



Rapport annuel

de développement durable

2019

Table des matières...

Vers de nouveaux marchés!	1
1 Enjeux de gouvernance.....	2
1.1 Visibilité de l'entreprise	3
1.2 Qualité des services	4
2 Enjeux économiques.....	5
2.1 Développement de nouveaux marchés	6
2.2 Consolidation des finances	7
3 Enjeux sociaux.....	8
3.1 Diffusion du développement durable	9
3.2 Implication dans la communauté.....	10
4 Enjeux environnementaux.....	11
4.1 Gestion des matières résiduelles.....	12
4.2 Lutte aux changements climatiques	13
Le numérique pour 2020!	14

Vers de nouveaux marchés!

L'année 2019 aura été marquée, d'une part, par une consolidation de nos marchés actuels et, d'autre part, par une percée au Nouveau-Brunswick.

Cotnoir Consultation a en effet continué le déploiement de ses services dans les cinq municipalités régionales de comté (MRC) de la Gaspésie grâce à son Programme de gestion durable et son Programme d'amélioration continue.

Malgré le renforcement de nos positions sur le territoire gaspésien, le moment fort de 2019 est sans nul doute l'obtention d'un contrat au Nouveau-Brunswick avec l'organisme Imaginons la Péninsule acadienne autrement. Il s'agit d'un projet de diagnostic énergétique de la Péninsule acadienne en vue d'émettre des recommandations pour éventuellement entamer une transition vers une économie sobre en carbone.

Autre contrat stimulant est la mise en place d'un système de gestion environnementale selon la norme ISO 14 001 avec l'un de nos fidèles clients, Cime Aventures. Au terme de ce projet,

Cotnoir Consultation a l'ambition d'offrir un service pour aider les entreprises régionales à atteindre cette norme.

Sur un autre sujet, une stagiaire est venue en renfort le temps d'un été pour aider au développement des formations en ligne pour entrer prochainement dans le marché du numérique. Le contenu de deux formations, soit l'une sur le diagnostic en développement durable et l'une sur l'implantation d'une démarche de développement durable, a été créé. Ne reste plus qu'à trouver le temps pour enregistrer les capsules et mettre le tout disponible sur le site web de l'entreprise.

D'ici là, Cotnoir Consultation continue ses prestations de services tout en veillant à l'application de son propre plan d'action de développement durable.



Maxime Cotnoir
Consultant en développement durable
Cotnoir Consultation

1 Enjeux de gouvernance...

1.1 Visibilité de l'entreprise :

Promouvoir l'entreprise grâce à une activité annuelle de promotion en collaboration avec l'un de nos clients.

1.2 Qualité des services :

Obtenir une moyenne de 80 % et plus de satisfaction auprès de nos clients suite à un programme ou un service reçu.

1.1 Visibilité de l'entreprise

Cotnoir Consultation a fait les manchettes à quelques reprises cette année grâce à l'un de ses clients, mais aussi grâce à ses propres projets.

La plantation compensatoire annuelle de SARGIM, à laquelle Cotnoir Consultation participe à titre de partenaire, a reçu une belle couverture médiatique cette année permettant à l'entreprise d'apparaître à la télévision et dans les journaux.

De plus, la maison hébergeant les bureaux de Cotnoir Consultation a obtenu la certification internationale LEED Platine. S'agissant de la première certification du type dans la région, celle-ci a permis d'être sous les feux de la rampe.

Ces événements ont contribué à la visibilité de l'entreprise. Le nombre de visites sur le site web et le nombre d'abonnés sur les réseaux sociaux sont en constante augmentation.

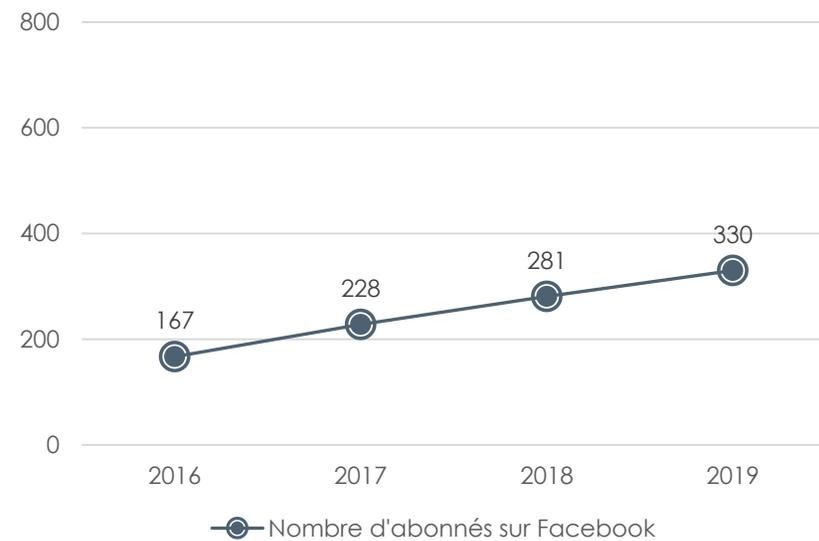
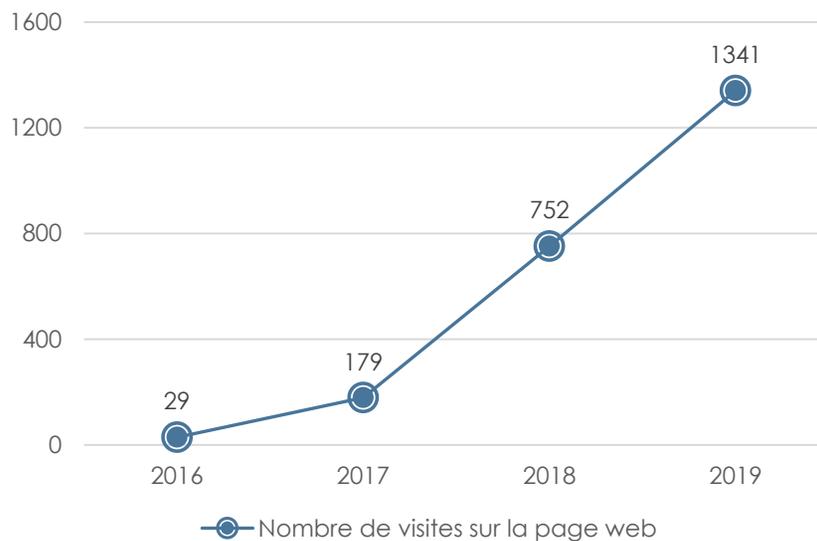


Figure 1 : Visibilité de Cotnoir Consultation selon le nombre de visites sur sa page web et le nombre d'abonnés sur sa page Facebook de 2016 à 2019.

1.2 Qualité des services

Encore cette année, tous les clients de Cotnoir Consultation ont répondu être pleinement satisfaits envers les services reçus. Il s'agit ici d'une belle tape dans le dos!

Il est à noter par contre que le nombre de répondants au questionnaire fût plutôt faible. Néanmoins, les réponses obtenues sont toutes positives.

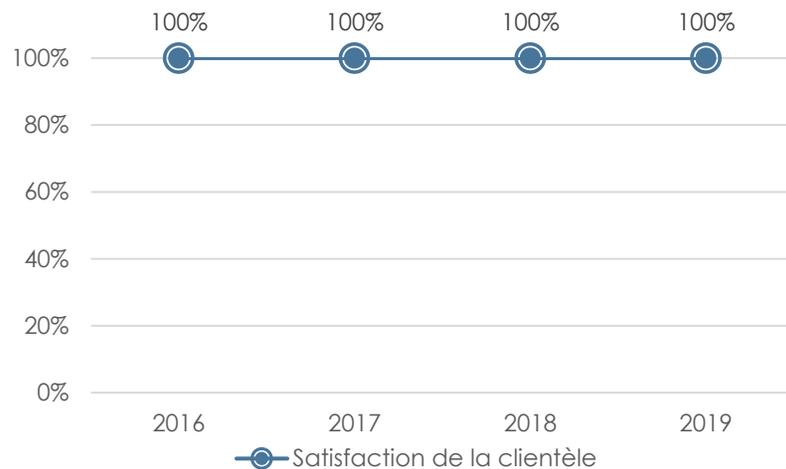
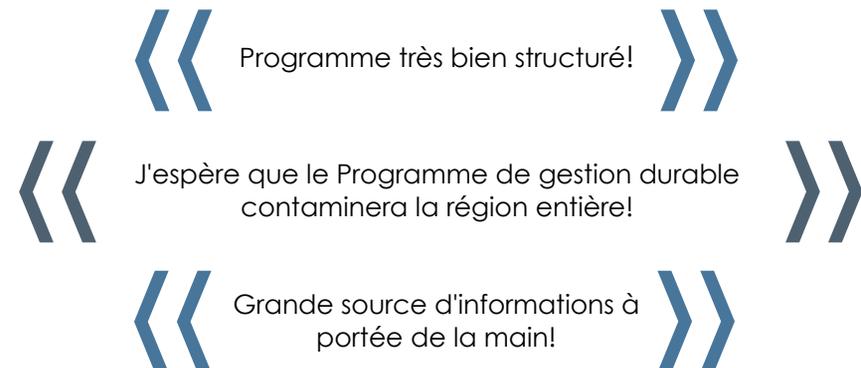


Figure 2 : Moyenne de la satisfaction globale des services reçus par la clientèle de Cotnoir Consultation de 2016 à 2019.

Cette moyenne parfaite nous pousse à continuer notre travail en appliquant un processus d'amélioration continue dans le but de maintenir ces standards de qualité.

Comme à l'habitude, voici quelques exemples des commentaires émis par nos clients (la confidentialité des répondants est maintenue).



2 Enjeux économiques...

2.1 Développement de nouveaux marchés :

Étendre nos services aux 5 municipalités régionales de comté de la Gaspésie et percer le marché du Bas-Saint-Laurent.

2.2 Consolidation des finances :

Signer avec au moins 2 clients un contrat récurrent pour le Programme d'amélioration continue.

2.1 Développement de nouveaux marchés

L'objectif d'étendre nos services aux 5 MRC de la Gaspésie est bien atteint. Avec l'accompagnement d'une cohorte d'entreprises dans la MRC de la Haute-Gaspésie, l'entreprise a consolidé ses positions.

Avec la quantité de contrats actuels, aucun effort n'a été mis dans la recherche de clients dans le Bas-Saint-Laurent cette année par manque de temps et d'opportunités.

Néanmoins, une belle percée fut réalisée dans la province voisine du Nouveau-Brunswick avec un projet de diagnostic énergétique de la Péninsule acadienne.

Avec le développement des formations en ligne, Cotnoir Consultation souhaite étendre ses services avec une offre de prestations à distance. Les premières formations devront être disponibles d'ici la fin 2020.

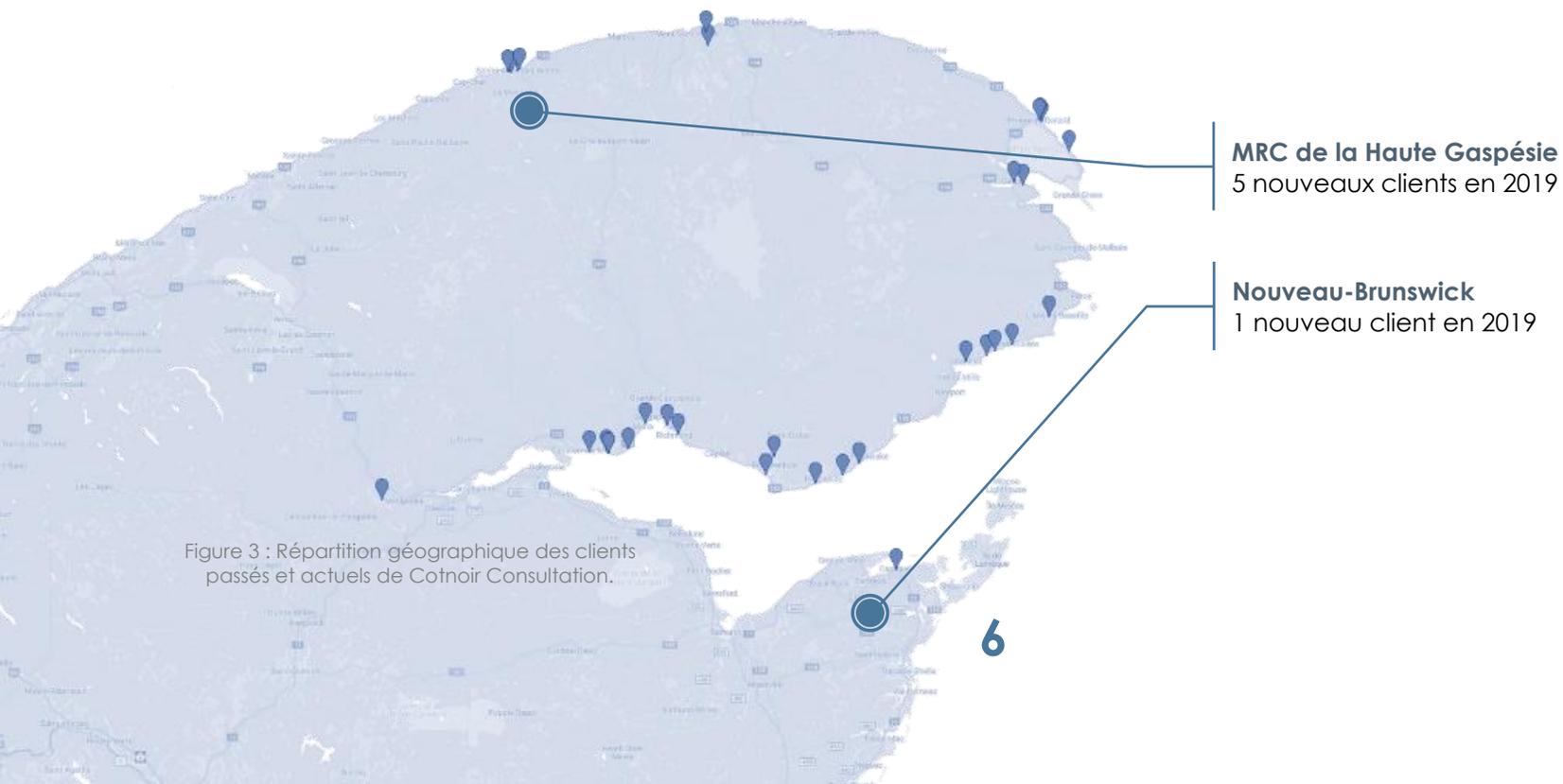


Figure 3 : Répartition géographique des clients passés et actuels de Cotnoir Consultation.

2.2 Consolidation des finances

L'objectif de signer avec au moins 2 clients un contrat récurrent pour le Programme d'amélioration continue (PAC) a déjà été atteint l'an passé.

La bonne nouvelle est que nos clients récurrents demeurent fidèles! La Coopérative SARGIM et Cime Aventures ont une fois de plus renouveler leur contrat avec Cotnoir Consultation.

L'entreprise Les Pêcheries Marinard se rajoute au décompte avec un premier renouvellement de leur contrat pour assurer une réelle mise en œuvre de leur plan d'action.

Pour l'année suivante, nous tenterons de renouveler le contrat d'au moins un client dans la cohorte actuelle du Programme de gestion durable.

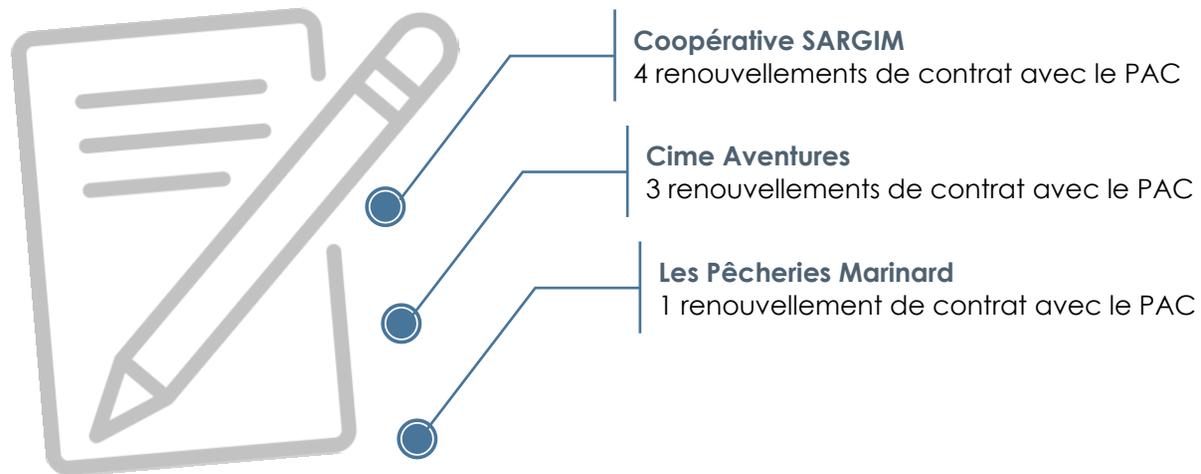


Figure 4 : Énumération du nombre de renouvellements de contrat avec le Programme d'amélioration continue (PAC) selon les clients concernés de Cotnoir Consultation.

3 Enjeux sociaux...

3.1 Diffusion du développement durable :

Sensibiliser la population au développement durable en alimentant notre blogue avec un minimum de 6 articles par année.

3.2 Implication dans la communauté :

Offrir un minimum de 60 heures de bénévolat par année au sein d'activités s'harmonisant aux principes du développement durable.

3.1 Diffusion du développement durable

Encore cette année, l'objectif de sensibiliser la population au développement durable en alimentant notre blogue avec un minimum de 6 articles par année n'a pas été atteint.

Le manque de temps aura une fois de plus raison de cet objectif délaissé. Seulement trois articles ont été publiés sur le blogue de l'entreprise. Vous pouvez voir les titres desdits articles ci-dessous.

- « Priorités des entreprises et les objectifs de développement durable »
- « Gaspésie et Sénégal, mêmes défis »
- « Imaginons le monde autrement »
- « ... »
- « ... »
- « ... »

Néanmoins, ces trois articles ont été consultés plus de fois que les cinq articles de 2018 et les six articles de 2017. La diffusion est donc de mieux en mieux.

Avec le développement des formations en ligne qui ronge beaucoup de temps, il est possible que la rédaction des articles soit encore le mal-aimé des objectifs en 2020.

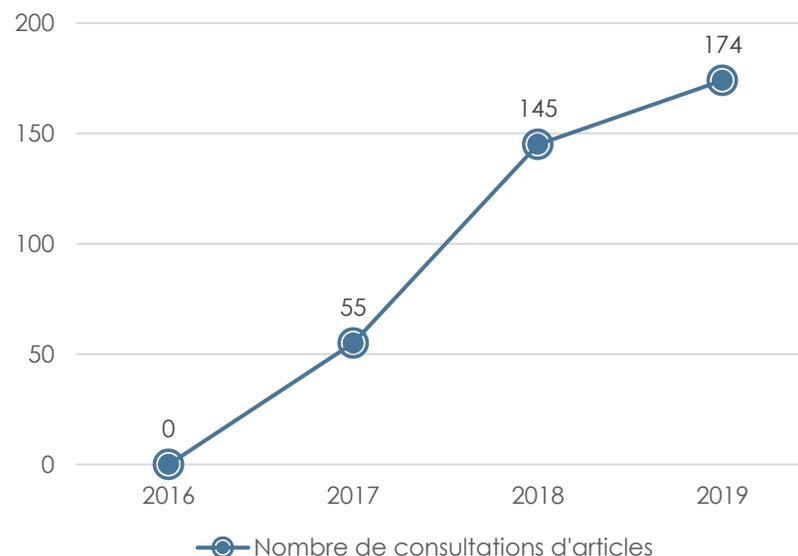


Figure 5 : Nombre de consultations totales des articles du blogue de Cotnoir Consultation de 2016 à 2019.

3.2 Implication dans la communauté

Notre objectif d'offrir un minimum de 60 heures de bénévolat par année au sein d'activités s'harmonisant aux principes du développement durable a été atteint en 2019.

Sur les 82 heures accomplies, 66 % d'entre elles ont été consacrées au projet Maison LEEDéale Gaspésie, notamment par des visites de maison et la mise à jour du site web.

Des heures, représentant 24 % du total, ont été mises pour la relance de Synergie Gaspésie avec des rencontres de travail et une conférence lors d'un colloque sur l'économie circulaire.

Finalement, 10 % des heures ont servi à aider l'organisme Imaginons la Péninsule acadienne autrement (IPAA) avec l'organisation de leur marche pour le climat.

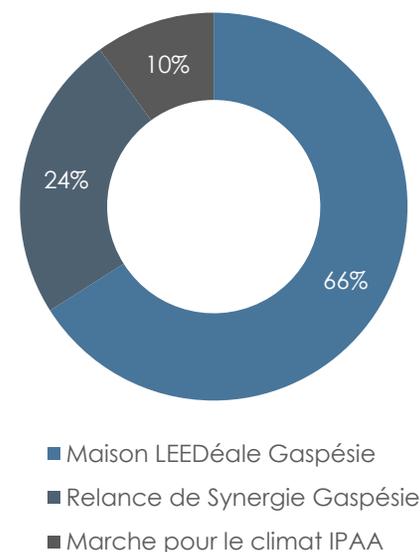
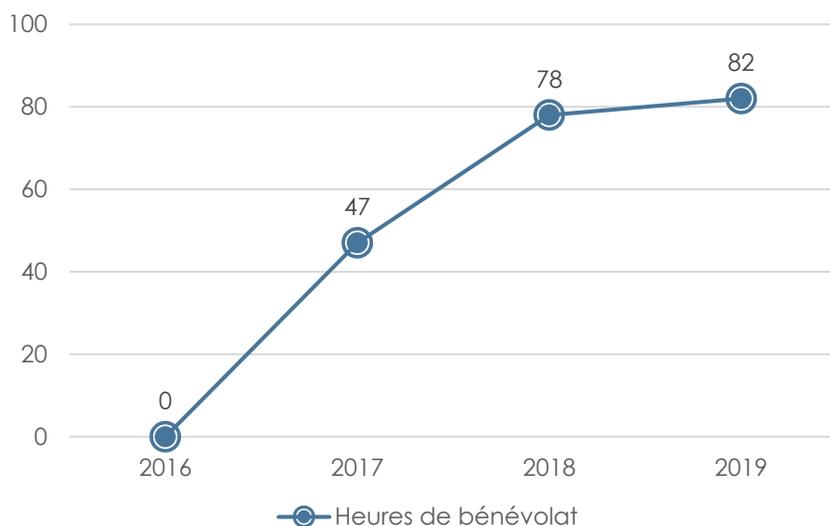


Figure 6 : Nombre d'heures de bénévolat de Cotoir Consultation de 2016 à 2019 et la répartition des heures de 2018 en pourcentage selon les projets.

4 Enjeux environnementaux...

4.1 Gestion des matières résiduelles:

Tendre vers le zéro déchet en informatisant nos opérations et en appliquant le réemploi, la récupération et le compostage.

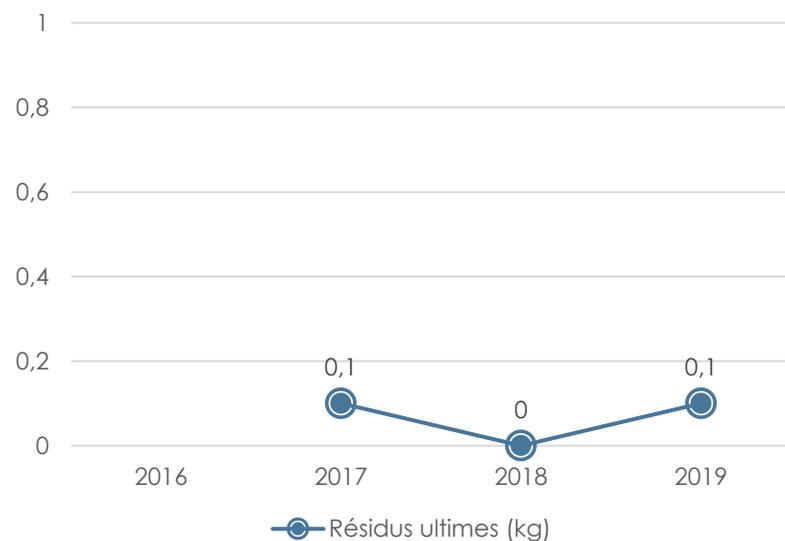
4.2 Lutte aux changements climatiques :

Compenser la totalité de nos gaz à effet de serre provenant de nos déplacements et de notre consommation d'électricité.

4.1 Gestion des matières résiduelles

L'objectif que nos opérations tendent vers le zéro déchet a eu, une fois de plus, de très bons résultats malgré une augmentation comparativement à l'an passé.

La hausse de la quantité de résidus ultimes et de matières recyclables provient d'emballages (carton et polystyrène) suite à l'achat d'une station assis-debout.



Si cela n'avait pas été de cet achat, nous pouvons affirmer que la quantité de matières résiduelles aurait été sensiblement la même qu'en 2018.

Nous continuerons nos efforts pour générer un minimum de matières allant à l'enfouissement et à la récupération. À noter qu'il n'y a pas de données disponibles pour 2016.

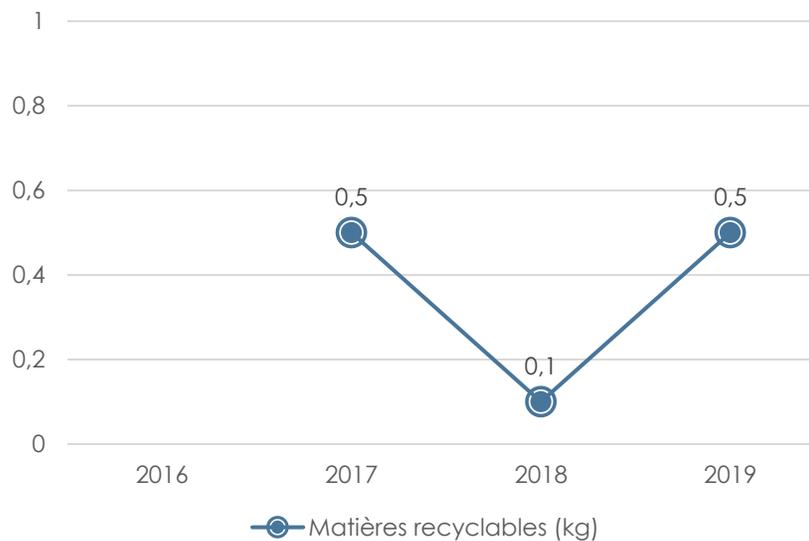


Figure 7 : Quantité de matières résiduelles, résidus ultimes et matières recyclables, produite et générée par Cotnoir Consultation de 2016 à 2019.

4.2 Lutte aux changements climatiques

Les gaz à effet de serre (GES) émis en 2019 par nos activités ont été compensés, soit 6 441 kg de CO₂. Un total de 45 arbres sera planté grâce au service de la Coopérative SARGIM.

La nette augmentation en comparaison avec l'an dernier s'explique par un voyage d'affaires au Sénégal où Cotnoir Consultation a été invité à titre de conférencier.

Comme toujours, nous tenons à réitérer que la compensation n'est qu'une solution de dernier recours et qu'il est nécessaire de réduire nos émissions de GES en amont.

Cotnoir Consultation s'efforce donc d'optimiser autant que possible ses déplacements. Ainsi, 40 % (10 476 km) de ces derniers ont pu être évités, soit l'équivalent de 1 237 kg de CO₂.

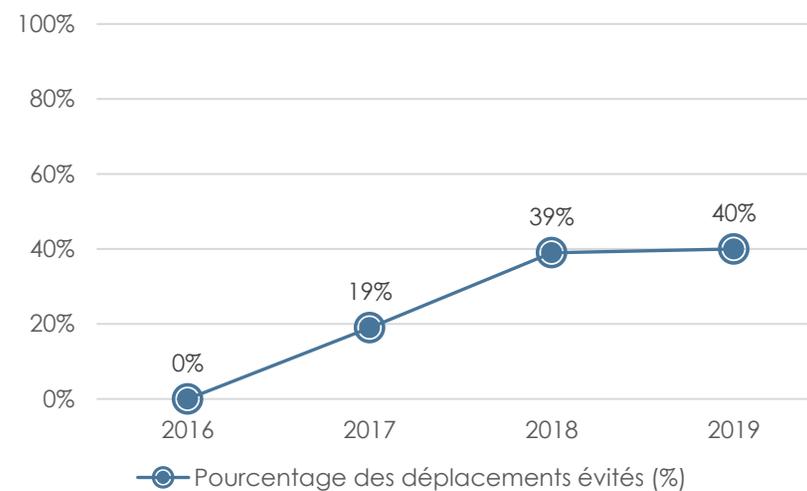
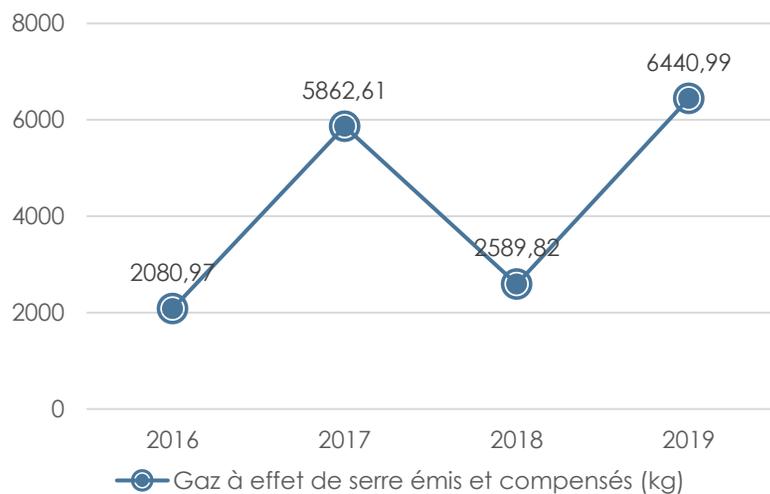


Figure 8 : Quantité de gaz à effet de serre émis et compensés par Cotnoir Consultation ainsi que le pourcentage des déplacements évités en amont de 2016 à 2019.

Le numérique pour 2020!

Cotnoir Consultation commence peu à peu à se construire une certaine notoriété qui permet un développement plus aisé de l'entreprise.

Cette année, certains contrats ont été conclus suite à une approche du client lui-même vers les services de Cotnoir Consultation. Habituellement, c'est nous qui approchons les éventuels clients pour leur proposer nos prestations de service.

Cette situation est de bon augure pour les prochaines années. Sans compter l'arrivée récente du Fonds Écoleader qui peut subventionner les services de Cotnoir Consultation.

Ce fonds aidera sans nul doute au recrutement de nouveaux clients que ce soit pour le Programme de gestion durable ou le Programme d'amélioration continue.

À ce propos, après avoir fait le tour de la Gaspésie avec le Programme de gestion durable, sa prochaine édition sera de retour dans la Baie-des-Chaleurs pour accompagner une nouvelle cohorte d'entreprises en 2020-2021.

Nous explorons également les opportunités pour former une cohorte aux Îles-de-la-Madeleine et dans la région du Bas-Saint-Laurent dans un avenir à court et moyen terme.

La priorité pour 2020 va demeurer le développement des formations en ligne dans l'objectif de les publier d'ici la fin de l'année.

Ces formations, qui pourront être suivies de manière autonome par le client, permettront à Cotnoir Consultation de diversifier ses revenus.

Si ces formations obtiennent le succès escompté, Cotnoir Consultation a l'ambition de multiplier les formations offertes et d'augmenter la part de ce marché dans le chiffre d'affaires de l'entreprise.

L'avenir nous dira si le chemin emprunté est le bon. Cotnoir Consultation continuera toujours d'offrir des services « face à face » qui, nous le croyons, permettent une approche plus humaine et une meilleure qualité du service.

Pour plus d'informations, n'hésitez pas à nous contacter!

Maxime Cotnoir, M. Env.

Consultant en développement durable

Cotnoir Consultation

Téléphone : 418-730-9855

Courriel : info@cotnoir.ca

<http://cotnoirconsultation.ca>