



# Rapport annuel de développement durable 2020

# Table des matières...

Une année pandémique .....	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
Vers un nouveau plan d'action .....	14

# Une année pandémique

L'année 2020 était normalement supposée en être une de réjouissance et de festivités puisque Cotnoir Consultation soulignait ses 5 ans d'existence.

Mais, comme il en sera sûrement question dans les rapports annuels de toutes les entreprises à travers le monde, la COVID-19 est venue brouiller les cartes.

Cotnoir Consultation n'y a pas fait exception. Ce qui s'enlignait pour être une année record sur bien des facteurs, notamment le nombre de clients et les revenus, s'est finalement être avérée une année sous la moyenne.

En effet, l'intérêt vers le développement durable semblait être à un haut niveau en début d'année. Le recrutement pour l'édition 2020-2021 du Programme de gestion durable roulait sur les chapeaux de roues.

Mais dès l'annonce du confinement général à la fin mars, les difficultés ont commencé. Plusieurs entreprises intéressées se sont désistées face à l'incertitude qui planait sur l'avenir.

Mais, heureusement, le programme a tout de même eu lieu avec cinq courageux nouveaux clients. Considérant les autres prestations de services offertes, Cotnoir Consultation s'en est tout de même bien sortie malgré la situation.

Loin d'être négative sur tous les plans, l'année 2020 a aussi été celle du lancement officiel des formations en ligne de Cotnoir Consultation après d'innombrables heures de travail (enfin!). Une belle fierté que nous comptons bien exploiter dans les prochaines années.

À travers ce dernier rapport récapitulatif pour notre politique de développement durable 2017-2020, vous pourrez constater le bilan de nos différents enjeux traités.

Bonne lecture!

  
**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

Sans être un client à proprement parler comme l'exige l'objectif, une activité de promotion a tout de même été organisée en collaboration avec la Chambre de commerce Baie-des-Chaleurs.

Le tirage de 5 cartes du programme Priorité Gaspésie a été réalisé pour souligner nos 5 ans d'existence amenant ainsi plusieurs nouveaux abonnés sur les réseaux sociaux.

Par contre, ce concours n'a pas semblé influencer le nombre de visites sur la page web de l'entreprise. Cet indicateur a connu un accroissement très marginal.

Avec ce qui semble être le début d'un plateau, Cotnoir Consultation souhaite mettre l'accent sur cette dernière donnée pour le prochain plan d'action dans le but de faire connaître les nouvelles formations en ligne disponibles.

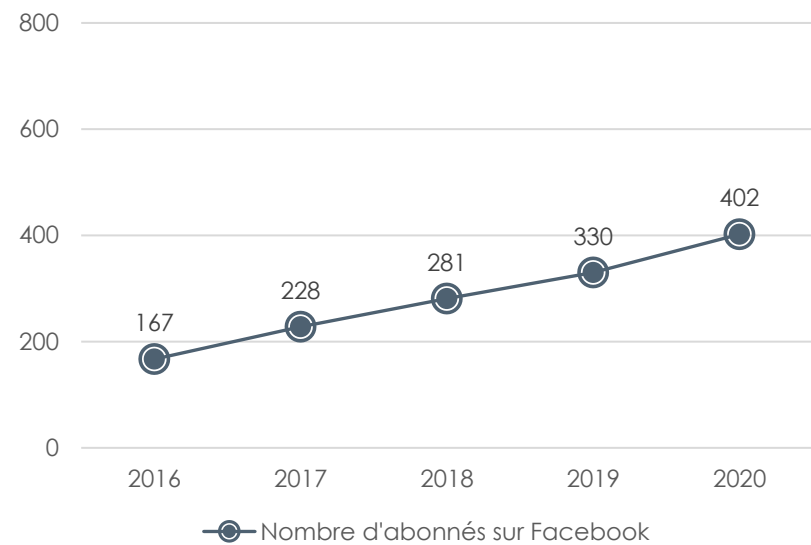
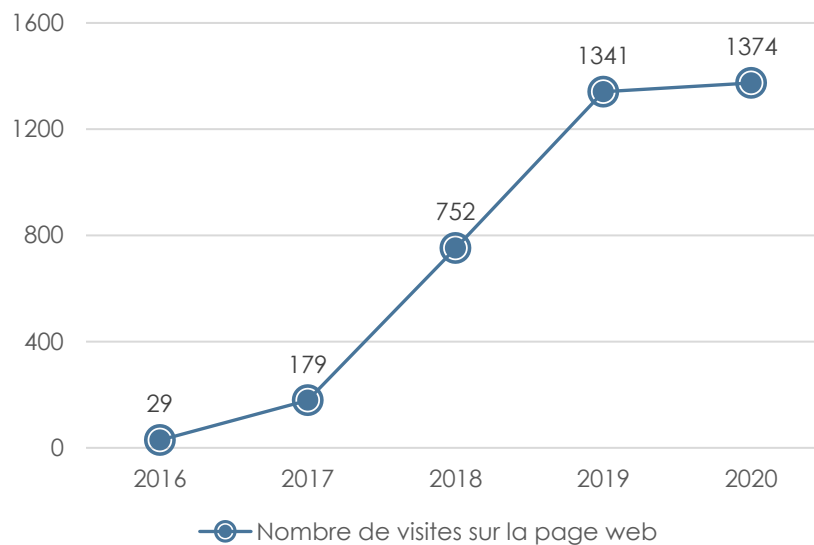


Figure 1 : Visibilité de Cotnoir Consultation selon le nombre de visites sur sa page web et le nombre d'abonnés sur sa page Facebook de 2016 à 2020.

## 1.2 Qualité des services

Nous pouvons dire sans l'ombre d'un doute que l'objectif d'atteindre 80 % et plus de satisfaction auprès de nos clients est largement surpassé.

Tous les clients ayant répondu au sondage depuis 2016 ont indiqué être entièrement satisfaits envers les services reçus. Il est plaisant de constater que nos efforts dans ce domaine sont remarquables.

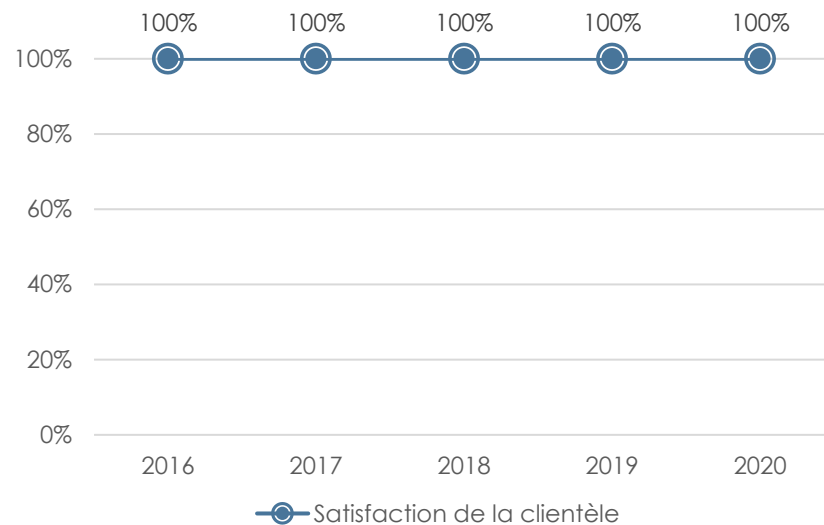
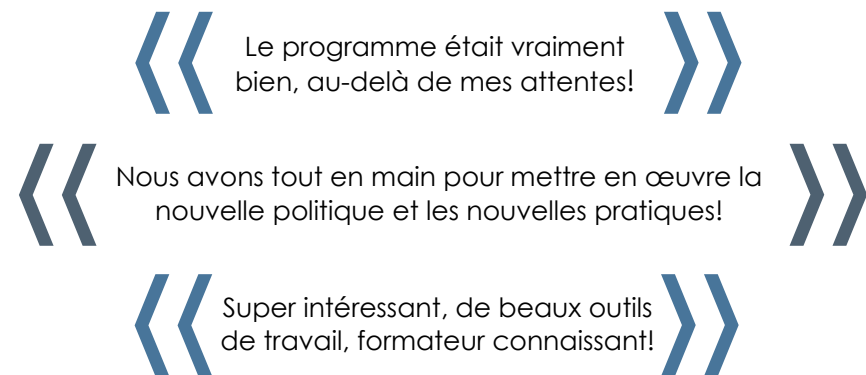


Figure 2 : Moyenne de la satisfaction globale des services reçus par la clientèle de Cotnoir Consultation de 2016 à 2020.

Sans que cet enjeu revienne formellement dans notre prochain plan d'action, nous continuerons à porter une attention toute particulière à la qualité de nos services. Il en va de notre réputation.

Comme à l'habitude, voici quelques exemples des commentaires émis par nos clients de 2020 (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

Ici, l'objectif a été partiellement atteint. Nous avons bel et bien étendu nos services aux 5 MRC de la Gaspésie, mais nous n'avons pas percé le marché du Bas-Saint-Laurent.

En toute honnêteté, aucun effort n'a été mis dans la recherche de clients dans les régions adjacentes puisque l'intérêt du développement durable en Gaspésie était suffisant pour répondre à la demande.

Par contre, le développement de nouveaux marchés sera l'un des enjeux clés de notre prochain plan d'action. Il est temps de saisir les opportunités d'affaires qui se présentent à nous.

Avec les possibilités d'accompagnement à distance, comme nous le faisons actuellement à cause de la pandémie, il n'y a plus de barrières géographiques. Sans compter le déploiement des formations en ligne.

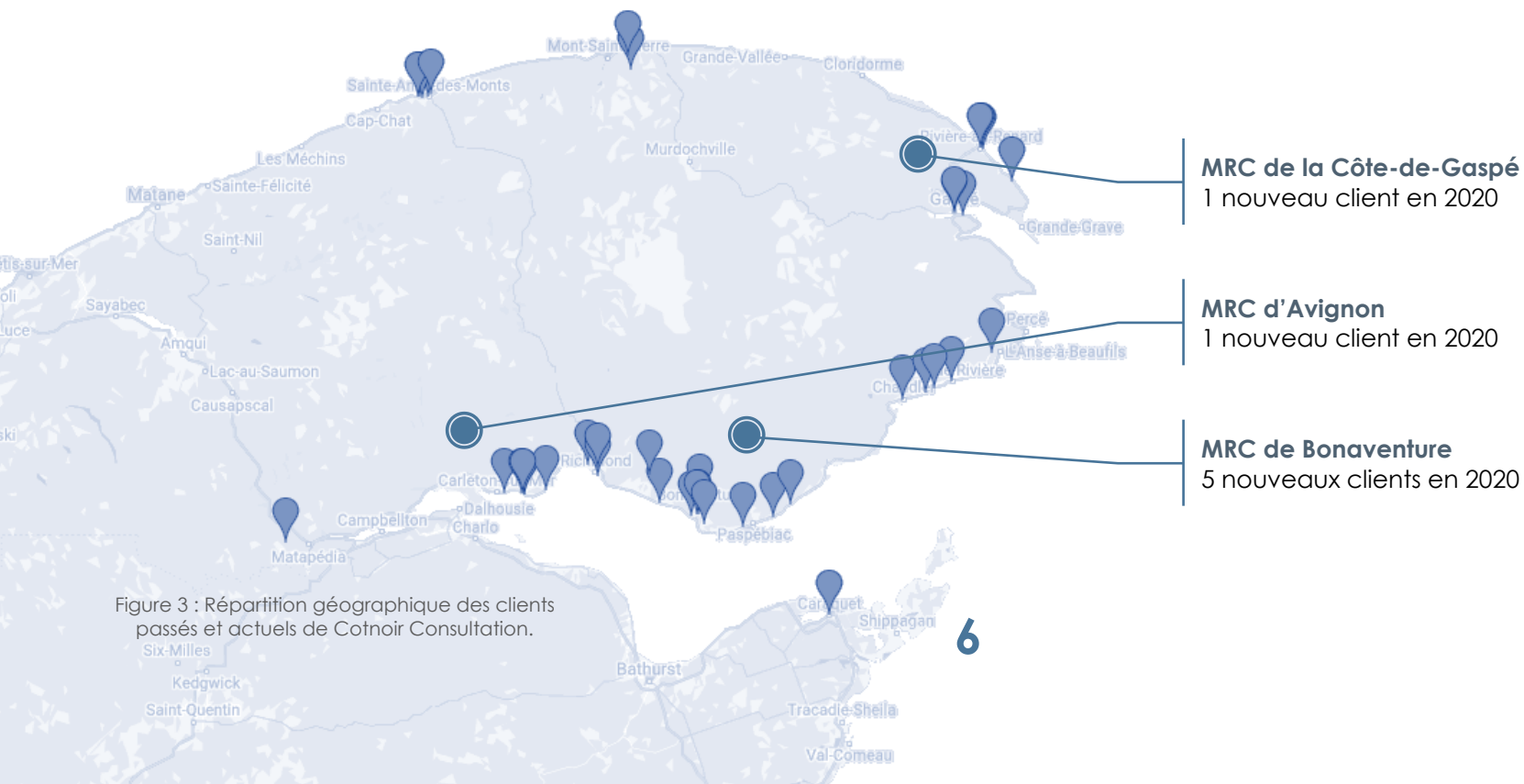


Figure 3 : Répartition géographique des clients passés et actuels de Coton Consultation.



## 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 été atteint malgré des abandons en 2020.

Sans surprise, le coronavirus est venu influencer de manière négative quelques clients dans le renouvellement des mandats de Cotnoir Consultation.

Néanmoins, le bilan 2017-2020 est positif à ce sujet. Il démontre que même après la mise en place de leur politique, des entreprises veulent continuer l'aventure avec nous.

Cotnoir Consultation continuera de pousser le Programme d'amélioration continue puisque ce dernier permet une réelle consolidation des finances comme le veut l'enjeu.



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.

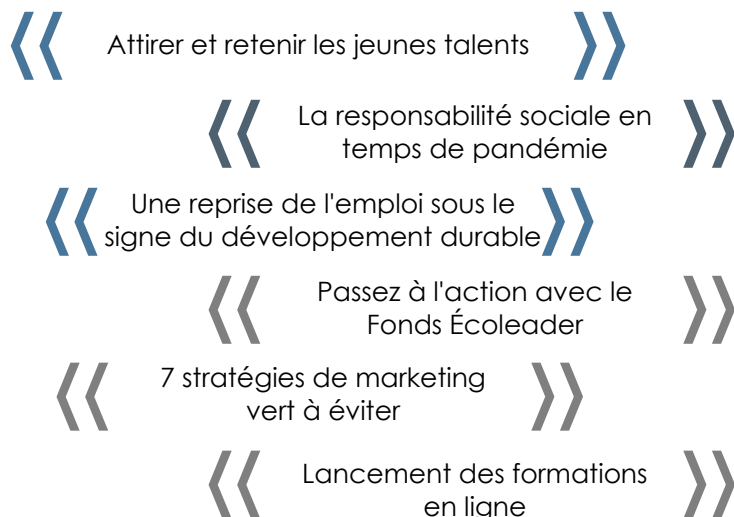
## 3.2 Implication dans la communauté :

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

En 2020, l'objectif de diffuser 6 articles en lien avec le développement durable a été atteint et ce, grâce à une collaboration avec le Centre québécois du développement durable (CQDD).

Devant notre difficulté à rédiger 6 articles de qualité par année, un partenariat a été ficelé avec le CQDD afin de nous permettre de partager leurs articles sur notre blogue.



Cette union nous a permis de répondre à notre objectif une deuxième fois depuis 2017. En 2017, nous avons rédigé les six articles demandés, cinq en 2018 et trois en 2019...

Cotnoir Consultation désire mettre l'emphase sur le blogue de l'entreprise pour les années suivantes afin de créer de l'achalandage sur le site web et, par la même occasion, amener les gens à découvrir nos formations en ligne.

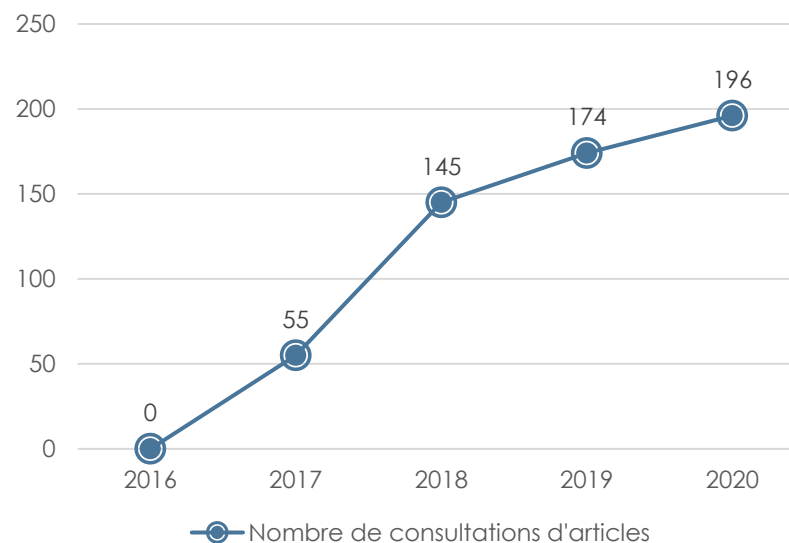


Figure 5 : Nombre de consultations totales des articles du blogue de Cotnoir Consultation de 2016 à 2020.

## 3.2 Implication dans la communauté

Pas de raison d'être fier ici. Bien que nous savons pertinemment que l'objectif d'offrir un minimum de 60 heures de bénévolat a été atteint, il n'y a pas eu de décompte officiel en 2020.

À l'image de l'an passé, des heures ont été investies dans la sensibilisation de la population à l'écoconstruction avec la Maison LEEDéale Gaspésie (8 heures) et dans la relance du projet Synergie Gaspésie (6 heures).

Mais, le gros des heures (celles non comptabilisées) provient d'un projet impliquant différents partenaires afin de venir en aide aux organismes sans but lucratif.

Ce projet, confidentiel pour le moment, aura pour but d'aider financièrement les organismes à surmonter les pertes liées à la crise sanitaire. Vous aurez plus de détails au courant de l'année 2021, promis!

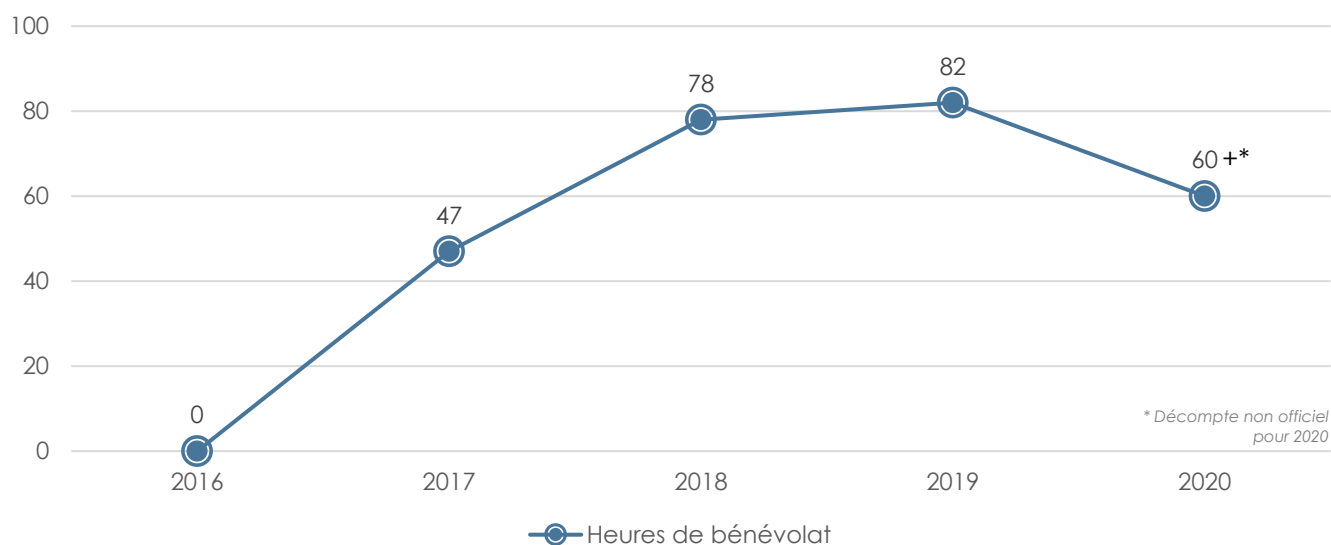


Figure 6 : Nombre d'heures de bénévolat de Cotnoir Consultation de 2016 à 2020.

# 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

À voir les graphiques, la gestion des matières résiduelles a eu des résultats en dents de scie. L'objectif de tendre vers le zéro déchet est atteint avec ces quantités minimales.

En 2020, aucun résidu ultime n'a été généré et les matières recyclables se résument à quelques enveloppes et documents reçus par la poste.

Ce ne fut pas l'objectif le plus difficile considérant que dès les débuts de Cotnoir Consultation, l'informatisation des opérations était le mot d'ordre.

Nous continuerons à être un bureau sans papier pour les prochaines années. À noter qu'il n'y a pas de données disponibles pour 2016.

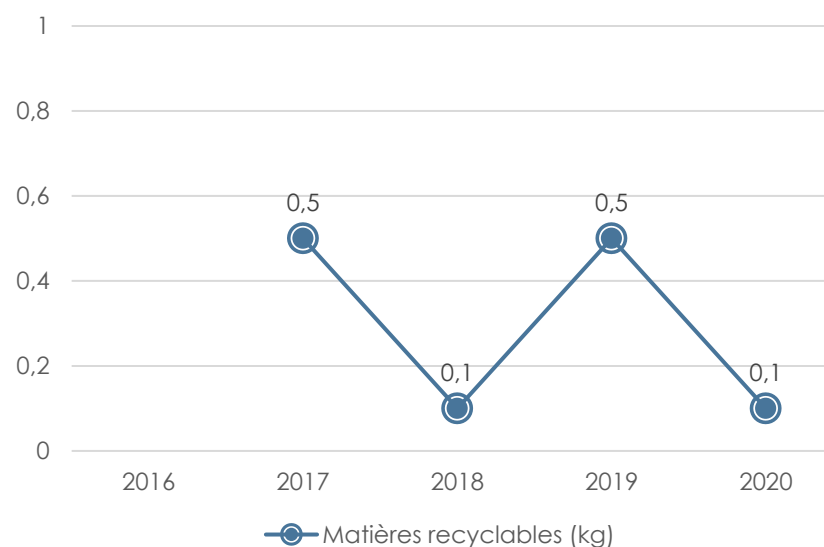
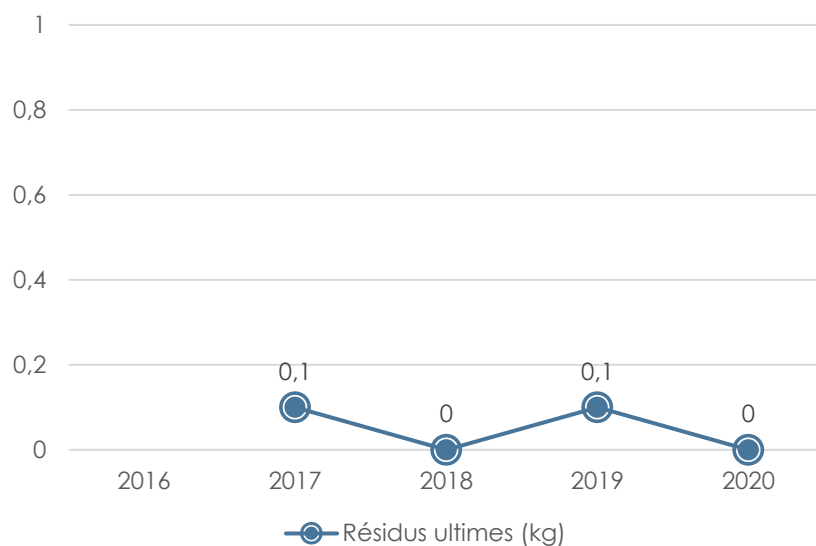


Figure 7 : Quantité de matières résiduelles, résidus ultimes et matières recyclables, produite et générée par Cotnoir Consultation de 2017 à 2020.

## 4.2 Lutte aux changements climatiques

Nette diminution des gaz à effet de serre en 2020. Nos activités n'ont émis que 528,77 kg de CO<sub>2</sub>. Une différence de 92 % par rapport à l'année antérieure. Un total de 4 arbres sera planté pour la compensation. C'est peu, mais chaque geste compte.

À l'image de l'enjeu précédent, les résultats sont également en dents de scie. Les pics sur le graphique correspondent à des voyages d'affaires à l'international (en avion).

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 gaz à effet de serre à la source.

Ce fut facile avec le confinement. Nous étions forcés de faire les rencontres en visioconférence. Ainsi, 60 % (6 580 km) de nos déplacements ont pu être évités, soit l'équivalent de 776, 83 kg de CO<sub>2</sub>. La pandémie aura eu son effet.

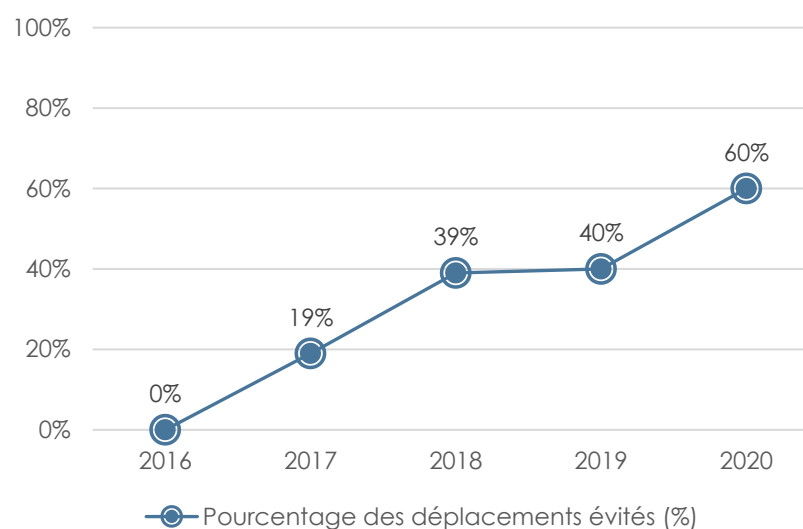
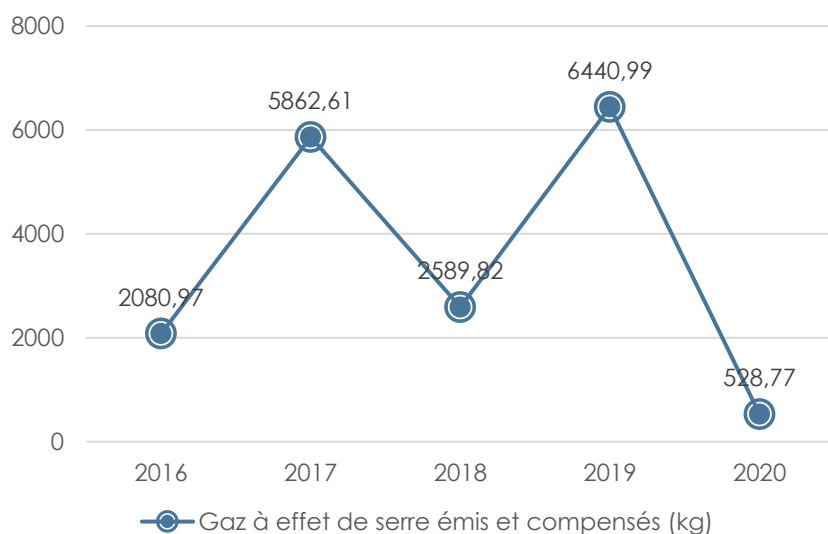


Figure 8 : Quantité de gaz à effet de serre émis et compensés (kg de CO<sub>2</sub>e) par Cotnoir Consultation ainsi que le pourcentage des déplacements évités en amont de 2016 à 2020.

# Vers un nouveau plan d'action

Difficile de le nier, 2020 n'aura pas été l'année la plus facile. Et 2021 s'annonce quelque peu ardue elle aussi avec l'augmentation constante du nombre de cas de COVID-19 au moment d'écrire ces lignes.

Le recrutement de nouveaux clients ne sera pas gagné d'avance considérant ce contexte. Cela signifie tout simplement qu'il faudra pousser davantage pour démontrer les bénéfices d'une démarche de développement durable pour une entreprise.

Ceci étant dit, le renouveau est à nos portes. Ce rapport clôture la fin de notre politique de développement durable 2017-2020. Nous travaillons en ce moment même sur la politique et le plan d'action 2021-2025.

Vous y retrouverez certains des enjeux traités précédemment, mais aussi de nouveaux. Les prochaines années verront la concrétisation d'un modèle d'affaires renouvelé. Et, le tout ne sera pas limité qu'à la Gaspésie. Cotnoir Consultation a bien

l'intention cette fois-ci d'étendre ces services dans d'autres régions du Québec.

Bien évidemment, les formations en ligne, maintenant disponible sur notre site web, seront publicisées pour que celles-ci prennent de plus en plus de place au niveau des revenus de l'entreprise.

Une refonte en profondeur du Programme de gestion durable sera également réalisée afin de l'améliorer, de le mettre à jour et de répondre aux attentes des clients.

De plus, de nouveaux programmes spécialisés pour certains domaines d'activités verront le jour pour ainsi cibler une clientèle bien précise pour un programme donné.

Bref, malgré les défis auxquels nous aurons à faire face à court terme, Cotnoir Consultation est bien déterminé à ce que le développement durable continue son bout de chemin dans l'esprit des gestionnaires des entreprises régionales.



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](mailto:info@cotnoir.ca)

<http://cotnoirconsultation.ca>