



Rapport de Développement Durable

2024-2025



Introduction

SET a complété avec succès sa deuxième année d'implantation de la norme BNQ 21000, poursuivant son engagement vers un développement durable, responsable et structuré.

Cette démarche nous a permis de renforcer notre vision du développement durable, de mobiliser nos équipes et d'intégrer progressivement des pratiques plus durables dans nos opérations.

Nous réaffirmons notre volonté de contribuer activement à une transition économique, sociale, transversale et environnementale.

Ce rapport présente les principaux résultats obtenus et les actions mises en place en vue d'un impact durable à long terme.

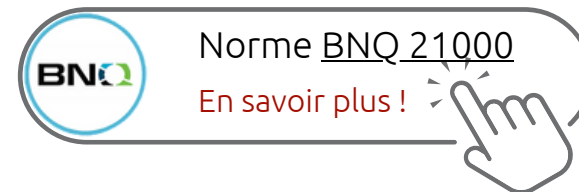


Table des matières

02	Introduction	10	Thématique mobilisation environnementale
04	Mot des leaders	14	Thématique sociale
06	À propos de nous	18	Thématique transversale
08	Représentation	22	Sommaire des performances
09	Présentation des thématiques	24	Conclusion



Véronique Lamy
Présidente

Mot de la présidente

“

Après une première année portée par l'enthousiasme de la création du comité, cette deuxième année a été marquée par des défis plus importants. Les mouvements de personnel et les changements organisationnels ont complexifié la mobilisation de nos équipes autour des actions prévues. Face à ces enjeux, nous avons choisi de prendre du recul afin d'observer, puis de réajuster nos priorités. Plutôt que de multiplier les initiatives à court terme, nous avons opté pour un temps de réflexion supplémentaire afin de poser des actions concrètes, véritablement alignées avec notre réalité et les défis à venir.

Ce choix reflète notre volonté de faire une différence, non pas uniquement à travers des gestes ponctuels, mais en intégrant progressivement le développement durable dans notre manière de travailler, de collaborer et d'évoluer ensemble. Le développement durable ne doit pas être perçu comme une initiative isolée : c'est un levier essentiel pour bâtir une organisation plus humaine, innovante et résiliente. Il renforce notre capacité à répondre aux défis actuels tout en nous préparant à ceux de demain, en nous incitant à adopter des approches plus créatives et agiles.

Depuis le début de notre engagement en matière de développement durable, notre ambition a été d'aller au-delà des simples gestes écologiques. Nous l'avons envisagé comme un véritable moteur de pérennité pour l'entreprise. Cela implique de nourrir une culture, de partager une vision et de mobiliser un engagement collectif pour faire évoluer nos pratiques, aujourd'hui comme demain.

Véronique Lamy

Mot du responsable du développement durable



Avec la présentation de ce rapport, nous complétons la 2e année de notre démarche de développement durable au SET.

Le défi principal de cette deuxième année a été de maintenir la constance dans nos efforts et dans la réalisation de nos projets. Bien que cette constance soit à la fois stimulante et gratifiante, nous avons rencontré plusieurs obstacles, tels que le manque de temps, le départ de certains collègues impliqués dans la démarche, ainsi qu'un contexte économique incertain qui a ajouté une couche de complexité supplémentaire à nos initiatives. Malgré ces défis, nous avons su faire preuve de résilience, d'agilité et d'innovation pour adapter nos stratégies et poursuivre nos objectifs de développement durable.

Plusieurs initiatives structurantes ont été mises en place, telles que la promotion de pratiques écoresponsables et l'intégration de critères de durabilité dans nos projets.

Nous avons également poursuivi nos efforts de sensibilisation auprès de l'ensemble de nos employés, partenaires d'affaires et clients, afin de favoriser une culture organisationnelle axée sur la responsabilité sociale, environnementale et de gouvernance.

Les résultats obtenus témoignent de notre capacité à innover, mais surtout à nous adapter dans un environnement en constante évolution. Nous sommes fiers des progrès accomplis et conscients du chemin qu'il reste à parcourir.

Je vous invite à découvrir, dans les pages suivantes, les initiatives clés mises en œuvre cette année, les apprentissages tirés, ainsi que les perspectives qui guideront notre action pour les années à venir.

Bonne lecture !

Mathieu Côté

Directeur entrepôt, produits & conformité

À propos de nous

50 000

Clients accompagnés
chez SET depuis
maintenant 30 ans.

707



Collaborateurs issus du
milieu de la réadaptation
et de la gestion de la
douleur chronique.

+21 000



TENS et NMES/TENS
en circulation depuis
2020

+85



Professionnels actifs
dans notre réseau de
thérapeutes experts
en électrothérapie.

+100

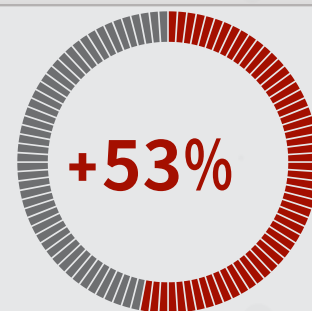


Présentations d'ateliers
à des professionnels de la
santé ont été réalisées à
travers le Québec.

86

Cliniques certifiées actives
ou en processus de
certification ce qui est une
hausse significative par
rapport au dernier rapport.

+53%



SET
CLINIQUE
D'ÉLECTROTHÉRAPIE
FONCTIONNELLE^{MC}



C'est aussi :

- ✓ Une approche scientifique basée sur des **données probantes**.
- ✓ Un accompagnement personnalisé **unique au Canada**.
- ✓ De l'**innovation technologique** au travers de nouveaux produits.
- ✓ Le **développement de nouveaux marchés** vers le reste du Canada.



Mission



Faire une différence pour avoir un impact positif sur la qualité de vie des gens qui nous entourent, nos patients d'abord, mais également nos équipes, nos partenaires ainsi que de l'ensemble de la communauté.

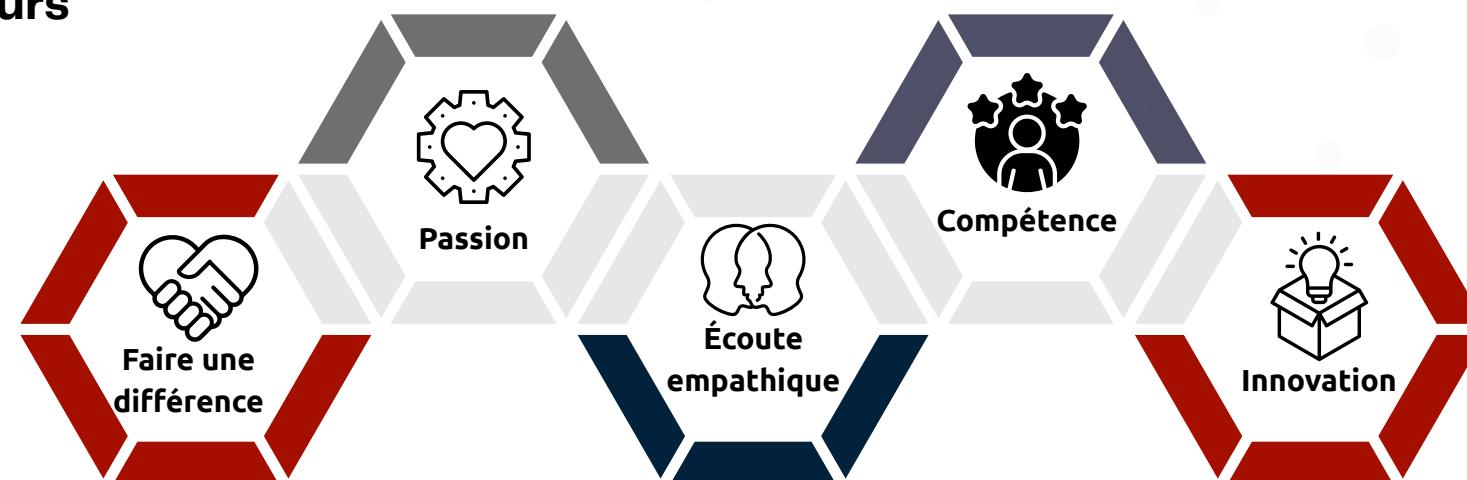
Vision



Être l'entreprise canadienne de référence en offrant des solutions antalgiques en électrothérapie ainsi qu'un accompagnement individualisé, pour la gestion de la douleur et la réadaptation, dans le but d'optimiser le bien-être au quotidien.

Grâce à notre expertise clinique, notre capacité d'innovation et nos partenariats stratégiques, nous visons une reconnaissance incontournable auprès des professionnels de santé, des instances gouvernementales et du grand public.

Valeurs



Représentation

Une approche globale supportée par l'équipe de leader

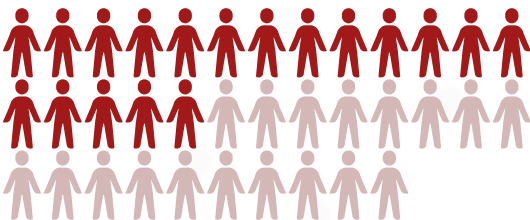


Représentation féminine

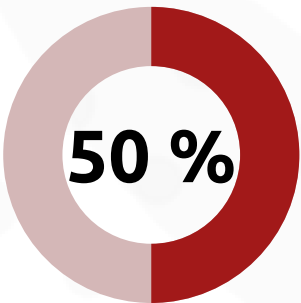


5 sur 7
Des postes de gestionnaires sont occupés par des femmes.

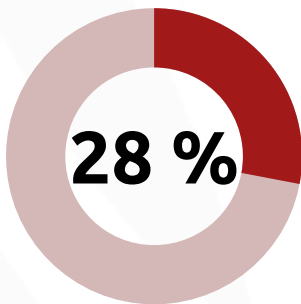
Implication



18 sur 36
Employés ayant été directement impliqués dans les projets du développement durable.

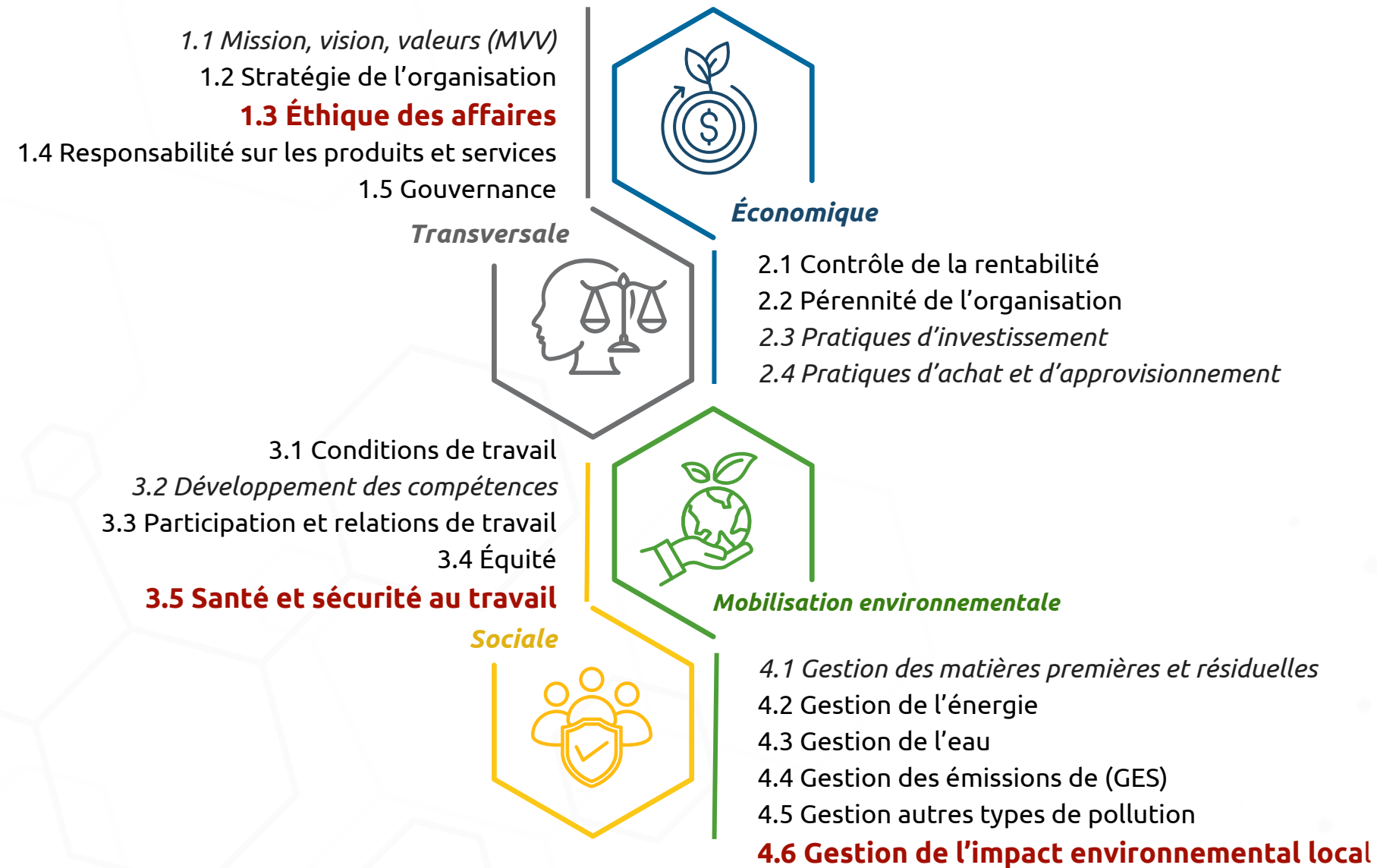


Sont des nouveaux visages et participent pour la première fois.



Apportent leur bagage d'expérience pour la 2ème année.

Thématiques



Légende

En **rouge**, les thématiques abordées cette année. En *italique*, les thématiques entamées ou complétées dans les années précédentes et en **noir**, celles projetées.

Nos efforts se sont concentrés cette année sur 3 thématiques. Les enjeux économiques, pour diverses raisons n'ont pas été abordés en 2024-2025.

Thématique mobilisation environnementale



Objectifs

L'organisation étudie et documente l'impact de ses activités et réalise des initiatives, des travaux permettant de diminuer les impacts de ses activités sur l'environnement à l'échelle locale.

Elle organise des campagnes de sensibilisation sur les enjeux environnementaux et encourage l'adoption des comportements respectueux de l'environnement à l'intérieur de l'entreprise.



Définition de l'enjeu

Cet enjeu fait référence à l'ensemble des actions entreprises par des individus, des groupes ou des organisations pour promouvoir et défendre la protection de l'environnement.

Cela comprend la sensibilisation du public aux problèmes environnementaux, la collecte de fonds pour des initiatives écologiques, le lobbying politique, et bien d'autres activités visant à susciter un changement positif en faveur de notre planète.

La mobilisation environnementale joue un rôle crucial dans la lutte contre le changement, la conservation de la biodiversité et la promotion d'un développement durable.

Action 1

Blainville - Québec



Projet de nettoyer les berges et les pistes cyclables dans notre milieu communautaire.

Action 2

Blainville - Québec



Projet de plantation d'arbres dans la communauté afin de diminuer l'impact de nos émissions de CO₂.

Action 3

Orford - Québec



Covoiturage conscientisation et incitatif lors d'un événement regroupant l'ensemble des employés de SET.

Action 1 : Nettoyage des berges et pistes cyclables



Danielle Robidoux
Responsable du projet

Chaque printemps, la fonte des neiges et la montée des eaux transportent une grande quantité de déchets vers nos rivières. À l'automne, les vents et les activités estivales laissent aussi leur lot de résidus. C'est pourquoi des nettoyages réguliers à ces deux moments de l'année sont essentiels.

Ces actions simples mais concrètes ont un impact réel : elles protègent la faune et la flore, préviennent la pollution de l'eau et contribuent à la beauté de nos milieux naturels. C'est aussi un geste fort en faveur du développement durable et de notre responsabilité collective envers l'environnement.

Ensemble, on peut faire une vraie différence — un sac à la fois !

Activité de bénévolat d'entreprise – Nettoyage des berges de la rivière des Mille-Îles.

À la suite de démarches auprès de plusieurs villes et organismes, une activité de bénévolat d'entreprise, sur une base volontaire, se tiendra cet automne afin de contribuer à la préservation de notre environnement local.

Les employés seront invités à participer au nettoyage des berges de la rivière des Mille-Îles pour redonner à ce milieu naturel toute sa beauté.

Notre organisme partenaire fournira tout l'équipement nécessaire, y compris les embarcations, afin d'assurer une expérience sécuritaire et efficace, tant sur l'eau que sur les berges.

Des photos et les résultats de cette initiative seront partagés sur nos médias sociaux après l'événement.



Berges, Rive-nord de
Montréal

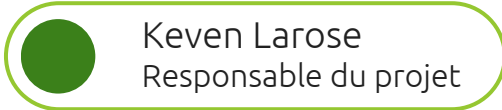


Employé(e) de SET
(Base volontaire)



Automne 2025

Action 2 : Plantation d'arbres



Le comité a fait l'évaluation avec divers organismes dans le but de combiner une activité de Teambuilding et d'un geste important pour notre éco-responsabilité.

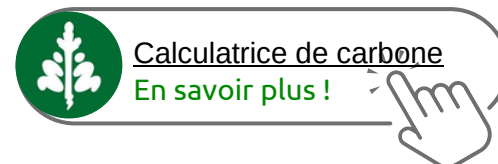
Activité de teambuilding



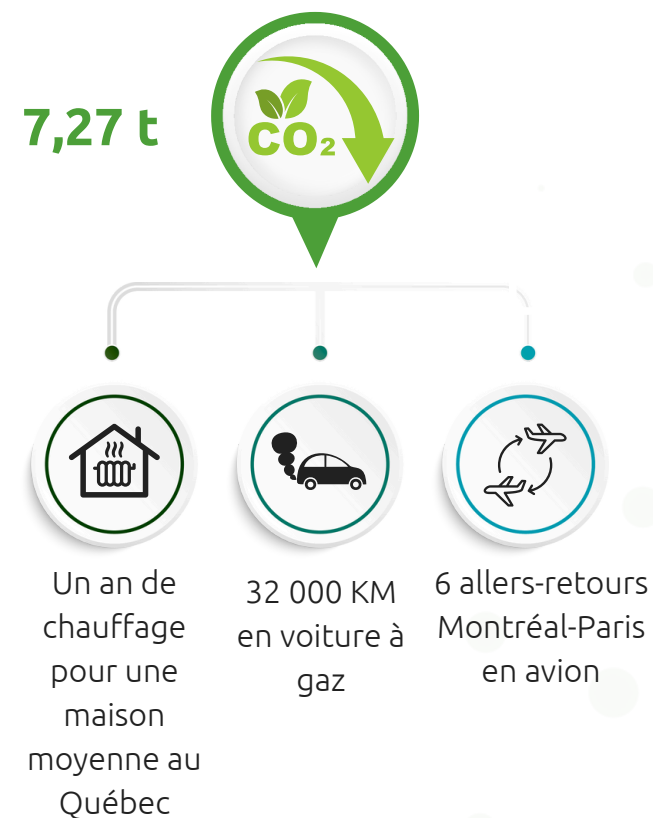
Objectifs et retombées

En plantant **40 arbres**, nous compensons pour des émissions représentant **7,27 tCO₂** (tonne d'émissions de gaz à effet de serre).


L'image de droite illustre ce que représentent 7,27 tonnes de CO₂ : l'équivalent d'une année de chauffage, de 32 000 km parcourus en voiture ou de six allers-retours en avion entre Montréal et Paris.



Cette compensation représente l'équivalent de :



Action 3 : Covoiturage

 Mathieu Côté
Responsable du projet

Rencontre annuelle de SET

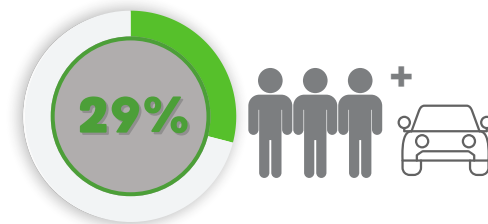
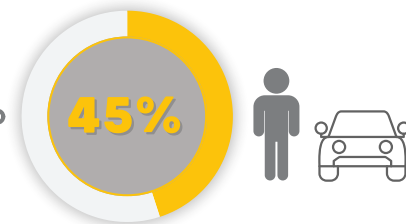
Lors de la rencontre annuelle de SET, nous avons sondé les employés quant à leur intention de se rendre sur le site choisi.

Nous leur avons également demandé s'ils envisageaient le covoiturage comme option de transport, ainsi que le type de véhicule qu'ils prévoient utiliser pour le déplacement.



Le constat révèle que près de 45 % de nos employés ont choisi de se déplacer individuellement, tandis que moins de 30 % ont opté pour le covoiturage à plus de deux personnes par véhicule.

Afin de réduire cette proportion et encourager des pratiques de mobilité plus durables, des pistes d'action devront être évaluées par l'équipe de leaders.



31 répondants
5245km (total)
La moyenne de km (169.16km)



Afin de réduire nos émissions de gaz carbonique, voici ce qui est envisagé :

PROJET PILOTE

Service de transport collectif ou incitatifs pour les employés qui privilégieront le covoiturage ou l'utilisation de véhicules électriques lors de notre prochain évènement annuel.

Cette démarche vise à identifier des leviers efficaces pour favoriser des comportements écoresponsables tout en tenant compte des besoins réels de nos employés.

Thématique sociale



Objectifs

L'organisation prend des mesures visant à diminuer l'incidence des lésions professionnelles.

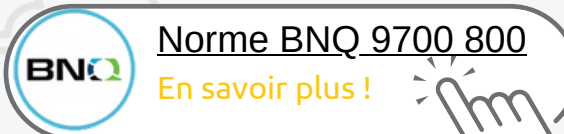
La santé et la sécurité du travail constituent une priorité pour l'organisation.

Nous aimerions aller presque vers l'obtention de la Norme BNQ 9700-800.



Définition de l'enjeu

Degré d'application des conditions susceptibles d'assurer un environnement sain et sécuritaire pour l'exercice du travail.



Action 1

Volet - Sécurité



Volet sécurité :
Rédaction d'une
charte CNESST.

Action 2

Volet - Santé



Créer un coffre
d'outils santé
physique et
mentale

Action 3

Volet - Bien-être

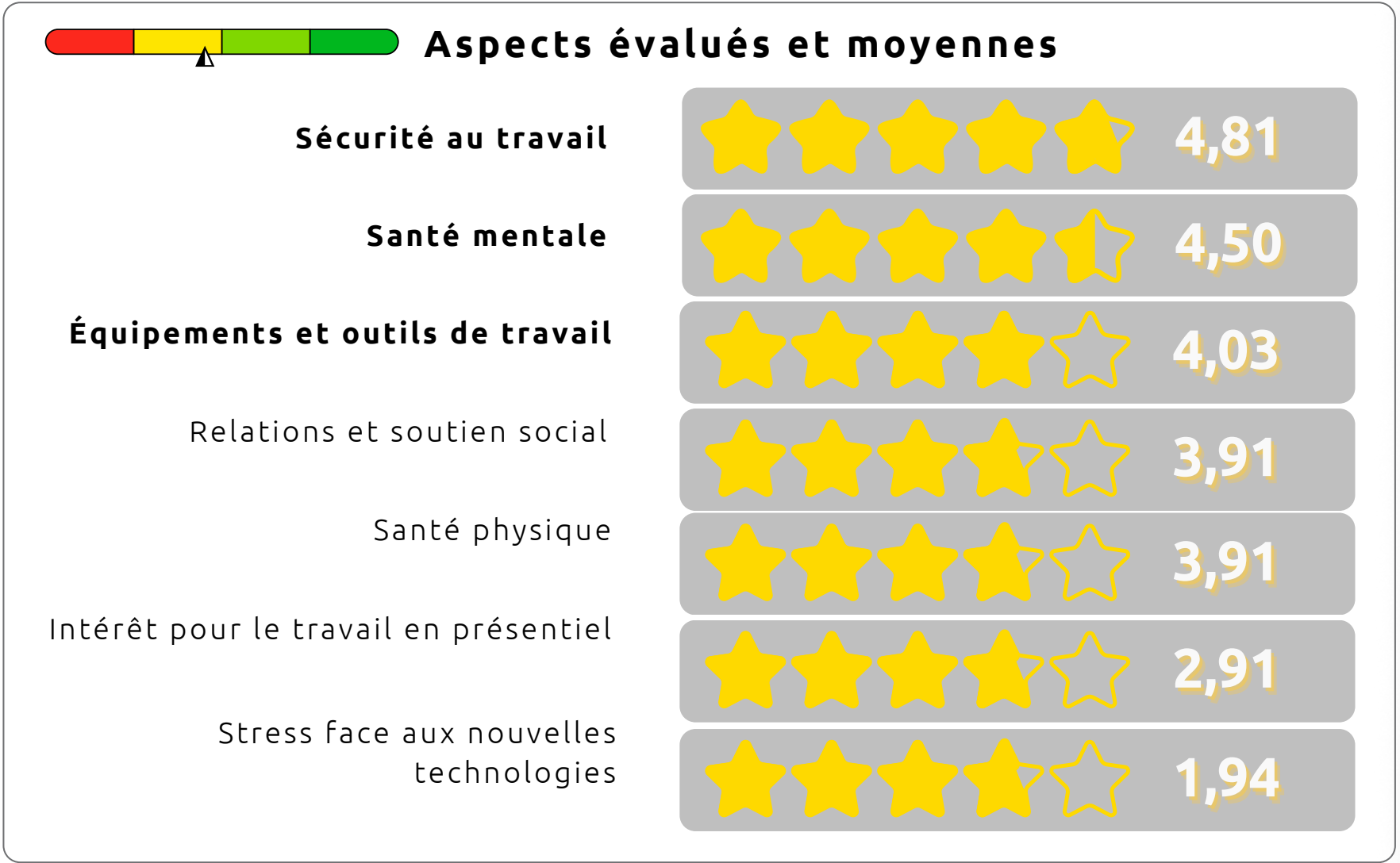


Faire un plan
d'amélioration
continue pour les
conditions de
travail chez SET en
fonction des
besoins des
employés

Santé, sécurité & bien-être au travail

Le comité Santé, Sécurité et Bien-être au travail a sondé les employés de SET afin d'évaluer leur niveau de préoccupation à l'égard de différents aspects liés à leur milieu de travail.

À l'aide d'une échelle de 1 à 5 (1 = peu préoccupant, 5 = très préoccupant), ce sondage visait à orienter et à prioriser les actions du comité en matière de santé, de sécurité et de bien-être, dans le but de réduire certaines préoccupations exprimées.







Bien-être au travail

Santé mentale



La santé mentale demeure une préoccupation importante pour les employés de SET. C’est pourquoi le comité a choisi d’y consacrer du temps et de développer des outils afin de soutenir les employés de SET ainsi que leurs proches.




 **Maintenir et renforcer le soutien à la santé mentale pour tous les employés en menant différentes actions identifiées.**

-  **Mettre de l’avant le PAE**
(programme d’aide aux employés)
 - Page dédiée dans l’intranet sur le site des ressources humaines.
-  **Horaire d’été en place**
(2^{ème} année)
 - Fermeture à midi tous les vendredis de juin-juillet-août sans impact sur les heures rémunérées.
-  **Coffre à outils bien-être au travail**
 - Lancement d’un outil regroupant différentes ressources afin de promouvoir de bonnes habitudes liées au bien-être.

Reconnaitre nos employés

La reconnaissance au travail est un levier essentiel de motivation, d’engagement et de bien-être. Elle renforce la confiance, le sentiment d’appartenance et la valorisation des efforts.

Comme elle est précieuse autant pour nos employés que pour la santé globale de notre organisation, trois actions concrètes ont été mises en place pour la soutenir et la faire grandir.

-  **Encourager l’utilisation de Viva Insight**
 - Encourager nos gens à utiliser l’application Viva Insight pour partager à des collègues des mots de reconnaissance, des bons coups, etc
-  **Reconnaissance des anciennetés**
 - Lancement de la première édition des soirées ancienneté afin de souligner les années de service et de fidélité des employés.
-  **Reconnaissance personnalisée**
 - Outil pour soutenir les gestionnaires par la mise en place de gestes de reconnaissance personnalisés, selon les préférences exprimées par les employés lors de différents sondages en cours d’année et centralisées dans un tableau de suivi.



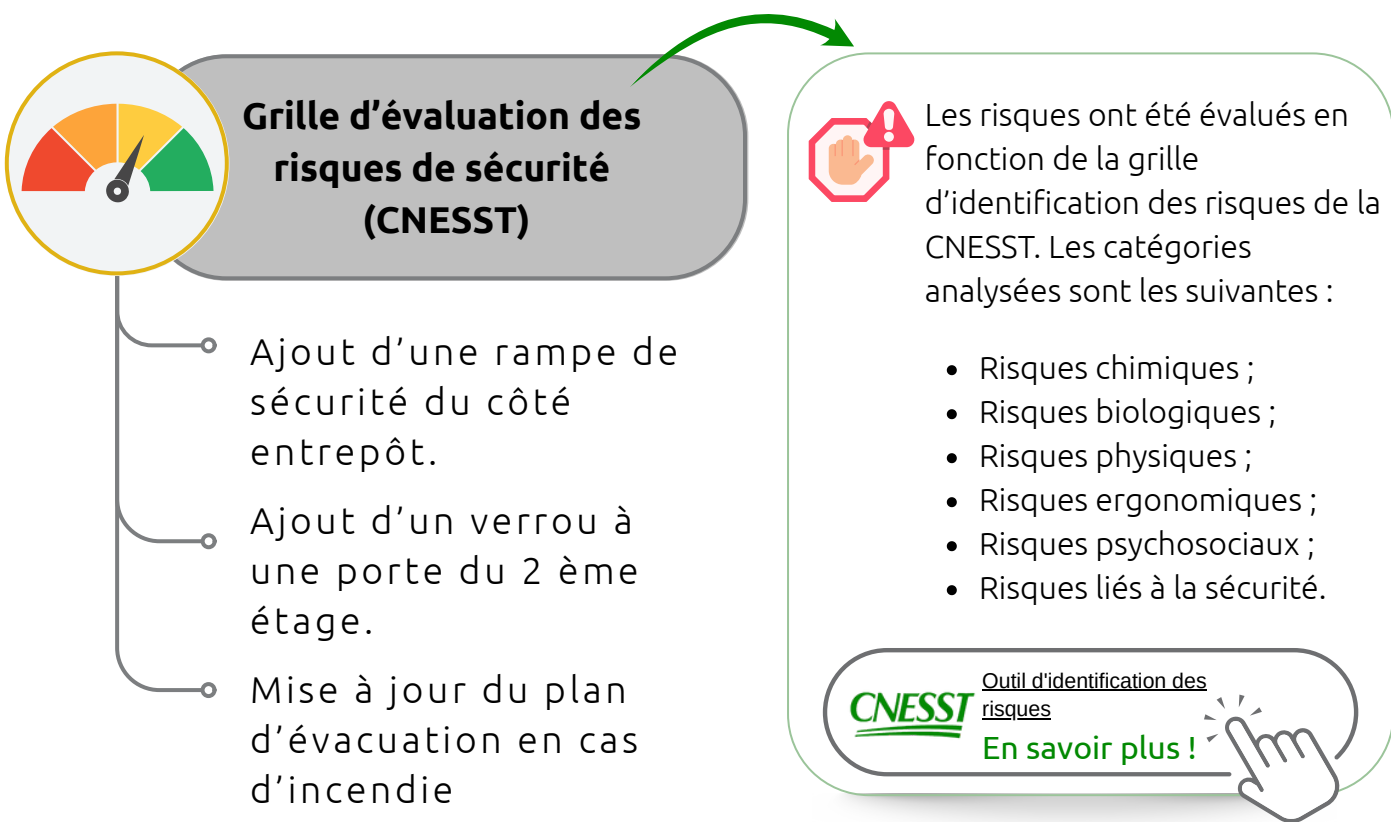
Santé, sécurité au travail

Sécurité au travail



La sécurité figure parmi les préoccupations majeures de nos employés. Le comité a procédé à une évaluation approfondie de la situation et a mis en place plusieurs actions concrètes pour y répondre.

Vous trouverez un résumé de ces mesures dans le schéma ci-dessous.

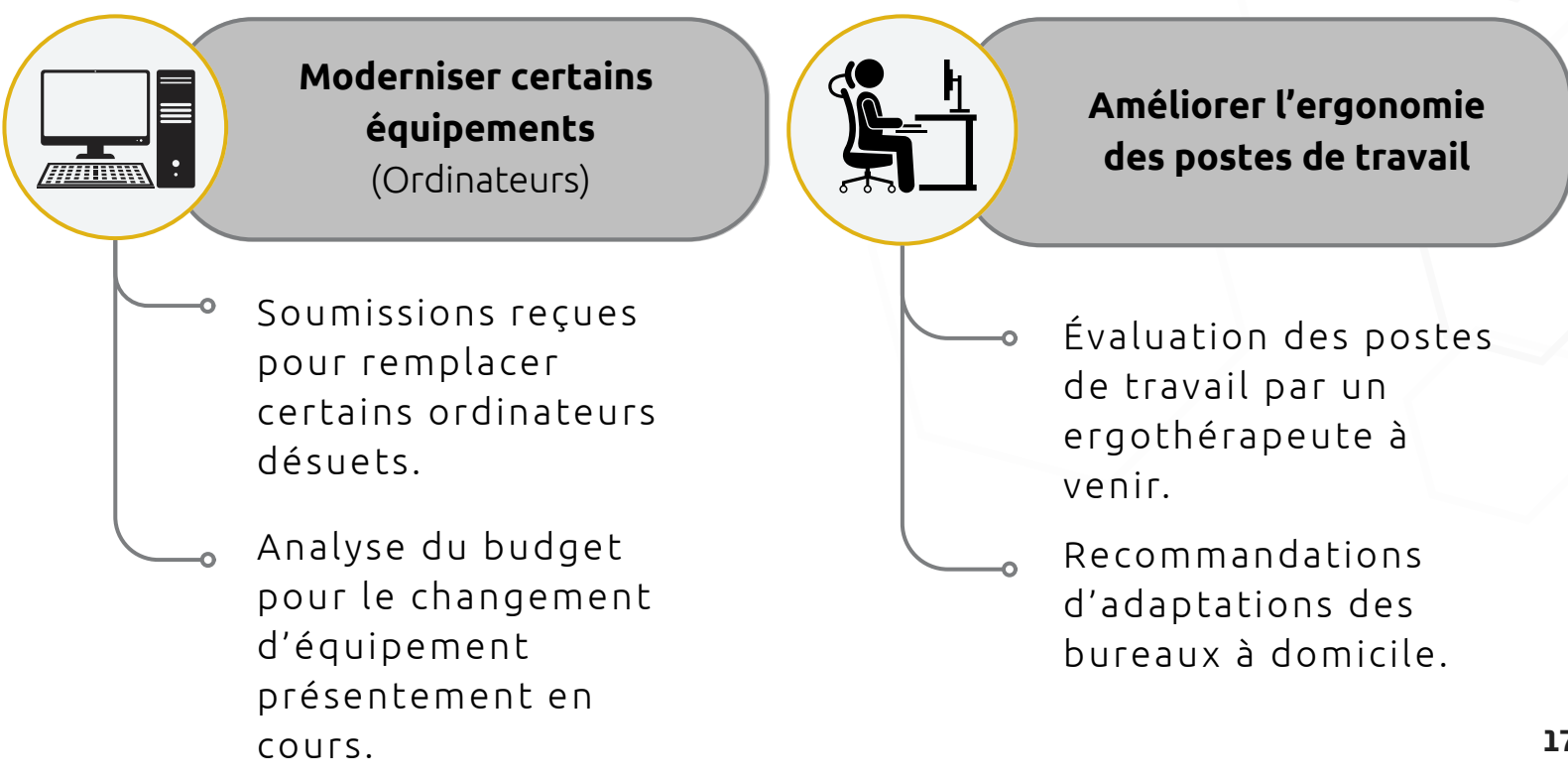


Équipements et outils au travail



Suite au questionnaire, le comité suggèrent certaines pistes d'améliorations concernant les équipements et outils de travail.

Action : Améliorer l'ergonomie des postes de travail et moderniser certains équipements (exemple : ordinateurs lents). Soumissions reçues et analyse du budget nécessaire pour l'ergonomie et le changement des équipements plus désuets



Thématique transversale



Objectifs

L'organisation dispose d'un document décrivant son éthique organisationnelle, mais son contenu ne fait que refléter les lois et les règlements en vigueur. Cependant, ce document a peu d'influence sur les décisions de l'organisation.

L'organisation dispose d'un code de conduite et d'une éthique organisationnelle définie qui, ensemble, ont pour but de stimuler tous les membres de l'organisation à adopter un comportement plus éthique (gestion des problèmes de conflit d'intérêts et déontologiques).



Définition de l'enjeu

L'éthique des affaires couvre plusieurs niveaux qui sont en interrelation : le métier de l'organisation, le contexte politico-géographique dans lequel l'organisation exerce son activité, la qualité morale des types de transaction et du milieu d'affaires de l'organisation.

Clarification terminologique

Pour faciliter la compréhension, voici la définition de certains termes utilisés dans cette section :

- Normes SET : Ensemble de règles formelles encadrant les comportements attendus, incluant le code de conduite, les politiques internes et les procédures officielles.
- Convenances : Pratiques informelles, coutumes ou attentes implicites qui façonnent les interactions au sein de l'organisation, sans être nécessairement encadrées par une politique écrite.

Action 1

Ligne directrices



Définir les lignes directrices de SET en terme de litiges, code de conduite, respect de la MVV.

Action 2

Parties prenantes



Définir l'éthique avec les parties prenantes et identifier les normes officielles de l'entreprise et ses valeurs et usages internes.

Action 3

Code d'éthique



Produire un document explicatif sur l'éthique des affaires disponible pour tous.

Action 4

Comité d'éthique



Mettre en place un comité d'éthique interne afin de miser sur les bonnes pratiques.

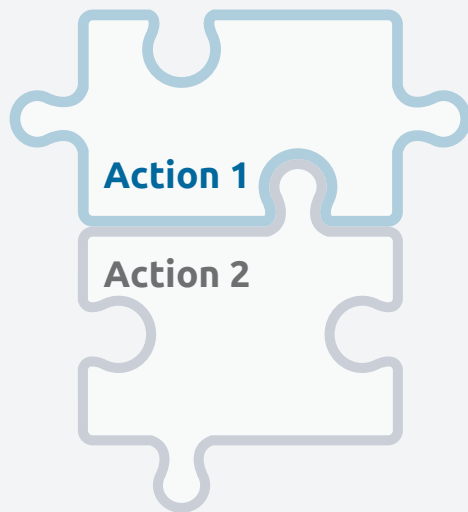
Bâtir des fondations solides



Afin d’atteindre nos objectifs, il nous est rapidement apparu que ces deux projets étaient indissociables : l’un ne pouvait être mené à terme sans le développement parallèle de l’autre. Nous les avons donc réalisés de manière simultanée et interreliée.

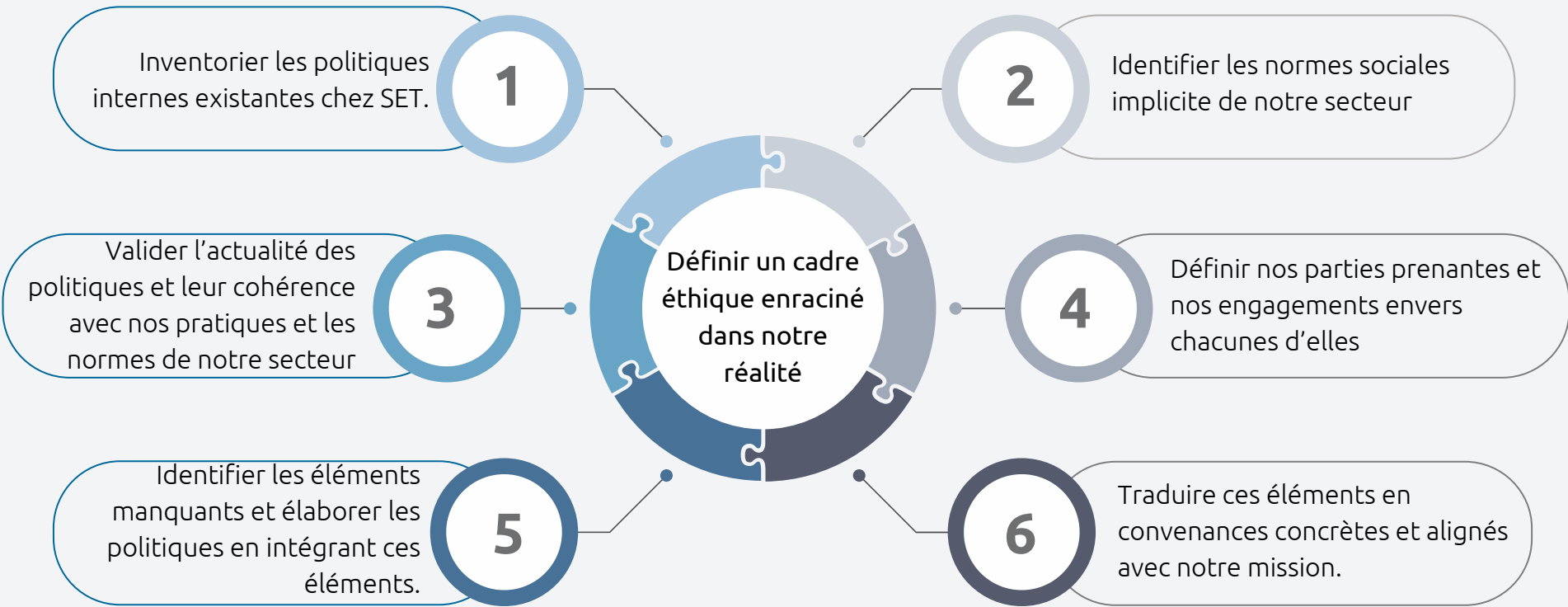
Il s’agissait, d’une part, de définir les lignes directrices de SET en matière de litiges, de conduite et d’adhésion à notre mission, notre vision et nos valeurs et d’autre part, d’identifier les normes internes et les convenances en lien avec nos parties prenantes.

Cela a nécessité un inventaire rigoureux de nos politiques et lignes de conduite existantes, une clarification de nos parties prenantes, une compréhension des règles implicites et explicites régissant notre secteur, ainsi qu’une identification des écarts à combler pour établir un Code d’éthique cohérent, pertinent et applicable.



- Définir les lignes directrices**
Définir les lignes directrices de SET en matière de litiges, de conduite, de respect des valeurs, de la mission et de la vision.
- Déterminer les parties prenantes et les normes & convenances**
Identifier les normes internes et les convenances en lien avec nos parties prenantes.

Cheminement coordonné des deux projets



Code d'éthique

Contenu du Code d'éthique

Notre Code d'éthique rassemble les éléments clés issus des actions 1 et 2, incluant nos normes internes, nos convenances, ainsi que notre mission, vision et valeurs.

Il s'appuie également sur le respect des lois et règlements en vigueur au Québec et au Canada, des codes de conduite applicables aux professionnels de la santé (notamment ceux de l'OPPQ), ainsi que des pratiques et normes reconnues dans les milieux universitaires et de la recherche.

Les lois applicables au Québec et au Canada

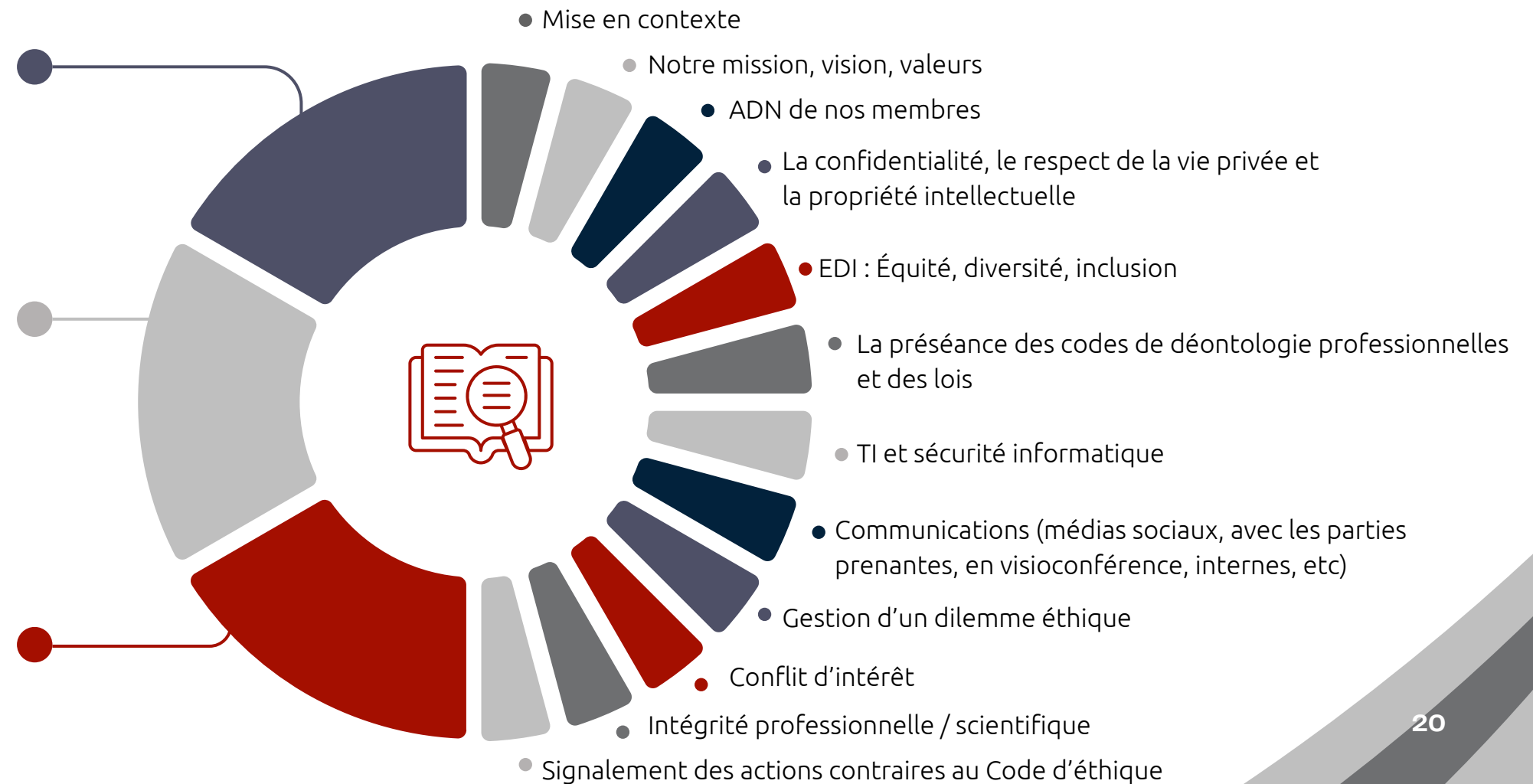
Code des professions
Loi 25 sur la protection des renseignements personnels

Les codes de déontologie des professionnels de la santé

Ordre professionnel de la physiothérapie (OPPQ)
Directives de bonnes pratiques cliniques et de recherche

Les pratiques observées dans les milieux

Universitaires
De recherche
D'entreprises offrant des services et des produits en santé



Comité d'éthique

Comité d'éthique

Dans le cadre de notre engagement envers le développement durable, le comité éthique des affaires a créé un comité interne composé de trois employés possédant des aptitudes spécifiques en matière d'éthique.

Ce comité a défini ses rôles, responsabilités et paramètres de fonctionnement, et a déjà traité deux cas concrets dans des projets d'expansion, garantissant ainsi une prise de décision éthique et responsable.

Rôles et responsabilités du comité d'éthique interne

- Offrir un regard éthique indépendant sur les projets et initiatives stratégiques.
- Identifier les enjeux éthiques potentiels et proposer des pistes de solution.
- S'assurer que les décisions respectent les valeurs, la mission et la vision de l'organisation.
- Contribuer à la rédaction ou à l'amélioration des lignes directrices et du Code d'éthique.
- Servir de ressource interne pour accompagner les équipes dans leurs réflexions éthiques.

Composition du comité d'éthique



Élisabeth Fortin



Annie Bélanger

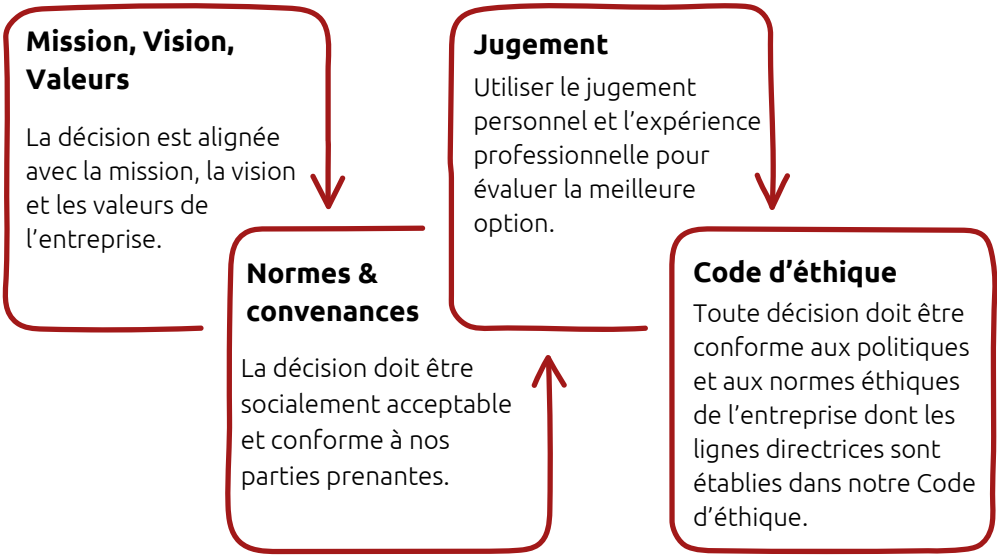


Mélanie Heynemand

Gestion d'un dilemme éthique

Nous reconnaissons que nos employés peuvent être confrontés à des dilemmes éthiques dans le cadre de leurs activités professionnelles.

Pour les aider à gérer ces situations de manière appropriée et conforme à nos valeurs, nous avons mis en place des lignes directrices et un outils de prise de décision éthique.



Sommaire des performances 2023-2024

Suivi des avancements des projets antérieurs.



Transversale | Mission, Vision, Valeurs

- Valider la connaissance de la MVV chez les employés du SET.
- Mesurer la diffusion du message de la part de l'équipe de Leaders.
- Déployer la MVV chez nos partenaires et autres parties prenantes.



Environnementale | Gestion des matières premières et résiduelles

- Écoresponsabilité: Amener des critères écoresponsables dans l'environnement bureau au SET.
- Recyclage: mettre en place une procédure et différents mécanismes pour augmenter le % des différents produits recyclés au SET en télétravail.
- Donner une seconde vie à des produits visés.



Sociale | Développement des compétences

- Établir un processus de formation en lien avec la loi 90 pour la fin 2024.
- Mesurer, standardiser et structurer les formations des outils internes chez SET.



Économique | Pratiques d'investissements

- Établir un processus d'analyse basé sur des critères d'investissement.
- Améliorer la charte de projet déjà existante chez SET. Déterminer des outils de mesure financière afin d'établir la rentabilité d'un projet.



Économique | Pratiques d'achats et d'approvisionnement

- Solidifier le département Achats.
- Créer une politique d'achats et approvisionnement.
- Établir des critères et faire l'évaluation des fournisseurs.
- Critère d'Éco-responsabilité dans nos achats et dans notre approvisionnement.

● Complété

● En cours

● Non-débuté

Sommaire des performances 2024-2025



Écologique | Mobilisation environnementale

- Nettoyage des berges et pistes cyclables
- Plantation d'arbres
- Covoiturage



Sociale | Santé et sécurité au travail

- Sécurité : Charte CNESST
- Santé : Créer un coffre à outils (sensibilisation et outils) santé physique et mentale
- Bien être : Faire un plan d'amélioration continue pour les conditions de travail chez SET en fonction des besoins employés



Transversale | Éthique des affaires

- Définir les lignes directrices de SET concernant les litiges, le code de conduite, et le respect des Mission, Vision, Valeurs
- Définir l'éthique de SET en matières professionnels de la santé vs les parties prenantes externes
- Identifier les normes de l'entreprise, ses valeurs et ses usages internes
- Rédiger un document sur l'éthique des affaires SET, accessible en interne et pour les parties prenantes externes.
- Mettre en place un comité d'éthique interne
- Affirmer notre position en tant qu'entreprise privée opérant dans le secteur public

- Complété
- En cours
- Non-débuté



Ceci conclut la deuxième année de notre projet de Développement Durable. Cette année a été composée de défis, succès et une continuation de notre vision de l'avenir entamée en 2022.

Pour l'année à venir, nous allons continuer de nous concentrer sur les 4 thématiques de Développement Durable tel que le renforcement de notre gouvernance responsable, ainsi que l'amélioration de notre impact social, environnemental et économique

Dans cette optique, nous avons débuté le processus de certification B Corp. Cette certification reconnaît notre engagement envers des pratiques commerciales durables et éthiques, tout en nous poussant à nous améliorer continuellement.

Le processus de certification B Corp implique une évaluation approfondie de notre impact, la création d'une équipe dédiée et potentiellement des ajustements de nos pratiques. Bien que cela représente un investissement en temps et en ressources, nous sommes convaincus que cela renforcera notre position en tant qu'entreprise responsable et engagée.

Ensemble, continuons à relever les défis du développement durable, à célébrer nos succès et à viser l'excellence dans notre impact positif sur la société et l'environnement.

Merci à tous de votre implication !



CERTIFICATION B CORP

En savoir plus ! 