



Rapport annuel de développement durable 2017

Table des matières...

Une année exceptionnelle!.....	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
Poursuivre notre lancée!	14

Une année exceptionnelle!

Voici le premier rapport de développement durable pour Cotnoir Consultation! Et, quoi de mieux que d'entamer ce nouveau rendez-vous annuel avec le bilan d'une année réellement exceptionnelle! En effet, l'entreprise a connu un très bel essor dans les douze derniers mois.

Dans cet intervalle de temps, le nombre de clients actifs a doublé, d'une part, grâce au Programme de gestion durable et, d'autre part, grâce au Programme d'amélioration continue. Ces services phares de Cotnoir Consultation commencent de plus en plus à s'imposer dans la région à notre grand bonheur.

L'entreprise a également été sélectionnée comme le répondant local pour le projet Synergie Gaspésie. Ce dernier vise à créer un réseau d'entreprises maillées les unes avec les autres par notamment des échanges de matières. C'est un honneur de collaborer à ce projet d'envergure et à ses nombreux bénéfiques, tant économiques, sociaux, qu'environnementaux, pour la région!

Ce surprenant envol corporatif, accompagné d'une inévitable surcharge de travail, a découlé en l'embauche d'une première

ressource à temps (très) partiel! Un événement marquant dans l'histoire d'une jeune entreprise!

Et, comment ne pas faire mention du Gala Reconnaissance 2017 de la Chambre de commerce Baie-des-Chaleurs où Cotnoir Consultation s'est retrouvé sous les projecteurs! L'entreprise a été lauréate dans la catégorie Jeune Entreprise!

Sans oublier la participation de Cotnoir Consultation à l'*African Youth Leadership Summit* se déroulant à Marrakech, au Maroc, où il a été question de l'épanouissement de l'Afrique sous une optique du développement durable.

L'année 2017 a été une année de nouveaux défis emballants à relever. Espérons que les années subséquentes seront tout aussi exceptionnelles pour Cotnoir Consultation qui commence peu à peu à faire sa place dans le domaine du développement durable en entreprise.



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

L'objectif de promouvoir l'entreprise grâce à une activité annuelle de promotion en collaboration avec l'un de nos clients a été atteint deux fois plutôt qu'une. Cotnoir Consultation a participé à deux campagnes publicitaires à la radio avec deux de ses clients, Exploitation Jaffa et la Coopérative SARGIM.

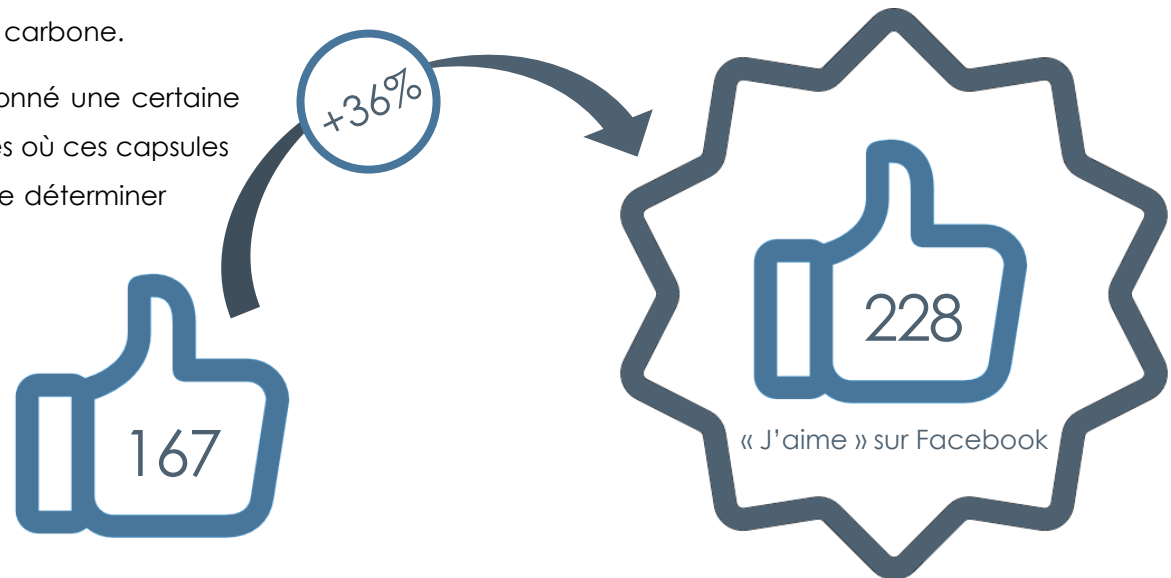
La campagne d'Exploitation Jaffa était une série de 12 capsules de sensibilisation à des thèmes reliés au développement durable. Celle de la Coopérative SARGIM était plus ciblée et consistait à démystifier les changements climatiques pour le lancement de son service de compensation carbone.

Ces deux activités ont bien évidemment donné une certaine visibilité à Cotnoir Consultation dans les zones où ces capsules ont été diffusées. Par contre, il est difficile de déterminer la portée réelle de ces campagnes radio-phoniques sur la notoriété de l'entreprise.

Dans les faits, nous n'avons pas de système mis en place afin de mesurer le renom de l'entreprise au sein de la communauté. Bien que peu adéquat, il a été décidé d'y aller

avec le nombre de « J'aime » sur la page Facebook de l'entreprise afin d'avoir une mesure facile d'accès. Le nombre d'abonnés sur notre page a augmenté de 36 % entre janvier et décembre 2017, c'est-à-dire de 167 à 228 personnes aimant la page.

Par ailleurs, et sans être directement relié au présent objectif, la participation de Cotnoir Consultation au Gala Reconnaissance de la Chambre de commerce a sans aucun doute contribué à promouvoir l'entreprise dans la Baie-des-Chaleurs.



1.2 Qualité des services

Pour cet enjeu, l'objectif était d'obtenir une moyenne de 80 % et plus de satisfaction auprès de nos clients. La méthodologie utilisée, bien que simple mais efficace, consistait tout simplement à envoyer un sondage d'évaluation au client suite à un programme ou un service reçu.

À la question « Globalement, êtes-vous satisfait du service reçu? », le destinataire devait répondre par « Oui » ou par « Non ». Il y avait donc une possibilité d'une satisfaction de 100 % ou de 0 %. Aucune ambiguïté, c'est noir ou blanc.

Tous les clients sans exception ayant répondu au questionnaire ont indiqué être satisfaits des

services, pour une moyenne de 100 %. Il va sans dire que l'objectif est atteint pour cette année.

Pour maintenir ce score parfait, Cotnoir Consultation va continuer de récolter les perceptions des clients durant les prestations de ses services pour s'adapter à leurs demandes et à leurs exigences en continu. Nous voulons sans cesse agir en amont afin d'éviter autant que possible de réagir en aval.

Et, il est clair que les beaux commentaires reçus nous poussent à toujours donner le meilleur de nous-mêmes jour après jour pour chacun de nos clients! En voici quelques exemples ci-dessous. À noter que la confidentialité des répondants est maintenue.



« Le consultant possède une très bonne compréhension du sujet! »

« Le Programme de gestion durable est très bien organisé avec des outils clairs! »

« La démarche est facile d'implantation au sein de l'entreprise avec ce suivi. »

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 pour cet enjeu économique est d'étendre nos services aux 5 municipalités régionales de comté (MRC) de la Gaspésie et percer le marché du Bas-Saint-Laurent. En ce qui concerne la péninsule gaspésienne, nous pouvons affirmer que c'est mission accomplie et ce, seulement un an après le début de la mise en place de notre plan d'action 2017-2020.

Les premières années d'opération de Cotnoir Consultation se sont concentrées dans la Baie-des-Chaleurs, c'est-à-dire dans

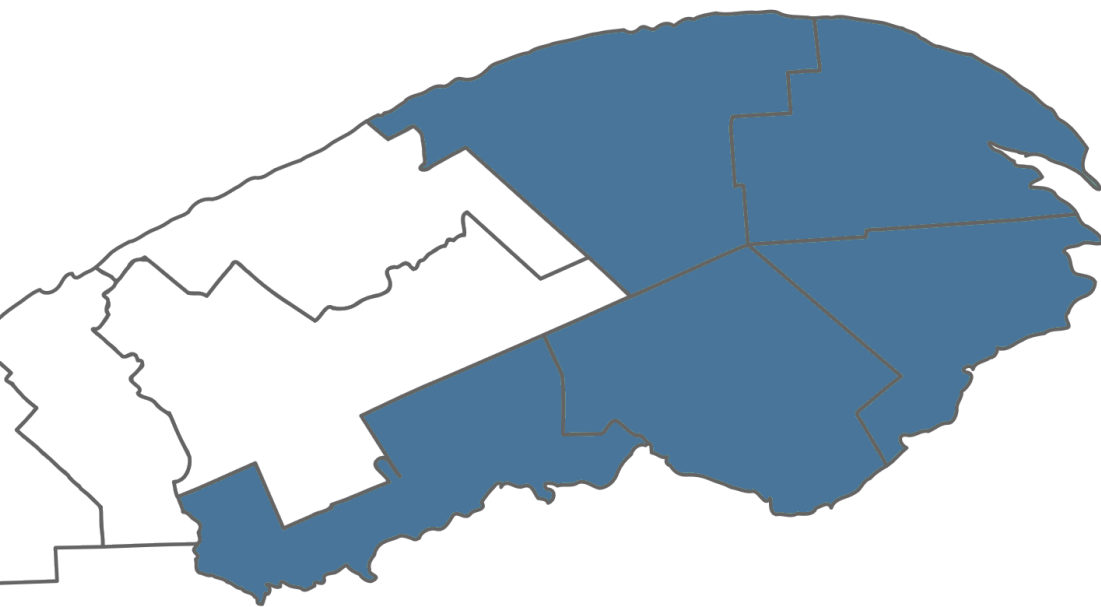
la MRC d'Avignon et de Bonaventure. Pour 2017, la cohorte d'entreprises participant au Programme de gestion durable a été recrutée principalement dans la MRC du Rocher Percé.

Toujours dans cette même année, il a été possible pour Cotnoir Consultation de percer les marchés de la MRC de la Côte-de-Gaspé et de la MRC de la Haute-Gaspésie en allant chercher deux nouveaux clients grâce à une nouvelle subvention provenant des Sociétés d'aide au développement de la collectivité (SADC).

Depuis ses débuts en 2015, Cotnoir Consultation a accompagné un total de 20 entreprises à travers la Gaspésie.

L'entreprise convoite maintenant le territoire du Bas-Saint-Laurent afin d'établir la position de Cotnoir Consultation comme l'une des références de services-conseils en développement durable pour l'Est-du-Québec.

Un effort soutenu sera toujours mis en œuvre pour renforcer nos acquis en Gaspésie en demeurant à l'affût des potentiels prospects et en étant alerte face à d'éventuelles possibilités de projets s'harmonisant au développement durable.



2.2 Consolidation des finances

L'objectif ici est de signer avec au moins 2 clients un contrat récurrent pour le Programme d'amélioration continue. La notion de récurrence amène le fait qu'un même client doit renouveler son contrat au minimum deux fois consécutive avec Cotnoir Consultation. Cet objectif est atteint à 50 % et il est toujours en progression.

L'intérêt pour le développement durable en Gaspésie est bien vivant. L'un des clients de la première cohorte, la Coopérative SARGIM, a renouvelé son contrat pour une troisième année consécutive avec Cotnoir Consultation via l'un de nos forfaits du Programme d'amélioration continue.

Pour l'instant, il s'agit du seul contrat récurrent pour l'entreprise. Cotnoir Consultation base sa stratégie d'affaires sur ce Programme d'amélioration continue pour consolider les fondations financières de l'entreprise.

Un travail constant s'effectue pour garder les clients potentiels suite à l'implantation d'une démarche de développement durable. Un travail qui porte ses fruits.

Deux clients de la cohorte précédente, Navigue.com et Cime Aventures, ont renouvelé pour une première fois le contrat de Cotnoir Consultation avec l'un de nos forfaits.

Ne reste plus qu'à offrir un service impeccable en leur démontrant les avantages pour une entreprise de travailler en continu avec un consultant en développement durable pour tenter un renouvellement récurrent.



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.



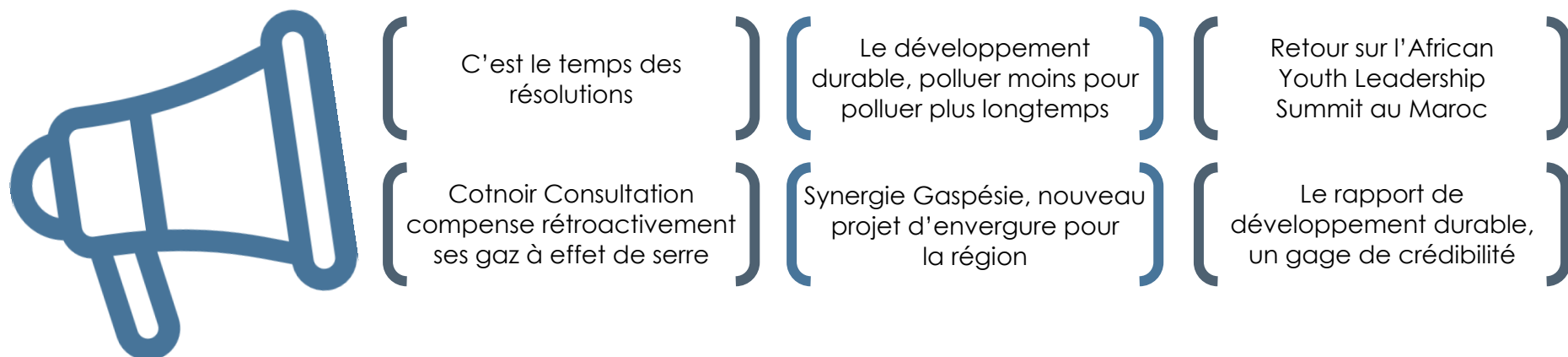
3.1 Diffusion du développement durable

L'un des objectifs importants pour Cotnoir Consultation est de sensibiliser la population au développement durable. Plus précisément, le but est d'alimenter annuellement notre blogue avec un minimum de 6 articles relatifs au domaine.

Pour 2017, les six articles rédigés (voir ci-dessous) ont traité de sujets variés, allant de la signification même du développement durable jusqu'à la mise en place d'une symbiose industrielle dans la région, en passant par les enjeux de la durabilité sur le continent africain et de l'importance d'un rapport annuel de développement durable en entreprise.

Bien que l'objectif ait été atteint, il est important de spécifier que la diffusion en tant que telle a été limitée. Selon les statistiques, tous les articles confondus n'ont reçu que 55 visites. Néanmoins, en se mettant en perspective, il est normal d'avoir peu de visites pour une jeune entreprise n'ayant pas une immense visibilité.

Peu importe, des articles de sensibilisation autour du développement durable continueront d'agrémenter le site web et les réseaux sociaux de Cotnoir Consultation. Si une seule personne peut être sensibilisée à la cause grâce à l'un de nos articles, pour nous, c'est une victoire!



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 n'a malheureusement pas été atteint pour 2017. Avec une hausse du nombre de clients et, conséquemment, du nombre d'heures de travail, l'implication communautaire souhaitée a été relayé au second plan.

Néanmoins, certaines initiatives ont tout de même été entreprises. Un total de 47 heures de bénévolat a été accompli dans l'année. Il y a donc eu un manque à gagner de 13 heures.

Parmi les actions menées, il y a eu d'aider un jeune entrepreneur à lancer sa propre entreprise de services-conseils en développement durable dans le nord de la France. Aux dernières nouvelles, ce projet d'entreprise est toujours en cours.

Il y a aussi eu notre participation à l'un des projets du 12^e colloque scientifique du Centre d'initiation à la recherche et d'aide au développement durable (CIRADD). Nous avons répondu à des questions relatives au projet de recherche des étudiants qui était : « Comment passer de la volonté à l'action en développement durable dans la Baie-des-Chaleurs? »

Une autre action qui a été particulièrement appréciée est une activité avec les élèves du 5^e secondaire de la Polyvalente de Paspébiac. Organisée par Place aux jeunes, cette activité avait pour but d'amener une réflexion sur l'importance de revenir en région après les études. Ce fut aussi l'occasion d'expliquer en quoi consiste le développement durable.

Une entrevue à propos du développement durable a aussi été accordée à un chargé de cours du Cégep de Rimouski afin qu'il puisse la présenter à ses étudiants.

Une grande proportion des heures a été consacrée au projet Maison LEEDéale Gaspésie (et, par le fait même, des bureaux de Cotnoir Consultation). Il s'agit d'un projet de sensibilisation autour d'une maison écoconçue ayant l'objectif d'être certifiée LEED Platine et Novoclimat 2.0.

Rédaction d'articles, publications sur les réseaux sociaux et visites de maison, beaucoup de travail a été effectué pour partager avec la population tous les aspects de ce projet de sensibilisation. Ce dernier continuera de plus belle en 2018 avec l'inspection finale pour recevoir la certification LEED. À suivre!

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 de tendre vers le zéro déchet en informatisant nos opérations et en appliquant le réemploi, la récupération et le compostage a eu d'excellents résultats pour 2017. Une quantité insignifiante de résidus ultimes a été produite.

À noter que la balance utilisée est peu sensible. À la pesée des résidus ultimes, l'aiguille de la balance n'a pas bronché. Nous avons estimé le poids à 0,1 kg. Pour les matières récupérables, l'aiguille a timidement remué et le poids a été estimé à 0,5 kg.

L'abandon de l'imprimante, qui a été remisé, fait en sorte que nos opérations sont entièrement informatisées. Avec un ordinateur portable à écran tactile, les signatures de contrats ou autre se font directement à l'écran.

Devant la faciliter de tendre vers le zéro déchet, considérant notre statut d'entreprise de service et notre taille, nous avons poussé l'expérience plus loin en nous soumettant l'idée du zéro

déchet dans la vie quotidienne. Nous avons donc chiffré nos matières résiduelles à partir du mois d'avril (les données de début d'année ont été extrapolées).

Résultat? Un total annuel, par membre du personnel, de 55,4 kg de résidus éliminés (comparativement à 685 kg par habitant au Québec¹), 40,6 kg de matières récupérées et 22,5 kg de matières compostées.

Il est important de mentionner que le compost n'a été mis en place qu'en juillet. Les données de 2018 seront encore plus reluisantes.

0,5 kg de matières récupérables

0,1 kg de résidus ultimes



¹ Bilan 2015 de la gestion des matières résiduelles au Québec (2015). Recyc-Québec, Québec, 39 p.

4.2 Lutte aux changements climatiques

La compensation de la totalité de nos gaz à effet de serre provenant de nos déplacements et de notre consommation d'électricité a été réalisée pour 2017. Un total de 5 862,61 kg de CO₂ a été émis et 37 arbres seront plantés pour les compenser grâce au service de compensation carbone de la Coopérative SARGIM.

Les grandes sources d'émissions sont les déplacements d'affaires (42,7 %) et le voyage en avion au Maroc (57,3 %). La consommation d'électricité ne représente qu'une faible proportion des émissions (0,02 %) du fait que le bureau de



Cotnoir Consultation se situe dans la Maison LEEDéale Gaspésie, qui est hautement efficace énergétiquement parlant, et que ceux-ci ne représentent que 10 % de la superficie (donc 10 % de la consommation a été prise en compte). N'hésitez pas à nous contacter pour avoir plus de détails sur notre bilan carbone!

Néanmoins, il est primordial de spécifier que la compensation n'est qu'une solution de dernier recours. Il est nécessaire de réduire à la source nos émissions de gaz à effet de serre. Et, Cotnoir Consultation fait des efforts dans ce sens. Afin de réduire la consommation d'énergie, le chauffage du bureau n'est programmé qu'à 18 °C et les équipements électroniques sont configurés de sorte à minimiser la consommation.

De plus, Cotnoir Consultation s'efforce autant que possible d'optimiser ses déplacements. Grâce aux transports actifs, au covoiturage, à des réunions par vidéoconférence ou à des regroupements de rencontres, il a été possible d'éviter un total de 5 064 km en 2017. Ce qui équivaut à 597,86 kg de CO₂ qui n'ont pas envoyé dans l'atmosphère.

Poursuivre notre lancée!

Avec une année 2017 marquée par la croissance, le prochain défi sera d'au moins maintenir ce nouveau plateau atteint. Pour ce faire, nos efforts d'expansion dans les autres MRC gaspésiennes se poursuivront avec l'objectif immédiat de créer une cohorte d'entreprises dans la MRC de La Côte-de-Gaspé pour l'édition 2018-2019 du Programme de gestion durable. Une percée dans la région administrative du Bas-Saint-Laurent est une autre cible à atteindre pour 2018!

Il sera aussi important de se concentrer sur les renouvellements des différents contrats du Programme d'amélioration continue qui sont en cours. Une récurrence dans ce domaine sera essentielle pour la bonne santé financière à long terme de Cotnoir Consultation.

Étant une jeune entreprise, le travail pour augmenter notre visibilité et notre notoriété devra continuer pour faciliter la recherche de client. En parallèle, et selon les données de la satisfaction des clients, la réputation de l'entreprise est sur la bonne voie et devra y demeurer.

De plus, la rédaction d'articles relatifs au développement durable sur le blogue, jumelé à des réseaux sociaux actifs, sera de mise pour amener les gestionnaires d'entreprise et la population générale à comprendre le vrai sens du développement durable ainsi que ses avantages et bénéfices.

La Maison LEEDéale Gaspésie, un exemple concret de projet s'harmonisant au développement durable, continuera de plus belle en 2018 et nous y investirons plusieurs heures bénévoles pour sensibiliser les gens d'ici à l'écoconstruction.

Et, surtout, les efforts pour réduire autant que possible nos impacts environnementaux devront se poursuivre sans relâche. La volonté de tendre vers le zéro déchet est bien vivante, autant professionnellement que personnellement. L'optimisation des transports, principale source de pollution et de dépenses de Cotnoir Consultation, sera une priorité de tous les instants. Et, comme à son habitude, les émissions émises seront compensées!

À nous maintenant de passer de la parole aux actes pour faire en sorte que 2018 soit tout aussi palpitante que 2017!

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>