ces mesures ?

La cybersécurité est essentielle dans toutes les industries. Les risques et les menaces changent de jour en jour. En unissant nos forces pour épauler nos clients en cas de besoin, nous contribuons à prémunir l'industrie contre les attaques, et à assurer un avenir plus sûr.



Qu'avons-nous accompli ?

En partageant nos ressources et notre savoir-faire, nous avons pu mettre en place des solutions provisoires pour que notre client puisse poursuivre ses activités. Il a ainsi évité de gaspiller temps, ressources et argent, favorisant du coup la continuité des activités durant une situation très précaire.



Quel est notre prochain objectif ?

Nous explorons constamment des moyens d'aider nos clients à surmonter des obstacles. S'il nous est possible de contribuer à faire tomber la tension et de changer concrètement les choses, nous agissons.

3. Coopération à l'atteinte d'objectifs communs de viabilité

Notre rayonnement est loin de se limiter à l'efficacité de nos activités.

notre collaboration avec les clients est synonyme d'œuvre commune visant à régler des problèmes de société. L'industrie maritime peut contribuer grandement à la protection de l'environnement, et nous souhaitons mettre la main à la pâte.

Dans cette optique, nous collaborons avec l'ensemble de l'écosystème pour favoriser l'instauration de changements positifs pour les gens, les entreprises, les industries et la planète :

→ **Nous nous impliquons activement dans le programme de certification environnementale de l'Alliance verte.** En effet, nos principaux terminaux participent au programme depuis 2015, et nous siégeons au conseil d'administration et à des comités consultatifs de l'organisme depuis 2017. En 2018, nous avons modifié nos processus pour y intégrer la participation au programme pour tous nos terminaux. Cette participation a des effets inestimables : elle a donné l'occasion à QSL de collaborer avec d'autres acteurs du milieu maritime, de mieux faire connaître cette certification et de concrétiser les objectifs ESG de manière concertée. Grâce à ce programme d'amélioration continue certifié à l'externe, il a été beaucoup plus facile d'adopter les mesures nécessaires pour faire de nous un modèle distinctif dans l'industrie. Maintenant que ses 22 terminaux participent au programme de certification, QSL figure parmi les opérateurs portuaires comptant le plus d'installations certifiées par l'Alliance verte dans le monde. Par ailleurs, nous procédons actuellement à la mise en œuvre des normes ISO 14001 et ISO 45001, qui nous rapproche de **notre objectif : devenir le chef de file de l'industrie en Amérique du Nord en ce qui concerne les normes environnementales.**

Il existe de multiples moyens de continuer d'intégrer les questions ESG dans notre offre de services de qualité, d'harmoniser ces capacités avec les objectifs organisationnels de nos clients et de favoriser un avenir plus durable. Pour ce faire, nous pourrions par exemple nous fixer un objectif commun de réduction des GES au sein de notre chaîne de valeur, ou encore faire entrer de nouveaux joueurs partageant notre philosophie dans notre bassin de fournisseurs pour améliorer la diversité, l'équité et l'inclusion dans l'ensemble de nos activités, en appui aux objectifs et pratiques de nos clients en matière d'approvisionnement éthique. Pour instaurer des changements positifs durables, il faudra faire preuve d'audace et agir solidairement, et nous nous activons dès aujourd'hui à explorer les possibilités en ce sens.

Maintenant que
ses **22 terminaux**
participent
au programme
de certification,
QSL figure parmi
les opérateurs
portuaires comptant
le plus d'installations
certifiées par
l'Alliance verte
dans le monde.

Et maintenant ?

Ce n'est pas d'hier que QSL aide ses clients à profiter d'une réussite sur mesure^{MD}.

Maintenant, nous souhaitons hausser la barre un peu plus. De manière intentionnelle, nous sollicitons davantage de commentaires des clients, forçons de nouveaux partenariats et renforçons le dialogue avec nos clients et collaborateurs. Le tout nous permettra non seulement de rehausser la qualité du service, mais aussi de resserrer les liens unissant l'ensemble des acteurs de l'écosystème. À nos yeux, cela ne fait pas de doute : l'union fait la force. À l'heure actuelle, nous examinons la rétroaction reçue en vue de déterminer les prochaines étapes et le calendrier au cours de l'été 2023.



2023

Regard

Notre premier rapport ESG témoigne du chemin parcouru par QSL jusqu'ici. Essentiellement, nous conjugons pérennité et croissance à long terme dans notre stratégie d'affaires. C'est un grand pas en avant, mais il en reste bien d'autres à franchir.

Dans l'ensemble de l'industrie maritime, nous voyons des occasions de collaborer au-delà de l'amélioration du bilan. Nous aspirons à travailler avec des acteurs partageant notre philosophie pour stimuler la croissance tout en luttant contre les changements climatiques, en favorisant l'écologie, en épaulant les collectivités, en repensant le monde du travail et en fournissant un service de qualité. Chaque solution que nous concevons ensemble a le potentiel d'aider un client, une collectivité ou toute une industrie à réaliser ses objectifs de développement durable.

C'est là l'essence même des activités durables et de la création de valeur à long terme.

Nous remercions tous les partenaires sans qui les progrès mentionnés ici seraient restés lettre morte. Nous nous réjouissons d'avance à l'idée de poursuivre notre collaboration avec eux pour la suite de notre parcours ESG.



La réussite sur mesure^{MD}

sur l'avenir