

2024

DÉVELOPPEMENT DURABLE
RAPPORT



TABLE DES MATIÈRES

TABLE DES MATIÈRES	2	NOTRE MONDE – ÉCOLOGISER LA LOGISTIQUE	12
À propos de ce rapport	2	Climat et nature	12
Messages de la direction	3	Circularité et efficacité des ressources	14
NOTRE PARCOURS D'IMPACT	4	NOTRE ÉQUIPE – DONNER LES MOYENS D'AGIR	15
2024 : UNE ANNÉE DE TRANSFORMATIONS	5	Sécurité et bien-être.....	15
À propos de Chaîne d'Approvisionnement Metro	5	Inclusion et appartenance	16
CRÉER DE LA VALEUR DANS NOTRE		Croissance et occasions	17
CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT	7	NOTRE ENTREPRISE – DIRIGER DE	
CRÉER DE LA VALEUR DANS		MANIÈRE RESPONSABLE.....	19
NOS COMMUNAUTÉS.....	8	Gouvernance et structure	19
La Croix-Rouge canadienne	10	Intégrité et éthique	19
CRÉER UN IMPACT.....	11	Communication et transparence.....	19
Nos domaines d'intervention stratégiques	11	NOS CLIENTS – INNOVER ENSEMBLE	20
		Partenariat et collaboration	20
		NOS PROGRÈS.....	21



À propos de ce rapport

Notre deuxième rapport annuel sur le développement durable présente nos progrès vers la réalisation de nos objectifs en matière de développement durable et met en avant les initiatives, les réalisations et les histoires dont nous sommes les plus fiers, en s'appuyant sur les bases établies dans notre premier rapport en 2023.

Sauf indication contraire, les données présentées couvrent le rendement du **1er janvier au 31 décembre 2024**. Suite à l'acquisition de SCI Group Inc. au premier trimestre 2024, ce rapport reflète notre organisation combinée et son potentiel accru à créer de la valeur durable.

AVERTISSEMENT Ce rapport contient des renseignements prospectifs concernant les objectifs stratégiques et les objectifs de rendement de Chaîne d'Approvisionnement Metro. Cela comprend, sans s'y limiter, des déclarations concernant nos objectifs de développement durable, nos plans opérationnels futurs et nos objectifs de rendement. Ces déclarations représentent notre intention stratégique actuelle et ne constituent pas des garanties de rendement futur. Elles sont basées sur des hypothèses actuelles concernant la disponibilité des technologies, les conditions opérationnelles et la coopération de tiers.

Avertissement important : les déclarations prospectives comportent des risques et des incertitudes inhérents. Les résultats réels peuvent différer sensiblement de ces objectifs en raison de facteurs tels que les perturbations de la chaîne d'approvisionnement mondiale, les changements dans les normes réglementaires, l'élaboration de notre feuille de route pour la réduction des émissions et notre capacité à recruter et à retenir des talents diversifiés. Chaîne d'Approvisionnement Metro n'assume aucune obligation de mettre à jour ces déclarations. Les lecteurs sont priés de ne pas se fier indûment à ces déclarations prospectives, qui reflètent nos attentes uniquement à la date du présent rapport.



Messages de la direction



Chiko Nanji
Fondateur et président du groupe

Le 50e anniversaire de Chaîne d'Approvisionnement Metro est l'occasion de réfléchir au chemin parcouru et à la direction que nous prenons. Nous sommes devenus une organisation reconnue pour ses solutions de chaîne d'approvisionnement résilientes et innovantes au Canada, aux États-Unis, au Royaume-Uni et en Europe.

Atteindre ce jalon n'est pas seulement une question de longévité, mais aussi de garantir que nous restions une entreprise durable pour de nombreuses années à venir. Cela signifie intégrer le développement durable dans notre stratégie, investir dans la technologie et les ressources humaines, et travailler sans relâche à réduire notre impact sur l'environnement tout en créant de la valeur à long terme pour nos clients et nos communautés.



Chris Fenton
Président et directeur général du groupe

Alors que Chaîne d'Approvisionnement Metro a célébré son 50e anniversaire en 2024, je me suis rappelé que les étapes importantes consistent autant à regarder en arrière qu'à préparer le terrain pour l'avenir. Au cours des cinq dernières décennies, notre entreprise est passée de modestes débuts à un leader de confiance dans le domaine de la logistique tierce partie, caractérisé par l'innovation, l'adaptabilité et un engagement profond au service de nos clients, de nos employés et de nos communautés. Cette étape importante a été à la fois un moment de réflexion et un appel à l'action pour continuer à construire un avenir façonné par le progrès, les opportunités et la responsabilité partagée.

Un héritage d'excellence et de succès partagé

Depuis nos débuts, nous croyons que le succès se construit ensemble. Nos clients nous inspirent à innover continuellement, nos employés stimulent notre performance avec dévouement et attention, et nos communautés nous ancrent dans notre mission. C'est grâce à ces partenariats que Chaîne d'Approvisionnement Metro est devenue non seulement un leader commercial, mais aussi une entreprise reconnue pour son impact durable.

Embrasser la transformation

En 2024, nous avons franchi une étape importante avec la finalisation de l'acquisition de SCL, marquant un moment décisif dans notre histoire. Cette intégration stratégique a élargi notre envergure et nos capacités, renforcé notre résilience et nous a permis d'offrir une valeur encore plus grande à nos clients. Tout aussi important, elle a renforcé notre engagement commun en faveur du développement durable et d'une croissance responsable, garantissant que la transformation est synonyme de progrès pour notre entreprise, nos employés et la planète.

Renforcer notre engagement en faveur du développement durable

Le développement durable a toujours été au cœur de notre identité, mais l'urgence des défis climatiques et sociaux actuels nous incite à faire preuve d'une ambition encore plus grande. Dans le cadre de notre démarche continue, nous avons lancé notre initiative de fixation d'objectifs scientifiques afin d'orienter notre action climatique à long terme conformément aux meilleures pratiques mondiales. Nous reconnaissons que notre empreinte et notre capacité à susciter des changements positifs s'étendent bien au-delà de nos activités, touchant chaque client, partenaire et communauté avec lesquels nous travaillons.

Renforcer la responsabilité des dirigeants

Nous savons que les engagements audacieux n'ont de sens que s'ils s'accompagnent d'une responsabilité claire. C'est pourquoi le développement durable chez Chaîne d'Approvisionnement Metro est géré au plus haut niveau de notre organisation. Ancrée dans la supervision des dirigeants et renforcée par des rapports transparents, notre approche garantit que les priorités environnementales, sociales et de gouvernance sont intégrées dans notre stratégie et dans nos décisions quotidiennes.

Une culture axée sur les personnes : notre fondement durable

Au cœur des 50 années d'existence de Chaîne d'Approvisionnement Metro se trouvent nos employés. La sécurité, l'inclusion et l'amélioration continue font partie de nos valeurs fondamentales et façonnent une culture où chaque membre de l'équipe est responsabilisé et soutenu. À mesure que nous grandissons, nous restons déterminés à favoriser un environnement où les personnes peuvent s'épanouir et où la diversité des points de vue renforce notre impact collectif.

Regarder vers l'avenir avec détermination et optimisme

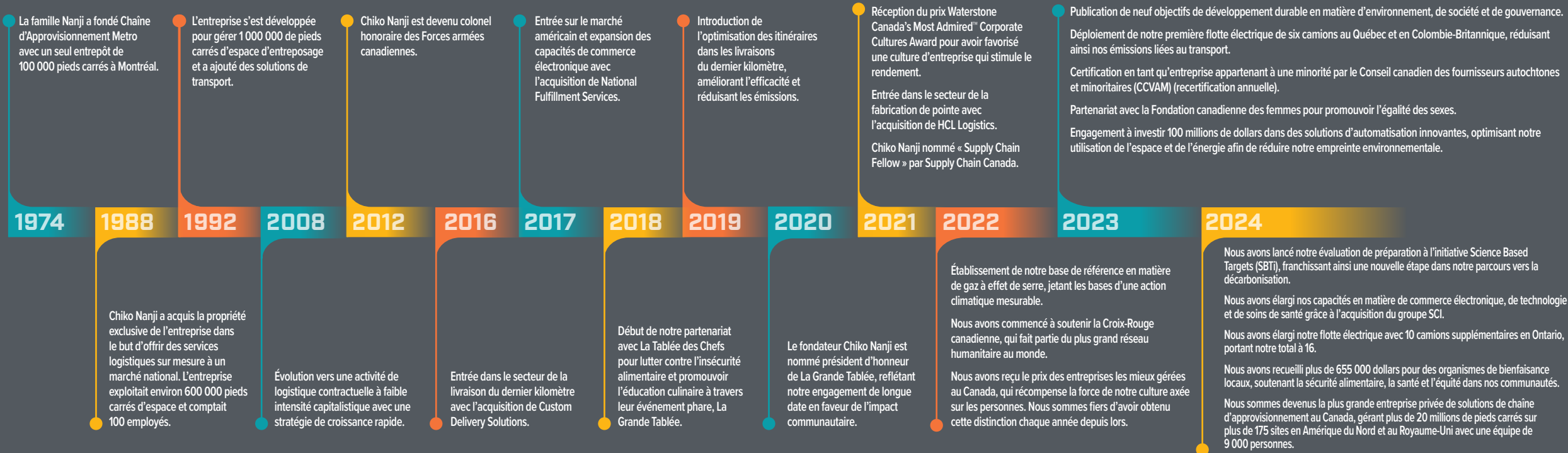
Alors que nous réfléchissons à nos 50 premières années, nous regardons également vers l'avenir avec optimisme et détermination. Le prochain chapitre de Chaîne d'Approvisionnement Metro sera marqué par la promotion de l'innovation, la progression du développement durable et la mise en œuvre de nos valeurs axées sur les personnes. Avec nos clients, les membres de notre équipe et les communautés, nous nous appuyons sur notre héritage pour créer un changement positif et durable pour les générations à venir. Merci de faire partie de cette aventure.



NOTRE PARCOURS D'IMPACT

50 ANS D'IMPACT D'UN INNOVATEUR CANADIEN À UN LEADER MONDIAL

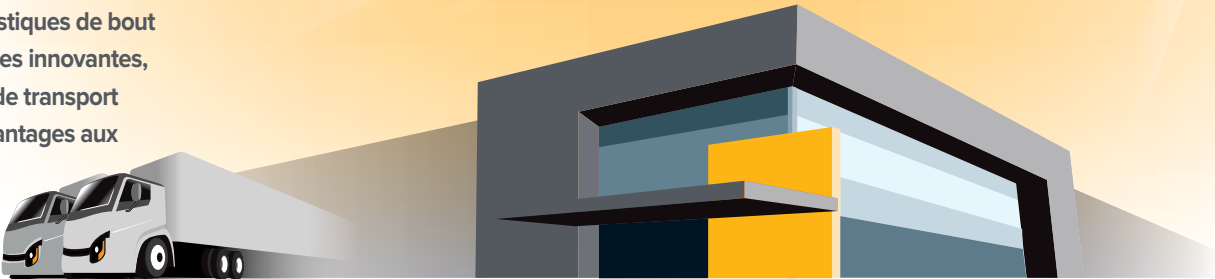
Depuis un demi-siècle, nous avons grandi en tant qu'équipe unie par une vision commune : être le champion mondial de la logistique contractuelle. Ce qui a commencé en 1974 avec un seul entrepôt de 100 000 pieds carrés à Montréal est devenu la plus grande entreprise privée de solutions de chaîne d'approvisionnement au Canada. Ce qui nous distingue, c'est la manière dont nous nous sommes développés. Tout en nous développant à l'international, nous sommes restés ancrés localement, donnant à nos sites les moyens de répondre aux besoins spécifiques de leurs communautés. Bon nombre de nos initiatives les plus significatives ont vu le jour au niveau des sites, où les équipes travaillent en étroite collaboration avec les clients et agissent rapidement pour créer un impact durable.



2024 : UNE ANNÉE DE TRANSFORMATIONS

À propos de Chaîne d'Approvisionnement Metro

Chaîne d'Approvisionnement Metro est un partenaire de confiance qui fournit des solutions logistiques de bout en bout (3PL) en Amérique du Nord et au Royaume-Uni. Nous proposons des solutions logistiques innovantes, notamment des services d'entreposage, de gestion des stocks, de traitement des commandes, de transport et à valeur ajoutée afin d'optimiser les opérations qui stimulent l'innovation et apportent des avantages aux personnes, aux communautés et à l'environnement.



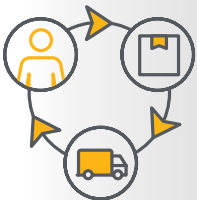
20 millions
de pieds carrés d'entrepôts
répartis sur **plus de 175 sites**
dans **6 pays**

9 000

membres de l'équipe qui assurent nos opérations



Plus de 30 milliards
de marchandises traitée



7 millions
de livraisons du dernier kilomètre en
Amérique du Nord



Plus de 355 millions
d'unités de produits emballées



185 000
installations, rénovations
et projets de
maintenance réalisés

77 000

livraisons de colis effectuées
chaque semaine pendant les
périodes de pointe, sans aucun
problème de délai



95

installations sans aucun
accident avec arrêt de travail

1 000

véhicules dans notre flotte de livraison



370 millions
d'unités de commerce
électronique traitées



130 000
commandes White
Glove traitées

44 000

livraisons de colis volumineux
et encombrants traitées pendant
une semaine de pointe,
avec un **score NPS*** de 76



*Le Net Promoter Score est un indicateur qui mesure la fidélité des clients (ou des parties prenantes) en leur demandant dans quelle mesure ils sont susceptibles de recommander votre entreprise (ou service) à d'autres personnes.

Notre vision

Être un partenaire stratégique en matière de solutions de chaîne d'approvisionnement pour les organisations les plus reconnues et à la croissance la plus rapide au monde.

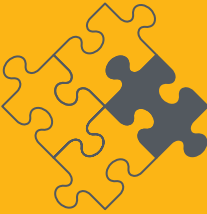
Notre mission

Faire progresser les activités de nos clients grâce à des solutions innovantes et concrètes, dans le cadre d'une culture qui soutient nos communautés, protège notre environnement et permet à notre équipe de s'épanouir.

Nos valeurs

Dans un monde en constante évolution, la résilience de la chaîne d'approvisionnement est plus qu'un avantage concurrentiel, c'est une nécessité stratégique. Nous nous engageons à livrer les produits dont les gens dépendent chaque jour de manière intelligente, sûre, inclusive et durable. En intégrant le développement durable dans tout ce que nous faisons, nous renforçons notre capacité à nous préparer, à réagir et à nous remettre des perturbations, créant ainsi une valeur à long terme pour nos clients, nos communautés et notre entreprise.

Ce n'est pas seulement ce que nous faisons, c'est aussi la manière dont nous le faisons.



L'année 2024 a marqué un tournant dans notre parcours de 50 ans.

L'acquisition transformatrice de SCI Group Inc. a élargi notre envergure, nos capacités et notre portée, nous permettant d'accélérer nos objectifs en matière de développement durable et d'offrir une valeur encore plus grande à travers notre chaîne d'approvisionnement et au-delà.

À mesure que nous grandissons, notre responsabilité s'accroît également. Fort de notre influence accrue tout au long de la chaîne de valeur, nous nous engageons à montrer l'exemple pour faire progresser ensemble le développement durable.



Respect



Sécurité et bien-être



Développement durable



Inclusivité



Collaboration



Transparence et communication

CRÉER DE LA VALEUR DANS NOTRE CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT

À chaque étape de notre chaîne de valeur, nous avons un impact sur les personnes et la planète.

Nous adoptons une approche axée sur la chaîne de valeur, en relevant les défis et en recherchant les opportunités en amont et en aval, afin de créer de la valeur pour toutes nos parties prenantes. Notre responsabilité ne s'arrête pas à nos propres installations ; nous collaborons avec nos partenaires afin d'étendre notre influence positive à l'ensemble de la chaîne.

Un exemple clair est la livraison du dernier kilomètre, où la demande a connu une croissance exponentielle. Pendant la pandémie de COVID-19, les livraisons à domicile sont devenues essentielles, et elles reflètent aujourd'hui une nouvelle norme où tout peut être livré. Chaîne d'Approvisionnement Metro s'est adaptée à cette évolution et est aujourd'hui le premier fournisseur canadien de livraisons de marchandises volumineuses et encombrantes.

Nous intégrons des considérations environnementales et sociales dans la manière dont nous concevons, transportons, stockons, traitons, livrons, récupérons et réutilisons ces marchandises. **Les marchandises volumineuses et encombrantes sont des articles surdimensionnés ou lourds, tels que des meubles ou des appareils électroménagers, qui nécessitent une manipulation, un stockage ou une livraison particuliers.**

1 Transport entrant et gestion du fret

Nous transportons efficacement les marchandises depuis les fournisseurs grâce à des outils de transport multimodal et d'optimisation.



Nous **regroupons les chargements** afin que les camions partent avec un taux de remplissage d'au moins 80 %, ce qui réduit la consommation de carburant et les émissions.



Nous **regroupons les chargements** afin que les camions partent avec un taux de remplissage d'au moins 80 %, ce qui réduit la consommation de carburant et les émissions.



Nous **évitons les trajets inutiles** en ne libérant les chargements que lorsque les seuils d'utilisation sont atteints.

2 Entreposage stratégique, transbordement et exécution des commandes

Nous transférons les marchandises volumineuses rapidement et en toute sécurité, en minimisant les retards et les coûts.



100 % de notre équipement de manutention est électrique, **ce qui réduit les émissions sur site.**



Nos nouvelles installations sont équipées d'un éclairage économe en énergie, et deux de nos sites canadiens **ont obtenu la certification « bâtiment vert ».**



Nous investissons dans la formation à la sécurité, notamment dans de nouveaux modules d'apprentissage en ligne, afin que les **membres de notre équipe puissent manipuler en toute sécurité les articles surdimensionnés.**



Nos équipes diversifiées **intègrent l'inclusivité** dans leurs opérations quotidiennes.

3 Livraison du dernier kilomètre

Nous livrons (et souvent installons) des articles volumineux et encombrants directement au domicile des clients.



Nos **16 véhicules zéro émission** traitent près de **210 000 commandes** chaque mois.



Notre logiciel propriétaire optimise plus de **500 itinéraires par jour**, réduisant ainsi le nombre de kilomètres parcourus et les émissions liées au transport.



Nous **recyclons tous** les matériaux d'emballage en carton et en plastique, y compris le polystyrène, en Ontario et au Québec, au Canada.



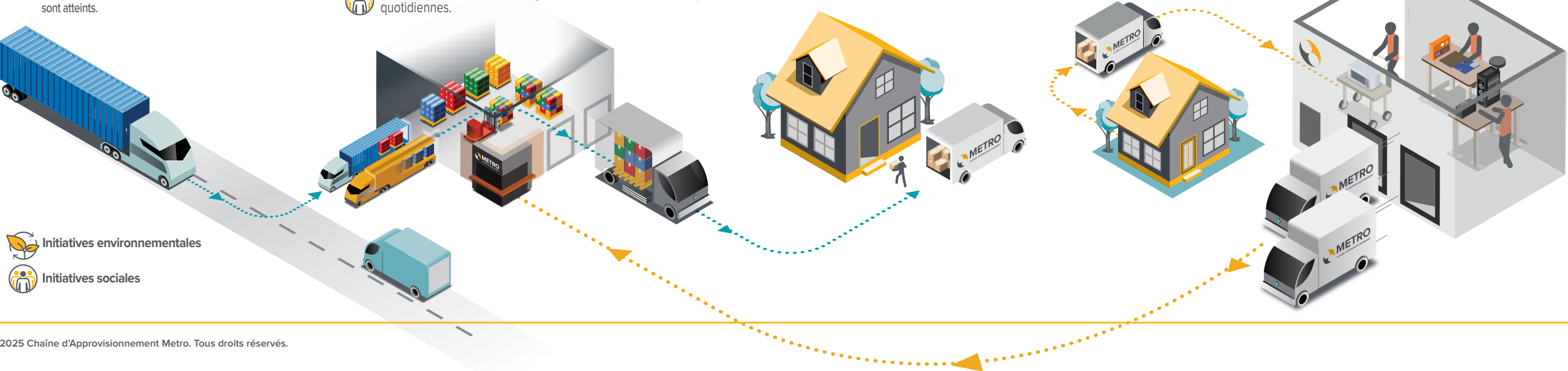
Nous **recrutons au sein des communautés** où nous opérons, créant ainsi des emplois locaux.

4 La logistique inverse

Nous gérons les retours de produits de manière responsable.



Les articles retournés qui peuvent être récupérés sont envoyés à des partenaires de récupération, **ce qui réduit les déchets et crée de la valeur économique.**



Initiatives environnementales



Initiatives sociales

CRÉER DE LA VALEUR DANS NOS COMMUNAUTÉS

Notre responsabilité s'étend au-delà de notre chaîne d'approvisionnement et touche les communautés dans lesquelles nous vivons et travaillons.

Nous pensons que notre succès est directement lié à la résilience et au bien-être de ces communautés.

Chaîne d'Approvisionnement Metro est présente dans des communautés à travers le monde, chacune ayant ses propres défis et atouts. C'est pourquoi nos partenariats communautaires fonctionnent à deux niveaux :

- Des partenariats au niveau de l'entreprise avec des organisations qui partagent nos valeurs et nos objectifs généraux
- Des initiatives au niveau local menées par nos équipes sur le terrain

En donnant aux sites la possibilité de choisir et de soutenir les causes qui leur tiennent le plus à cœur, nous favorisons un sentiment d'appropriation et d'impact direct. Cette approche décentralisée nous permet de nouer des liens authentiques avec les organisations locales tout en renforçant l'engagement de nos employés. Bon nombre de nos dons sont également motivés par nos clients.

En 2024, notre soutien à la communauté s'est considérablement accru, reflétant notre engagement à bâtir des sociétés plus fortes, plus saines et plus équitables.

NOTRE OBJECTIF :

Augmenter le financement des œuvres de bienfaisance de

10 %
par an.

NOTRE PROGRÈS :

En 2024, nous avons atteint notre objectif en collectant plus de

655 000 \$
pour les communautés dans le besoin et en fournissant un soutien non financier supplémentaire à nos partenaires de bienfaisance.

Nous nous concentrons sur le renforcement des communautés dans quatre domaines prioritaires où nous pensons pouvoir faire la plus grande différence.

Chacun d'entre eux est aligné sur les objectifs en matière de développement durable (ODD) des Nations unies. Vous trouverez ci-dessous des exemples de nos dons, qui illustrent la manière dont nous soutenons les communautés dans ces quatre domaines prioritaires.

JEUNESSE ÉPANOUIE



12 000 \$

au Boys and Girls Club de San Leandro

2 625 \$

à Children in Need

2 075 \$

à l'Hôpital de Montréal pour enfants

1 440 \$

à Toys for Tots

LUTTER CONTRE LA FAIM



8 332 \$

à la Grocery Foundation

Plus de

10 000 \$

à la Banque alimentaire du Centre Wellington

7 200 \$

à Feeding America

505 \$

à Knight's Table

AMÉLIORER LA SANTÉ



5 896 \$

à la Société canadienne du cancer

7 300 \$

à Habitat pour l'humanité

630 \$

à la Fondation Terry Fox

852 \$

Leucan

AVANCEMENT DES FEMMES



2 500 \$

à la Fondation canadienne des femmes

500 \$

à The Period Purse

5 977 \$

au Refuge pour femmes Ernestine's

DVSCP (Services d'aide aux victimes de violence domestique des comtés de Cumberland et Perry)

720 \$



En tant que fier partenaire corporatif de la **Fondation canadienne des femmes**, nous soutenons son travail visant à promouvoir l'égalité des genres partout au Canada. Grâce à notre partenariat, nous contribuons au financement de programmes communautaires dans chaque province et territoire qui aident les femmes, les filles et les personnes de divers genres à trouver la sécurité et à aller de l'avant, en acquérant une stabilité financière, en renforçant leur confiance ou en reconstruisant leur vie après avoir été victimes de violence. Rien que l'année dernière, la Fondation a financé 146 programmes et a eu un impact positif sur 114 472 vies





ÉTUDE DE CAS :

Inspirer la prochaine génération – la Fondation de l’Hôpital de Montréal pour enfants

Dans le cadre de notre partenariat avec Lance Stroll, pilote de l’équipe Aston Martin Aramco Formula One®, nous tirons parti de l’engouement pour le sport automobile pour apporter résilience, confiance et joie aux jeunes confrontés à de graves problèmes de santé et à leurs familles. En juin 2024, nous avons été fiers d’accueillir des invités spéciaux de la Fondation de l’Hôpital de Montréal pour enfants au Grand Prix du Canada de Formule 1® à Montréal. Les enfants et leurs familles ont pu profiter d’un déjeuner au Paddock Club, d’une visite des coulisses du garage et d’une rencontre personnelle avec Lance Stroll.

« C’est une journée dont je me souviendrai toute ma vie. Quelle expérience incroyable! »

Liam, 14
ans récemment diagnostiqué avec un type rare de cancer

« C’était ma première fois au Grand Prix et rencontrer Lance Stroll a été le meilleur moment! »

Anissa, 14 ans
atteinte d’un lymphome de Hodgkin

Ce partenariat démontre que l’action communautaire ne se limite pas aux dons. Il s’agit de créer des moments qui inspirent l’espoir et célèbrent la résilience.



LIAM ET LANCE STROLL

La Croix-Rouge canadienne

De la réponse aux catastrophes naturelles à la promotion du bien-être communautaire, la Croix-Rouge canadienne fournit une aide humanitaire essentielle à travers le Canada et le monde entier. Nous sommes fiers d'aligner notre soutien sur leur mission, en nous concentrant sur trois domaines clés : **la réduction des risques de catastrophe, la santé et le bien-être communautaires, et les programmes destinés aux Autochtones.**

Soulignant l'incroyable générosité de notre équipe, nos collaborateurs ont collecté **50 565 dollars** pour soutenir la gestion des urgences de la Croix-Rouge canadienne en 2024, notamment l'appel aux dons pour les incendies de forêt en Alberta et le programme de banque alimentaire mobile. Combiné à une contribution de l'entreprise de **75 000 dollars**, notre impact total a permis d'apporter un soutien vital aux Canadiens touchés par des crises et de financer des services essentiels.

Réduction des risques de catastrophe

Notre approche en matière de réduction des risques de catastrophe est double : se préparer et réagir. En 2024, nous avons aidé les communautés à se préparer aux situations d'urgence grâce au programme Ready Rating™, un service gratuit destiné aux entreprises, aux écoles et aux organisations pour les aider à se préparer aux situations d'urgence. L'initiative Missing Maps est un projet collaboratif ouvert visant à cartographier les régions vulnérables. **19 bénévoles** de l'équipe Chaîne d'Approvisionnement Metro ont cartographié **356 bâtiments** situés dans des zones inondables.

Lorsque la catastrophe des incendies de forêt de Jasper a frappé, nous avons soutenu la Croix-Rouge canadienne, dont les efforts d'intervention rapide ont permis de fournir plus de **5 millions de dollars** d'aide financière, de distribuer plus de **8 900 fournitures d'urgence** et d'avoir plus de **4 200 conversations** avec des personnes ayant besoin d'un soutien psychosocial ou d'aide au bien-être.

Santé et bien-être communautaires

Nous pensons que le véritable bien-être communautaire passe par la santé physique et mentale. C'est pourquoi nous soutenons la Mobile Food Bank, qui veille à ce que les personnes handicapées de la région du Grand Toronto aient accès à une alimentation nutritive. Notre équipe s'est mobilisée, avec **106 bénévoles** travaillant en **15 équipes** pour emballer **2 208 paniers alimentaires**, et nos collectes alimentaires au bureau ont permis de récolter **1 100 livres de nourriture** (soit l'équivalent de **206 paniers supplémentaires**).

Parallèlement, nous nous attaquons au problème de l'isolement social en soutenant le programme Friendly Calls. Notre investissement a permis à des bénévoles formés de passer près de **60 000 appels**, offrant un soutien émotionnel et une voix amicale aux adultes menacés d'isolement.

Programmes destinés aux populations autochtones

Par l'intermédiaire du service d'assistance aux peuples autochtones, nous soutenons l'éducation sanitaire communautaire destinée aux peuples autochtones. En 2024, nous avons contribué au financement de **12 webinaires** sur des sujets cruciaux tels que la réduction des méfaits des opioïdes et le bien-être mental, dont la moitié ont été dispensés directement par des organisations autochtones afin de garantir que les programmes soient adaptés à la culture et efficaces.

« Le partenariat continu entre Chaîne d'Approvisionnement Metro et la Croix-Rouge canadienne reflète notre engagement à soutenir les Canadiens dans le besoin et à faire une différence significative dans nos communautés. Je suis extrêmement fier du dévouement de notre équipe à cette cause, et ensemble, nous contribuons à bâtir un avenir plus solide et plus résilient pour les Canadiens. »

- **Chris Galindo** | Président, Services de la chaîne d'approvisionnement



CRÉER UN IMPACT

Nos domaines d'intervention stratégiques

Chez Chaîne d'Approvisionnement Metro, la durabilité n'est pas une initiative isolée, elle est intégrée à tous les aspects de notre activité. C'est pourquoi nous organisons nos efforts en matière de durabilité autour de quatre domaines d'action stratégiques.

1

Notre monde

Logistique écologique

Nous nous mettons au défi de trouver de nouvelles façons d'avoir un impact positif sur nos employés, nos communautés et notre environnement.

- Climat et nature
- Circularité et efficacité des ressources

2

Notre équipe

Autonomisation

Nous favorisons un milieu de travail sûr et accueillant où chacun se sent valorisé, respecté et soutenu.

- Sécurité et bien-être
- Inclusion et appartenance
- Croissance et occasions

Notre innovation est le catalyseur du changement, qui stimule le progrès dans nos quatre domaines d'action. Nous recherchons en permanence des moyens d'améliorer nos pratiques pour nos collaborateurs, nos partenaires et notre planète.

Notre stratégie de développement durable commence par l'écoute de nos parties prenantes. Grâce à notre processus de matérialité, nous identifions les sujets qui comptent le plus pour eux et pour notre entreprise. À la suite de notre enquête fondamentale de 2023, nous préparons une évaluation actualisée afin de refléter les perspectives de notre organisation récemment élargie. D'ici là, nos domaines d'intervention restent guidés par ces commentaires essentiels et les meilleures pratiques établies dans le secteur.

3

Notre entreprise

Leadership responsable

Nous travaillons ensemble pour renforcer les capacités de notre entreprise et faire progresser l'innovation.

- Intégrité et éthique
- Communication et transparence
- Gouvernance et structure

4

Notre client

Innover ensemble

Nous établissons et entretenons des partenariats de confiance mutuellement avantageux qui offrent une expérience client exceptionnelle.

- Partenariat et collaboration

Nos objectifs de développement durable (ODD)

Nous traduisons l'ambition mondiale des objectifs de développement durable (ODD) des Nations unies en actions concrètes grâce à notre stratégie commerciale fondamentale. Nos contributions les plus significatives se concentrent sur quatre objectifs :



ODD 9 – Industrie, innovation et infrastructure : en tant que leader de la logistique, nous construisons des infrastructures résilientes et faisons progresser notre secteur en investissant dans des technologies innovantes qui améliorent l'efficacité et la durabilité.



ODD 10 – Réduction des inégalités : notre identité en tant qu'entreprise mondiale détenue par des minorités façonne notre engagement à créer des emplois de qualité et à favoriser une chaîne d'approvisionnement diversifiée et inclusive où tous les partenaires peuvent s'épanouir.



ODD 13 – Mesures relatives à la lutte contre les changements climatiques : nous luttons directement contre les changements climatiques dans le cadre de nos activités en optimisant la logistique afin de réduire les émissions de notre flotte, en investissant dans des installations écoénergétiques et en étant pionniers en matière de circularité.



ODD 3 – Bonne santé et bien-être : nous intégrons le bien-être dans tous les aspects de notre activité, depuis notre engagement sans compromis en matière de sécurité jusqu'aux programmes qui soutiennent la santé des membres de notre équipe et des communautés.

NOTRE MONDE – ÉCOLOGISER LA LOGISTIQUE

Notre planète est notre responsabilité.

Les chaînes d'approvisionnement mondiales sont les artères de l'économie mondiale, mais elles représentent également une source majeure d'émissions mondiales. Nous reconnaissons l'ampleur de cet impact et notre responsabilité d'y remédier.

Nous relevons ce défi en repensant fondamentalement nos opérations afin de réduire notre empreinte carbone, de préserver les ressources et de protéger les écosystèmes dont nous dépendons. Notre objectif est d'intégrer une résilience environnementale durable à chaque maillon de la chaîne d'approvisionnement.

Climat et nature

En tant que leader de la chaîne d'approvisionnement, lutter contre le changement climatique n'est pas une option.

Le secteur de la logistique et du transport contribue à plus d'un tiers des émissions mondiales de dioxyde de carbone,¹ et ce chiffre est en augmentation. Chez Chaîne d'Approvisionnement Metro, nous pensons que le progrès commence par une mesure précise, ce qui n'est pas une tâche facile pour une chaîne d'approvisionnement composée de plusieurs branches différentes.

Mais la mesure n'est qu'un début. De la conversion des chariots élévateurs à batterie rechargeable à l'installation de chargeurs pour véhicules électriques, en passant par la refonte des emballages et des déchets, nous intégrons la réduction des émissions de carbone dans chaque aspect de nos activités. Nous travaillons également en partenariat avec des clients et des fournisseurs qui partagent notre vision, afin d'électrifier les flottes de livraison, d'optimiser les itinéraires et de réduire au minimum le temps passé sur la route.

Nous reconnaissons qu'il n'est pas possible d'éliminer 100 % des émissions, du moins pas encore. C'est pourquoi nous investissons également dans la compensation carbone et la restauration de la nature, en collaborant avec Tree Canada pour planter plus de 5 000 arbres, ou en nettoyant l'environnement grâce à des programmes menés par nos employés, comme Adopt-a-Highway en Ontario.

Dans l'effort mondial de réduction des émissions de carbone, le rôle du secteur du transport et de la logistique est clair. Nous devons être des leaders.



NOTRE OBJECTIF :

Atteindre
l'objectif zéro
d'ici à 2050

NOS PROGRÈS :

Nous souhaitons rejoindre une communauté d'organisations avant-gardistes qui s'engagent à planifier de manière transparente un avenir à zéro émission nette. Pour tracer une voie crédible vers 2050, il ne suffit pas d'avoir de l'ambition, il faut également disposer d'une base rigoureuse et fondée sur des données. Afin de garantir que nos objectifs climatiques soient à la fois solides et bien étayés, nous alignons notre feuille de route sur les normes de l'initiative Science Based Targets (SBTi), reconnue mondialement comme la référence en matière d'action climatique des entreprises.

Suite à l'acquisition du groupe SCI, nous avons entrepris une refonte complète et une extension de notre inventaire des gaz à effet de serre (GES) pour l'année de référence 2024. Cela a notamment consisté à étendre notre collecte de données afin de couvrir des catégories critiques en amont et en aval, telles que les biens et services achetés, les biens d'équipement, les déchets générés par les opérations, les déplacements professionnels, les trajets domicile-travail des employés et les entrepôts loués par les clients.

Bien que cette comptabilisation exhaustive ait entraîné une augmentation de nos émissions totales déclarées par rapport à notre inventaire initial de 2022, il était essentiel d'établir une base de référence précise pour une planification crédible de la neutralité carbone. Nous procédons actuellement à une évaluation de notre état de préparation à la SBTi afin d'identifier les leviers spécifiques de décarbonisation, allant de l'électrification de notre flotte à des infrastructures écoénergétiques, qui façonneront nos objectifs à court et à long terme.



¹ Source : <https://www.iso.org/contents/news/2023/01/a-net-zero-logistics-sector.html>

Notre empreinte carbone pour 2024, qui reflète l'ensemble de notre organisation, est de 178 443 tCO₂e, comme suit :

Catégorie d'émissions	2024 (tCO ₂ e)	% de 2024
Champ d'application 1	43 200	24 %
Production d'énergie sur site	33 254	19 %
Véhicules de société	6 588	4 %
Fuite de réfrigérant	3 358	2 %
Portée 2	10 774	6 %
Électricité achetée (installations)	10 767	6 %
Électricité achetée (véhicules électriques)	7	0.004 %
Champ d'application 3	124 469	70 %
Transport et distribution	56 222	32 %
Biens et services achetés	31 119	17 %
Activités liées au carburant et à l'énergie	24 947	14 %
Déplacements domicile-travail des employés	5 278	3 %
Déchets générés par les opérations	3 032	1,7 %
Biens d'équipement	2 467	1,4 %
Déplacements professionnels	1 031	0,6 %
Actifs loués en amont (loués par des clients)	294	0,2 %
Émissions totales de GES	178 443	100 %

Ces résultats fournissent une image claire de notre impact. Notre principale conclusion est que la majorité de nos émissions (70 %) relèvent du champ d'application 3, en particulier celles liées au transport et à la distribution en amont (32 % du total) et aux biens et services achetés (17 %). Nos activités directes (champ d'application 1 et 2) représentent 30 % de notre empreinte, principalement due à la combustion stationnaire (gaz naturel pour le chauffage). Nous utiliserons ces données pour orienter notre plan de décarbonisation. Pour atteindre la neutralité carbone, notre feuille de route se concentrera sur les sources les plus importantes : impliquer nos transporteurs et fournisseurs dans des solutions à faible émission de carbone, explorer les achats durables, améliorer de manière agressive l'efficacité énergétique de nos bâtiments et continuer à électrifier notre propre flotte. En 2024, nous avons renforcé nos engagements en faveur du climat grâce à ces mesures concrètes supplémentaires :



EFFICACITÉ
ÉNERGÉTIQUE



ÉQUIPEMENTS
ÉLECTRIFIÉS



INVESTISSEMENT
TECHNOLOGIQUE



PARTENARIATS AVEC
LES CLIENTS



ENGAGEMENT DES
FOURNISSEURS

(Note méthodologique : notre empreinte carbone est calculée conformément à la norme GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standard et à la norme ISO 14064-1: 2018, complétées par les recommandations de la norme ISO 14083: 2023 et en s'appuyant sur le cadre du Global Logistics Emissions Council (GLEC). Elle couvre toutes les émissions des champs d'application 1 et 2 de nos activités et les catégories significatives du champ d'application 3).

NOTRE
OBJECTIF :

Réduire de

20 %

les émissions de notre flotte de livraison du dernier kilomètre en trois ans.

NOS
PROGRÈS :

En 2024, nous avons dépassé notre objectif de réduction des émissions de notre flotte de livraison du dernier kilomètre. Ce résultat a été rendu possible par le retrait de 5 camions diesel et l'expansion de notre flotte électrique de 6 à 16 véhicules. En donnant la priorité à nos propres opérations, nous pouvons joindre le geste à la parole, renforcer notre crédibilité et démontrer l'efficacité de nos solutions, tout en nous préparant à travailler avec nos sous-traitants pour influencer la décarbonisation de l'ensemble de notre chaîne d'approvisionnement.

Faits marquants

Électrification de la flotte : en 2024, nous avons réalisé un investissement supplémentaire de 1,7 million de dollars pour l'achat de 10 nouveaux véhicules électriques. Ces véhicules sont déployés dans les régions de Montréal, Toronto et Vancouver, où les réseaux électriques sont relativement écologiques.

Gestion de la marche au ralenti des conducteurs : afin de réduire la consommation de carburant, notre politique exige que les conducteurs coupent le moteur des camions s'ils restent au ralenti pendant plus d'une minute, sauf en cas de nécessité opérationnelle. Nous étendons l'activation de nos systèmes télématiques afin de mieux saisir ces données et de soutenir nos responsables dans cet effort.

Équipements électriques à haut rendement énergétique : Nous avons étendu l'utilisation d'un éclairage à haut rendement énergétique dans l'ensemble de nos installations et 100 % de nos équipements de manutention sont alimentés à l'électricité.

Investissement technologique : Nous avons continué à investir dans de nouveaux outils afin d'améliorer l'efficacité opérationnelle. Nous avons optimisé plus de 500 itinéraires quotidiens grâce à notre logiciel propriétaire.

Engagement des clients et des fournisseurs : Nous avons collaboré avec nos clients afin de concevoir ensemble des solutions à faible émission de carbone et avons intégré la durabilité dans nos contrats avec nos fournisseurs.



ÉTUDE DE CAS :

Soutenir la biodiversité locale grâce aux abeilles mellifères

En 2024, deux de nos sites ont été invités par le propriétaire des lieux à lancer un projet d'apiculture, démontrant ainsi notre engagement à travailler avec nos partenaires de la chaîne d'approvisionnement pour protéger la biodiversité locale et soutenir la restauration des écosystèmes. Les abeilles mellifères sont des pollinisateurs essentiels qui contribuent à la santé des paysages et à la résilience des systèmes alimentaires.

Mise en œuvre du projet

Suite à l'invitation du propriétaire, de nouvelles ruches ont été installées sur les deux sites. Au cours de leur première saison, les abeilles ont construit des rayons, agrandi leurs colonies et se sont adaptées au flux de nectar local. Bien qu'elles aient été récemment installées, chaque ruche a produit entre 20 et 30 livres de miel (environ 150 pots), ce qui est impressionnant.

Impact écologique

À la fin de l'été, chaque ruche comptait entre **30 000 et 40 000 abeilles**, qui pollinisaient chaque jour des milliers de fleurs dans les espaces verts voisins. Cela a favorisé la reproduction des plantes indigènes et des fleurs sauvages, enrichissant ainsi les habitats des insectes, des oiseaux et d'autres animaux sauvages. Le miel produit constitue une mesure tangible de l'activité de pollinisation, chaque pot reflétant des milliers de visites de fleurs. Les pollinisateurs, tels que les abeilles mellifères, sont responsables d'environ un tiers de la nourriture que nous consommons, ce qui rend leur conservation essentielle tant pour la biodiversité que pour la sécurité alimentaire.

Perspectives d'avenir

À la fin de la saison, les ruches ont été préparées pour l'hiver afin de garantir la bonne santé des colonies au printemps. Forts de ce succès, nous espérons étendre l'initiative sur les abeilles mellifères à d'autres sites avec nos partenaires, amplifiant ainsi notre impact positif sur les environnements locaux.

Circularité et efficacité des ressources

Au-delà du carbone, la gestion responsable de l'environnement implique de s'attaquer à notre utilisation des ressources et à notre empreinte en matière de déchets. Le modèle linéaire « extraire-fabriquer-jeter » n'est plus viable. Dans le secteur de la logistique, cela signifie s'attaquer à tout, de l'emballage et du calage à la gestion de fin de vie des actifs de nos clients. Nous nous engageons à adopter la circularité, en proposant des services spécialisés pour réparer, remettre à neuf et réutiliser les produits, et en éliminant les déchets de nos opérations. En optimisant l'utilisation des ressources, nous réduisons non seulement notre impact environnemental, mais nous devenons également des partenaires de nos clients afin d'optimiser la valeur de chaque article qui transite par nos entrepôts.

NOTRE OBJECTIF :

Inclure le suivi dans tous les nouveaux contrats de gestion des déchets.

NOS PROGRÈS :

En 2024, nous avons commencé à intégrer des exigences en matière de suivi des déchets et du recyclage dans nos contrats de gestion des déchets nouveaux et renouvelés. Il s'agit d'une étape cruciale pour recueillir les données de haute qualité nécessaires pour mesurer nos taux de détournement et identifier de nouvelles possibilités de réduction.

Au-delà du suivi, notre engagement en faveur de la circularité se traduit par notre volonté d'aider nos clients à prolonger la durée de vie de leurs produits afin de prévenir le gaspillage. En 2024, les efforts de nos équipes ont notamment porté sur :

- **La remise à neuf de cartouches de toner** : nous avons remis à neuf **826 862** cartouches de toner, détournant ainsi **plus de 1 125 tonnes** de matériaux des décharges.
- **Les services de réparation** : nos équipes ont géré **26 650 réparations de produits**, dont **4 239 unités** au Royaume-Uni et **17 309 unités** au Canada.
- **Traitement en vue de la revente** : nous avons traité **3 134 articles supplémentaires** retournés au Royaume-Uni (notamment des meubles et des vêtements pour bébés), les préparant pour la revente et leur donnant une seconde vie.

En 2024, nous avons continué à fournir nos services de la manière la plus efficace possible en termes de déchets :

UTILISATION DE PALETTES RECYCLÉES : nous intégrons des palettes recyclées dans nos opérations d'entreposage.

ENCOURAGER LA RÉUTILISATION DES EMBALLAGES : Nous soutenons les initiatives des clients visant à réutiliser les matériaux d'emballage.

OFFRIR DES SERVICES DE RÉPARATION : Nous offrons des services de réparation pour les produits défectueux dans certains entrepôts.

FACILITATION DE LA REVENTE DE PRODUITS : nous aidons nos clients à revendre les produits retournés et en fin de gamme, tels que les vêtements, sur des plateformes de commerce électronique mondiales.

PROJET PILOTE 2024 : LE RECYCLAGE EN ACTION

Accélérer notre transition vers une économie circulaire nécessite de l'innovation et des actions concrètes. Notre projet pilote 2024 sur le recyclage des déchets organiques alimentaires et mixtes a constitué une avancée décisive, prouvant l'efficacité de notre modèle pour réduire les déchets mis en décharge à grande échelle.

Dans six entrepôts, le programme a permis de **détourner avec succès plus de 11 000 kg** de matériaux des décharges en seulement sept mois, dont 3 635 kg de déchets organiques alimentaires destinés au compost et 7 400 kg de déchets recyclables mixtes. Cette initiative a permis d'augmenter notre taux de détournement des décharges de 3 % sans aucune contamination, de réduire les coûts d'élimination et de renforcer notre culture de responsabilité environnementale.

Ce projet pilote réussi sert de modèle pour le déploiement de notre programme élargi en 2025-2026.

NOTRE ÉQUIPE – DONNER LES MOYENS D'AGIR



Notre culture axée sur les personnes définit qui nous sommes.

Nous reposons sur une promesse simple et forte : tout comme nos plus de 9 000 collaborateurs se consacrent à la réussite de notre entreprise, nous nous consacrons à la leur. Cela signifie favoriser une communauté sûre, inclusive et solidaire où chaque individu a les moyens de s'épanouir tant sur le plan personnel que professionnel. C'est ce que signifie concrètement notre culture axée sur les personnes.

Sécurité et bien-être

Notre priorité absolue est de veiller à ce que chaque membre de l'équipe rentre chez lui en toute sécurité à la fin de chaque journée.

Nous pensons qu'un lieu de travail sûr se construit, il ne va pas de soi. Conscients des risques inhérents à la logistique, nous avons mis en place un système de sécurité à plusieurs niveaux pour protéger notre équipe.

Ce processus commence dès l'arrivée d'un nouveau membre de l'équipe, avec une formation approfondie, et se poursuit avec des formations sur mesure, spécifiques à chaque poste, et des remises à niveau obligatoires chaque année.

En 2024, notre système de sécurité a dispensé plus de **13 000 heures de formation en matière de santé et de sécurité**, soutenu par la vigilance des comités de sécurité sur site qui surveillent et maintiennent de manière proactive nos normes élevées.

Le programme de formation en matière de santé et de sécurité a été élaboré afin de garantir que tous les membres de l'équipe de l'organisation comprennent les pratiques de travail sécuritaires, reconnaissent et contrôlent les dangers sur le lieu de travail et se conforment aux exigences législatives et aux exigences de sécurité de l'entreprise. Ce programme promeut une culture de la sécurité afin de prévenir les accidents et les maladies sur le lieu de travail.

NOTRE OBJECTIF :

Améliorer le taux actuel de fréquence des accidents avec arrêt de travail (LTIFR) de

20 %

en trois ans.

NOS PROGRÈS :

Depuis que nous avons fixé cet objectif en 2023, nous avons obtenu une amélioration de

3,9 %

En 2024, 72 % de nos installations ont atteint un taux zéro d'accidents avec arrêt de travail.

Notre engagement en faveur du bien-être repose sur deux piliers fondamentaux : le soutien à la santé mentale et la sécurité physique.

- **Soutenir la santé mentale** : en 2024, **plus de 200 dirigeants** ont participé à **plus de 650 heures** de formation spécialisée sur la sensibilisation à la santé mentale, les préparant à favoriser un environnement de travail plus solidaire.
- **Promouvoir la sécurité physique** : notre semaine annuelle de la sécurité et de la santé donne vie à notre culture de la sécurité. Grâce à des ateliers interactifs et au partage d'expériences, les membres de l'équipe renforcent activement les habitudes positives et favorisent un sentiment collectif d'appropriation pour un lieu de travail sûr.

Le LTIFR suit le nombre d'accidents du travail entraînant un arrêt de travail pour 200 000 heures travaillées, ce qui nous aide à mesurer et à gérer les performances de toutes nos opérations.

Inclusion et appartenance

En tant qu'entreprise détenue par une minorité, la diversité n'est pas une initiative, c'est notre identité.

Cette force fondamentale façonne notre conviction que l'acceptation de perspectives différentes favorise l'innovation et de meilleures décisions. Nous mettons cette valeur en pratique en défendant l'inclusion non seulement au sein de notre propre équipe, mais aussi tout au long de notre chaîne d'approvisionnement.

Notre certification du Conseil canadien des fournisseurs autochtones et minoritaires (CAMSC) témoigne de cet engagement. Grâce à notre plaidoyer, nous contribuons à bâtir un Canada plus inclusif, en mettant activement en place une chaîne d'approvisionnement qui reflète les communautés que nous servons. Cela signifie que nous devons aller au-delà de nos propres murs pour fournir des solutions logistiques essentielles aux entreprises des communautés autochtones de l'Est et établir des partenariats avec des sous-traitants appartenant à des Autochtones afin de fournir des services dans le Grand Nord. Pour nous, une chaîne d'approvisionnement diversifiée n'est pas seulement un objectif, c'est aussi la manière dont nous améliorons nos activités.



Chez Chaîne d'Approvisionnement Metro, notre approche de l'inclusion repose sur l'écoute de nos employés et la prise de mesures significatives et mesurables.

NOTRE OBJECTIF :

Atteindre un taux de participation de

70 %

à une enquête volontaire sur l'identification de la diversité.

NOS PROGRÈS :

Au cours de la première année de lancement de cette enquête confidentielle à l'échelle de l'entreprise, **86 % des membres de l'équipe** y ont participé, ce qui est bien supérieur à notre objectif. L'enquête invitait les collègues à s'identifier en fonction de leur identité de genre, de leur handicap, de leur appartenance à une minorité visible et de leur identité autochtone. Ces informations guideront nos efforts pour favoriser un milieu de travail où chacun se sent accueilli, valorisé et soutenu.

48 %

des membres de l'équipe s'identifient comme faisant partie d'un groupe diversifié

38 %

des dirigeants s'identifient comme faisant partie d'un groupe diversifié. Cela comprend les minorités visibles, les minorités ethniques et les peuples autochtones.

NOTRE OBJECTIF :

Accroître la diversité au sein de notre équipe de direction en mettant d'abord l'accent sur l'augmentation de la représentation des femmes.

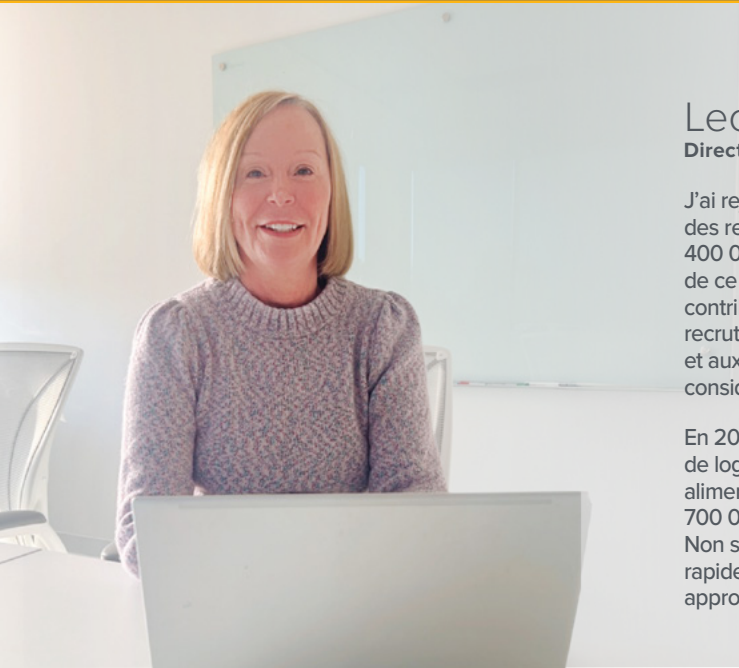
NOS PROGRÈS :

Dans un secteur traditionnellement dominé par les hommes, nous prenons des mesures délibérées pour remettre en question le statu quo en développant des viviers de talents diversifiés, en intégrant des pratiques d'embauche tenant compte des préjugés et en élargissant les programmes de mentorat et de développement du leadership.

Le respect étant une valeur fondamentale, nous collaborons avec des experts externes afin d'approfondir notre compréhension de l'ensemble des identités de genre et de renforcer la manière dont nous mesurons la représentation dans l'ensemble de notre entreprise. Nous avons désormais établi une base de référence en matière de genre à l'échelle de l'entreprise, qui montre qu'actuellement, **39 % des membres de l'équipe s'identifient comme des femmes.**



Notre prochaine étape consiste à nous appuyer sur cette base pour recueillir des données sur la répartition des genres au niveau de la direction, ce qui nous permettra de suivre les progrès réalisés par rapport à notre engagement avec plus de précision et de responsabilité.



Leona McLinden
Directrice des ressources humaines

J'ai rejoint Chaîne d'Approvisionnement Metro en septembre 2008 en tant que responsable des ressources humaines pour un centre de distribution de produits périssables/congelés de 400 000 pieds carrés à température variable, le premier du genre au Canada. Le lancement de ce site a été une étape importante, mais ce qui l'a rendu vraiment spécial, c'est d'avoir contribué à développer et à donner vie à notre programme culturel unique « Our Way » grâce au recrutement, à la reconnaissance, aux évaluations de performance, aux bulletins d'information et aux événements qui ont renforcé l'esprit d'équipe et soutenu des œuvres de bienfaisance. Je considérerai toujours cette expérience comme l'une des meilleures et des plus enrichissantes.

En 2010, j'ai été muté à l'autre bout de la ville pour soutenir une nouvelle acquisition, un site de logistique de vente au détail qui est devenu un fournisseur tiers pour un grand distributeur alimentaire canadien. Au cours des deux années suivantes, nous sommes passés de 700 000 pieds carrés et 450 employés à près d'un million de pieds carrés et 650 employés. Non seulement cela a nécessité un recrutement important, mais la gestion d'une croissance aussi rapide a nécessité de se concentrer sur le maintien d'une culture forte et positive grâce à des approches innovantes telles que « Spend a Buck » et « Bright Ideas ». Nous avons développé ces

programmes en nous basant sur les conclusions des groupes de discussion et les commentaires issus des sondages d'opinion des employés fournis par l'équipe des opérations.

En 2014, j'ai été promue directrice des ressources humaines. Au fil des ans, j'ai soutenu plusieurs entreprises en démarrage et acquisitions, je suis devenue maître facilitatrice du programme « Our Way », j'ai développé l'équipe RH à l'échelle nationale pour soutenir nos sites et bureaux en pleine expansion, et j'ai mis en place les programmes de reconnaissance Gold Awards et Club 25.

En repensant aux 17 dernières années, je suis vraiment fière de tout ce que j'ai accompli, non seulement en tant que professionnelle, mais aussi en tant que collègue, mentor, mère, amie et individu. Chaque jour dans ce domaine m'offre le privilège unique d'entrer en contact avec des gens et de façonner leurs expériences. Je suis reconnaissante d'avoir eu la chance de toucher tant de vies, et j'espère avoir laissé une empreinte significative et positive sur chaque personne que j'ai rencontrée.

“

Chaque jour, le service des ressources humaines offre le privilège unique de créer des liens avec les gens et de façonner leurs expériences. Je suis reconnaissant d'avoir la chance de toucher tant de vies et de laisser une empreinte positive et significative.

”

Croissance et occasions

Chez Chaîne d'Approvisionnement Metro, la croissance et la reconnaissance font partie intégrante de notre culture quotidienne.

Nous pensons qu'une carrière épanouissante est essentielle au bien-être et que la croissance des membres de notre équipe alimente le succès de notre entreprise. C'est pourquoi nous offrons un riche écosystème d'opportunités d'apprentissage, depuis notre programme d'intégration fondamental « Our Way » jusqu'à des formations spécialisées en leadership.

Cependant, l'apprentissage ne se fait pas uniquement en salle de classe, il passe aussi par des occasions. Nous nous engageons à promouvoir en interne, en soutenant nos talents avec les outils nécessaires pour relever de nouveaux défis. Une culture de la reconnaissance amplifie cette culture de la croissance. Que ce soit par un simple remerciement à un collègue, par le prix mensuel « Our Stars » ou par les « Our Way Gold Awards », qui définissent une carrière, nous veillons à ce que les réalisations, grandes ou petites, soient toujours reconnues et célébrées.



Développement des compétences : nous offrons des occasions d'apprentissage à chaque étape.

4 112 heures
de formation « Our Way » pour 514 nouveaux membres de l'équipe.

1 702 heures
d'apprentissage autodirigé sur LinkedIn Learning à travers 1 243 cours.

208 heures
de formation spécialisée « Finance for Non-Financials ».



Former des leaders : nous nous engageons à promouvoir en interne et à investir massivement dans notre réserve de leaders.

734 heures
de formation combinée « Intro to Leadership » (Introduction au leadership) et « Emerging Leaders » (Leaders émergents) pour plus de 100 participants.

228 heures
de formation à l'évaluation des performances pour 114 dirigeants.



Célébrer le succès : nous pensons que la reconnaissance est un élément essentiel d'une culture positive.

- Reconnaissance quotidienne : appréciation continue grâce à notre programme « Our Stars » (Nos étoiles) proposé par le personnel.
- Récompenses pour les étapes importantes : six membres de l'équipe ont reçu notre plus haute distinction, les « Our Way Gold Awards » (Prix d'or Our Way). Nous avons accueilli sept nouveaux membres dans notre « Club 25 », qui célèbre 25 ans de service, portant notre total à 46 membres.

Dalal Yousef

Directrice des opérations

J'ai commencé ma carrière dans la logistique en 2018 dans un poste d'ouvrière, bien que je sois titulaire d'un diplôme en systèmes d'information. Désireuse de faire mes preuves dans un nouveau domaine, j'ai travaillé avec diligence, emballant des produits et m'efforçant de me démarquer des autres membres de l'équipe temporaire. Heureusement, j'ai rejoint une entreprise qui reconnaît les efforts et offre des possibilités d'évolution.

À la fin de la saison, je suis passée à des comptes plus modestes, où j'ai acquis de l'expérience dans le traitement des commandes, la préparation, l'emballage, la réception et le rangement, ce qui m'a permis de mieux comprendre les différents aspects de l'activité. En 2019, un poste de coordonnateur du soutien aux opérations (CSO) s'est libéré, et je me suis senti prêt à postuler.

J'étais enthousiaste lorsque l'équipe a souhaité me rencontrer, et encore plus lorsqu'on m'a proposé le poste.

Cela a marqué un tournant dans ma carrière. J'ai pris en charge d'importants projets axés sur l'automatisation, approfondissant ainsi mes connaissances en matière d'amélioration des systèmes et des processus. En tant que CSO, j'ai dirigé un projet d'amélioration continue qui a permis de réduire les coûts et m'a valu le prix d'excellence en 2020, ce qui a été un moment de fierté pour moi. La même année, j'ai été promu chef d'équipe chargé de l'amélioration continue des processus, soutenant de multiples initiatives et accueillant de nouveaux clients.

Ma prochaine étape a eu lieu en 2023, lorsque je suis devenu directeur des opérations, responsable

de deux clients importants et de plusieurs clients plus modestes. Ce poste m'a permis d'élargir mon expérience dans le domaine de la logistique et de renforcer mes compétences en matière de leadership. En 2024, j'ai dirigé mon premier grand projet de démarrage, qui s'est avéré à la fois difficile et gratifiant.

Aujourd'hui, je continue à grandir, à apprendre et à contribuer en tant que directeur des opérations, fier de mon parcours et de l'équipe avec laquelle je travaille, et enthousiaste pour l'avenir avec Chaîne d'Approvisionnement Metro.

“

La croissance ne se résume pas à des titres, elle consiste à relever des défis, à améliorer les processus et à soutenir une équipe pour obtenir d'excellents résultats.

”



NOTRE ENTREPRISE – DIRIGER DE MANIÈRE RESPONSABLE

Notre gouvernance solide favorise une croissance durable et une confiance durable.

Notre approche de la gouvernance est fondée sur la transparence, l'éthique et la responsabilité. Cet engagement va au-delà de la réduction des risques; il constitue le fondement d'une croissance durable, de performances solides et d'une confiance durable des parties prenantes.

Gouvernance et structure

Notre **conseil d'administration** assure la gouvernance de l'entreprise grâce à une supervision stratégique. Composé d'administrateurs indépendants et hautement qualifiés possédant une expertise approfondie en matière de finance, de stratégie, de droit, de gestion des ressources humaines et de la chaîne d'approvisionnement, le conseil d'administration se réunit chaque trimestre pour examiner les résultats financiers, la conformité et les performances en matière de développement durable, afin de garantir leur alignement sur notre mission et notre vision.

Notre **président exécutif** établit l'ordre du jour du conseil d'administration et gère les réunions avec le soutien d'un secrétaire du conseil, veillant à ce que la société agisse dans le meilleur intérêt de nos actionnaires et parties prenantes. Le président fournit des orientations stratégiques de haut niveau et une vision entrepreneuriale, dirigeant des initiatives majeures telles que les fusions et acquisitions, et présidant le comité d'investissement. Le président nomme et travaille en étroite collaboration avec le directeur général (CEO) et le directeur financier (CFO). Notre PDG et notre directeur financier supervisent la planification financière, la budgétisation et la production de rapports afin de garantir la rentabilité et la croissance. Ils se réunissent chaque année avec le conseil d'administration afin d'obtenir l'approbation du budget d'exploitation annuel et du plan d'affaires.

Notre **PDG** élabore et met en œuvre la stratégie à long terme de l'entreprise, en gérant les opérations quotidiennes afin de garantir leur alignement sur les objectifs stratégiques. Le PDG représente Chaîne d'Approvisionnement Metro dans les relations extérieures de haut niveau, notamment avec les organismes gouvernementaux et industriels. Le PDG et le directeur financier dialoguent régulièrement avec nos investisseurs, nos clients et nos employés.

Le PDG dirige l'**équipe de direction**. L'équipe de direction exécutive se réunit chaque mois et comprend des responsables des fonctions finance, ressources humaines, technologie, opérations et croissance afin de favoriser une culture organisationnelle forte et d'assurer l'alignement interfonctionnel au sein de notre entreprise. L'équipe de direction procède à la planification annuelle de la relève et définit le processus et les critères d'évaluation des performances des cadres supérieurs (directeurs principaux et supérieurs).

Nous maintenons une séparation claire entre le conseil d'administration et la structure exécutive afin de garantir une surveillance indépendante.

Bien que le PDG et le directeur financier assistent aux réunions du conseil d'administration en tant que dirigeants, ils ne votent pas sur les questions soumises au conseil. Chaque membre de l'équipe de direction assiste à au moins une réunion du conseil d'administration par an. La gouvernance est encore renforcée par une délégation de pouvoirs formelle, qui définit les niveaux d'approbation pour le PDG, le directeur financier et les membres concernés de l'équipe de direction, conformément à l'approche du conseil d'administration en matière de gestion des risques.

GOUVERNANCE EN MATIÈRE DE DURABILITÉ

La durabilité est l'une de nos valeurs fondamentales, et nous nous efforçons de l'intégrer dans toutes nos opérations, notre stratégie et notre culture. Notre comité de développement durable, dirigé par notre PDG, réunit les différentes unités fonctionnelles autour d'engagements communs, définit notre approche et nos indicateurs de performance à l'échelle de l'entreprise, supervise la mise en œuvre des politiques et rend régulièrement compte des progrès réalisés à notre conseil d'administration et à nos parties prenantes. Cela inclut la publication d'un rapport annuel sur le développement durable sur le site Web de notre entreprise.

Nous nous engageons à nous améliorer continuellement grâce à la formation, à la transparence des rapports et à la collaboration avec des partenaires externes.

Intégrité et éthique

La clarté et la responsabilité sont les pierres angulaires de nos pratiques éthiques. Nous maintenons des politiques complètes et accessibles sur des sujets cruciaux, tels que le harcèlement au travail, la santé et la sécurité, et la lutte contre l'esclavage. Ces politiques font partie intégrante de l'intégration des nouveaux employés, ancrent notre engagement en faveur de l'intégrité dans toute l'organisation et sont régulièrement révisées par l'équipe de direction.

Notre **code d'éthique commerciale** renforce le respect des lois nationales et internationales, y compris les réglementations en matière de concurrence loyale et d'antitrust, et s'applique de manière égale à nos collaborateurs et à nos fournisseurs.

Notre **politique d'éthique commerciale** interdit la corruption, impose un approvisionnement responsable et régleme strictement les cadeaux et les divertissements afin d'éviter les conflits d'intérêts.

Nous effectuons des audits réguliers afin de maintenir des normes de conformité rigoureuses dans toutes nos opérations. Les contrats avec des tiers comprennent des accords de non-divulcation, des droits de vérification et des évaluations formelles des risques, tandis que des protocoles solides de gouvernance informatique et de cybersécurité protègent les données et la vie privée.

NOTRE OBJECTIF :

100 %

de notre équipe soit informée de notre politique de lutte contre l'esclavage moderne d'ici 2023.

NOS PROGRÈS :

Nous avons une nouvelle fois atteint cet objectif en 2024, en veillant à ce que tous les membres de notre équipe soient en mesure de reconnaître et de signaler les signes potentiels d'esclavage moderne ou de traite des êtres humains.

Notre engagement en faveur du travail équitable s'étend à l'ensemble de notre chaîne d'approvisionnement, y compris à nos plus de 1 000 sous-traitants indépendants, pour lesquels nous garantissons un traitement équitable, des accords transparents et des conditions de travail sûres.

Communication et transparence

Nous pensons que la transparence renforce la confiance au sein et à l'extérieur de notre organisation. Des réunions publiques régulières, organisées tant au niveau de l'entreprise que des sites, permettent de partager les dernières informations, de recueillir des commentaires et de célébrer les succès. Pour les questions sensibles, notre politique de « porte ouverte » garantit que les membres de l'équipe peuvent partager leurs préoccupations en toute confidentialité.

NOTRE OBJECTIF :

Augmenter la participation à notre enquête auprès des employés à 75 % dans un délai de trois ans.

NOS PROGRÈS :

Nous avons atteint un taux de participation de 85 %, dépassant largement notre objectif, ce qui témoigne d'un engagement fort au sein de l'organisation.

NOS CLIENTS – INNOVER ENSEMBLE

Notre collaboration avec nos clients est essentielle pour amplifier notre impact.

Dans le cadre d'une vaste chaîne de valeur, nous savons que les progrès réels passent par le partenariat. En travaillant avec nos clients avant-gardistes, nous remettons en question le statu quo et stimulons l'innovation dans le secteur de la logistique.

QUI NOUS SERVONS



Partenariat et collaboration

Notre impact ne se mesure pas seulement à ce que nous réalisons ensemble, mais aussi à la manière dont nous le faisons.

Cette étude de cas met en lumière une initiative innovante développée avec l'un de nos précieux clients afin d'obtenir des résultats durables.

ÉTUDE DE CAS :

Vers des livraisons 100 % sans émissions

Contexte

Depuis 2020, Chaîne d'Approvisionnement Metro s'est associé à un grand détaillant canadien pour assurer la livraison à domicile de produits volumineux et encombrants, jouant ainsi un rôle proactif dans la réalisation des objectifs de développement durable de nos clients. En 2023, Chaîne d'Approvisionnement Metro a commencé à contribuer directement à l'objectif ambitieux du détaillant d'atteindre des livraisons à domicile 100 % sans émissions.

Mise en œuvre et progrès

L'initiative a été lancée avec le déploiement de six camions électriques de classe 6 en Colombie-Britannique et au Québec. En évitant environ 300 tonnes de CO₂e au cours de leur première année d'exploitation, ces véhicules ont jeté les bases d'une livraison sans émissions de marchandises volumineuses et ont démontré un impact tangible.

En juin 2024, Chaîne d'Approvisionnement Metro a élargi sa flotte de véhicules électriques (VE) en ajoutant 10 camions-bennes électriques de poids moyen, étendant ainsi ses services de livraison sans émissions à l'Ontario et portant le nombre total de VE à 16 camions. En remplaçant des camions diesel équivalents, cette flotte permet d'éliminer environ 750 tonnes de CO₂e par an, ce qui équivaut à retirer 230 véhicules particuliers des routes canadiennes. Il s'agit d'une étape importante dans notre démarche de décarbonisation de la logistique des marchandises lourdes sur le dernier kilomètre à l'échelle nationale.

Nous prévoyons d'accélérer les progrès en 2025 grâce à la collaboration avec des partenaires de livraison tiers en intégrant 30 camions EV supplémentaires à notre réseau. Cette approche démontre un modèle évolutif et collaboratif pour développer les capacités de livraison à faibles émissions, créant ainsi un précédent pour la croissance future.

Impact environnemental et communautaire

En remplaçant les camions diesel dans les centres urbains, le partenariat contribue également à réduire les polluants atmosphériques locaux, notamment les oxydes d'azote et les particules, ce qui présente des avantages considérables pour la santé publique. Les clients du détaillant bénéficient également de véhicules électriques plus silencieux dans leurs quartiers.

Un partenariat gagnant

Ce partenariat solide illustre ce qu'il est possible de réaliser lorsque l'innovation dans la chaîne d'approvisionnement s'aligne sur la responsabilité environnementale. En atteignant et en dépassant les objectifs progressifs du Canada en matière de livraisons à zéro émission, Chaîne d'Approvisionnement Metro et nos clients mettent en œuvre un plan directeur pour une logistique durable et évolutive du dernier kilomètre à travers l'Amérique du Nord. Ensemble, nous faisons progresser l'industrie vers un avenir plus propre et plus sain.

NOS PROGRÈS

Objectifs de développement durable	Progrès en 2023	Progrès en 2024	Statut
Atteindre l'objectif zéro d'ici à 2050	S.O.	En cours	En cours
Réduire les émissions de notre flotte de livraison du dernier kilomètre de 20 % en trois ans.	S.O.*	Environ 40 %	Dépassé
Inclure le suivi dans tous les nouveaux contrats de gestion des déchets.	S.O.*	67 %	En cours
Accroître la diversité au sein de notre équipe de direction en mettant initialement l'accent sur l'augmentation de la représentation des femmes.	S.O.*	Établissement d'une base de référence.	En cours
Atteindre un taux de participation de 70 % à une enquête volontaire sur l'identification de la diversité.	S.O.*	86 %	Dépassé
Veiller à ce que 100 % de notre équipe soit informée de notre politique de lutte contre l'esclavage moderne d'ici 2023.	100 %	100 %	Atteint
Augmenter la participation à notre enquête auprès des employés à 75 % dans un délai de trois ans.	85 %	85 %	Atteint
Améliorer le taux actuel de fréquence des accidents avec arrêt de travail (LTIFR) de 20 % dans un délai de trois ans.	S.O.*	-3,9 %	En cours
Augmenter les dons de bienfaisance de 10 % par an.	606 000 \$	Plus de 655 000 \$	Atteint

*Ces engagements ont été publiés en 2023; par conséquent, 2024 représente la première année complète de collecte de données pour plusieurs engagements, et les valeurs de 2023 sont indiquées comme S.O.



