



Rapport annuel

de développement durable

2018

Table des matières...

Une année électrisante!.....	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
Du nouveau pour 2019!.....	14

Une année électrisante!

Une nouvelle année qui se termine et un nouveau rapport annuel de développement durable pour Cotnoir Consultation. L'entreprise a maintenu son rendement suite à la belle croissance de l'an dernier avec un bilan dévoilant même une légère hausse sur le plan financier.

Le Programme de gestion durable a continué son bout de chemin à travers la Gaspésie avec une quatrième cohorte, cette fois-ci dans la MRC de la Côte-de-Gaspé. Le Programme d'amélioration continue a connu un succès similaire avec quelques renouvellements de contrat de nos clients fidèles.

Cette année marquait aussi la fin de l'implication de Cotnoir Consultation dans le cadre de Synergie Gaspésie visant à favoriser l'économie circulaire au sein de la péninsule.

Ce qui a laissé la place à un peu de renouveau dans le quotidien de l'entreprise. Le projet le plus marquant de 2018 est sans nul doute le contrat avec l'organisme Roulez Vert la Gaspésie. Cotnoir Consultation a été mandaté pour assister au déploiement de 100 bornes de recharges pour voitures électriques à travers la Gaspésie. Notre région se construit peu

à peu une réputation enviable en matière d'électrification des transports et de transition énergétique.

Pour les années à venir, Cotnoir Consultation souhaite retravailler son modèle d'affaires pour rejoindre de nouveaux marchés. Par exemple, nous sommes présentement à l'élaboration d'une boutique en ligne afin d'y offrir des formations relatives au développement durable. De beaux projets sont en cours! C'est à suivre!

Concernant notre démarche de développement durable, nous continuons le travail pour atteindre les différents objectifs fixés. Vous retrouverez à travers les pages de ce présent document nos efforts pour concrétiser le succès de l'entreprise en harmonie avec nos valeurs.



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 cette année.

Avec l'organisme Roulez Vert la Gaspésie, Cotnoir Consultation a commandité une publication Facebook pendant plusieurs semaines pour aider au recrutement des participants à ce projet. Cette publicité a permis de faire voyager le nom de l'entreprise dans les cinq MRC gaspésiennes.

Un service de diagnostic en développement durable a aussi été lancé avec la SADC de Gaspé. Cette dernière et Cotnoir Consultation se sont divisés les frais des activités de promotion dans les médias locaux. Malgré des résultats décevants, cette campagne a néanmoins contribué à notre visibilité.

Il demeure difficile de déterminer la portée réelle sur la notoriété de l'entreprise, mais une hausse des interactions sur les différentes plateformes web a bien été remarquée.

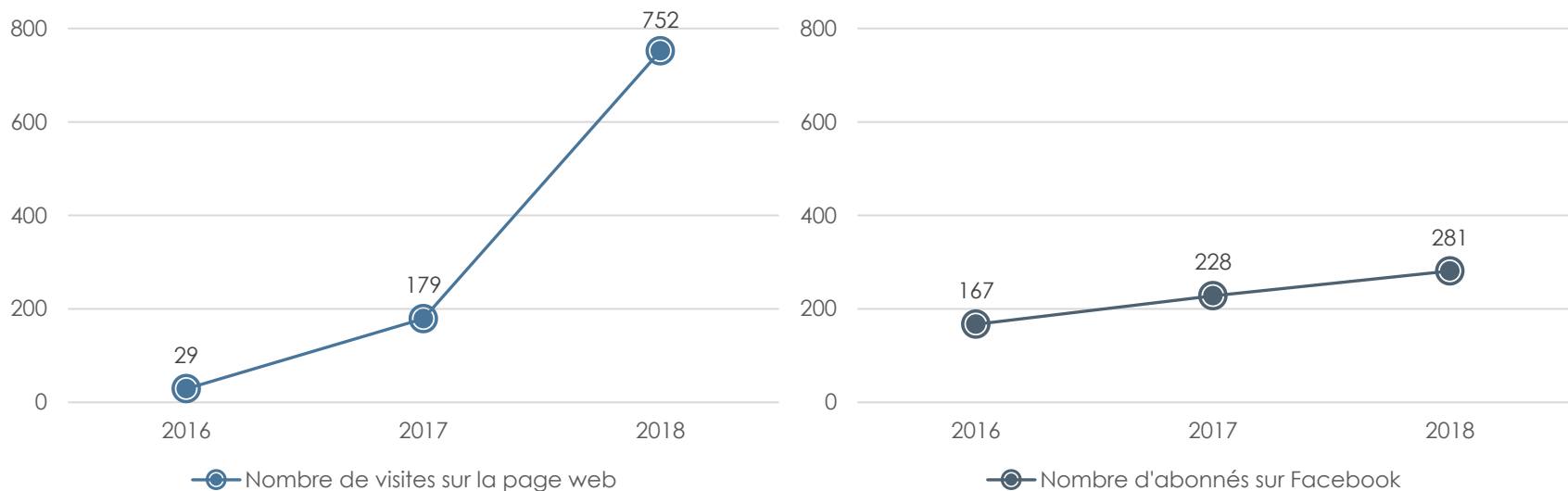


Figure 1 : Visibilité de Cotnoir Consultation selon le nombre de visites sur sa page web et le nombre d'abonnés sur sa page Facebook de 2016 à 2018.

1.2 Qualité des services

L'objectif d'obtenir une moyenne de 80 % et plus de satisfaction auprès de nos clients a une fois de plus été surpassé. À l'image de l'an dernier, aucune insatisfaction globale de la part des clients à propos de nos services n'a été manifestée.

Malgré un taux de réponse à notre questionnaire beaucoup plus faible comparativement aux années précédentes, tous les clients ont indiqué être satisfaits des services reçus, pour une moyenne de 100 %.

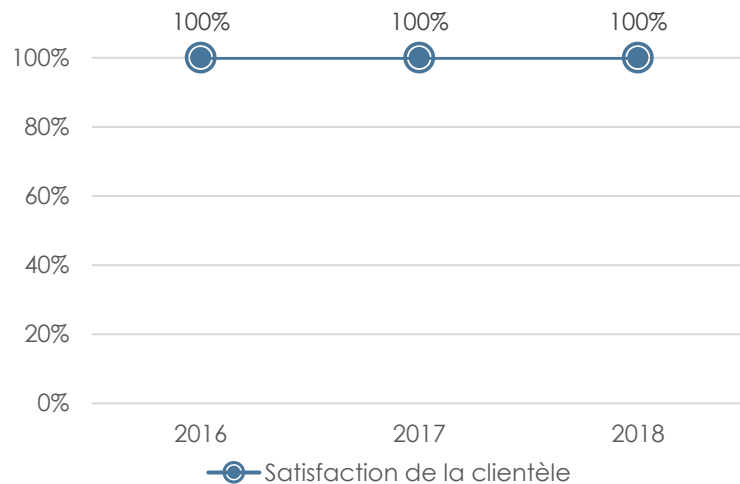


Figure 2 : Moyenne de la satisfaction globale des services reçus par la clientèle de Cotnoir Consultation de 2016 à 2018.

Nous continuons de pousser nos clients à nous nommer des pistes d'amélioration pour nos programmes afin de demeurer à l'affût de possibles lacunes à combler. Jamais rien de majeur n'est soulevé, mais cette démarche reste importante pour maintenir la qualité de nos services.

Encore cette année, nous avons reçu de beaux commentaires nous incitant à poursuivre notre travail! En voici quelques exemples (la confidentialité des répondants est maintenue).

« Le consultant connaît sa matière sur le bout de ses doigts, c'était parfait! »

« Le programme permet de nous interroger sur nos pratiques et nous donne des pistes pour les faire évoluer! »

« Les ateliers du programme sont de belles occasions de réseautage! »

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.

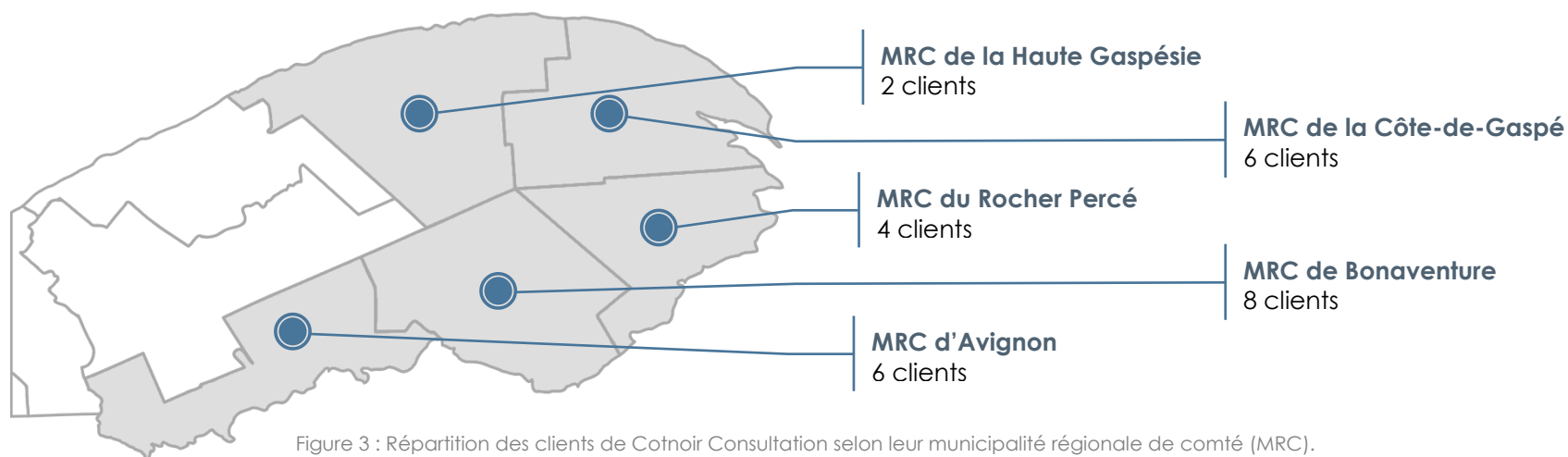
2.1 Développement de nouveaux marchés

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.

Cotnoir Consultation commence à être très bien établi dans les MRC de la péninsule gaspésienne. Le recrutement prévu dans la MRC de la Côte-de-Gaspé pour le Programme de gestion durable 2018-2019 s'est déroulé sans anicroche. Un contrat supplémentaire en Haute Gaspésie a été ajouté à la liste avec l'organisme Rouler Vert la Gaspésie.

Cette année, quelques approches ont été effectuées dans le Bas-Saint-Laurent qui n'a malheureusement pas abouti. Il n'y a pas eu d'efforts marqués pour percer ce marché puisque la charge de travail en 2018 était déjà plus que suffisante.

Plusieurs projets de développement prioritaires sont à l'ordre du jour en 2019, ce qui pourrait compromettre la prospection dans la région administrative du Bas-Saint-Laurent. Néanmoins, l'entreprise va demeurer à l'affût de potentielles opportunités à cet égard.



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 cette année.

Fidèle client depuis les débuts de Cotnoir Consultation, la Coopérative SARGIM a une fois de plus renouveler son contrat pour assurer le suivi de son plan d'action de développement durable. Cette année, l'entreprise Cime Aventures a elle aussi renouvelé son contrat du Programme d'amélioration continue, toujours dans un souci de mise en œuvre de son plan d'action.

Par contre, aucun client de la dernière cohorte du Programme de gestion durable (2017-2018) n'a exprimé une volonté de continuer sa collaboration avec Cotnoir Consultation.

Pour la cohorte actuelle, nous tenterons d'aller chercher au minimum un nouveau contrat de suivi. Ces contrats permettent à Cotnoir Consultation de maintenir une certaine sécurité financière dans un contexte où l'entreprise fait actuellement d'importants investissements pour planifier et élaborer des projets de développement prometteurs.

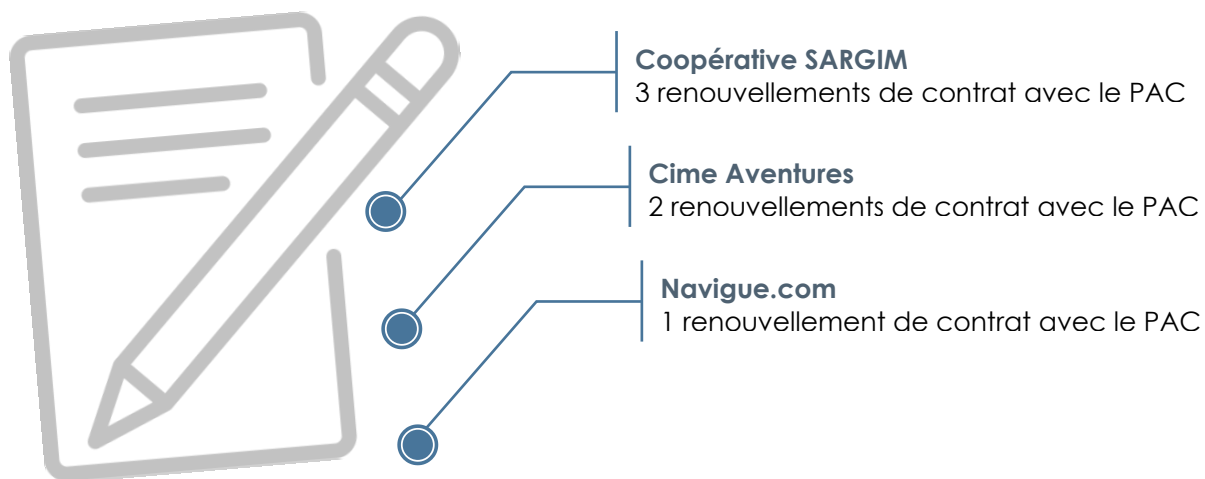


Figure 4 : Énumération du nombre de renouvellements de contrat avec le Programme d'amélioration continue (PAC) selon les clients concernés de Cotnoir Consultation.

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

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

Avec la clôture de deux importants contrats en 2018, soit Synergie Gaspésie et 100 bornes pour la Gaspésie, le manque de temps nous a contraints à ne rédiger que 5 articles. Ces articles traitaient différents sujets comme l'économie circulaire, les attentes des clients, la carboneutralité, la pénurie de main-d'œuvre, etc.

- 《《 Plus de 30 entreprises en mode économie circulaire 》》
- 《《 Répondez-vous aux attentes de vos clients? 》》
- 《《 La Coopérative SARGIM, au-delà de la carboneutralité 》》
- 《《 Faire face à la pénurie de main-d'œuvre 》》
- 《《 Sapin de Noël, naturel ou artificiel? 》》
- 《《 ... 》》

Malgré l'article manquant pour atteindre notre objectif, il est à noter que la diffusion a été beaucoup plus importante que l'année dernière. Il est encourageant de constater qu'un nombre grandissant de lecteurs se joignent à nous.

Néanmoins, nous devons avouer qu'il a été frustrant pour nous d'être incapable de répondre à cet objectif qui nous tient à cœur. Un effort additionnel sera fait pour trouver le temps et la volonté d'écrire le nombre d'articles demandés durant l'année en cours.

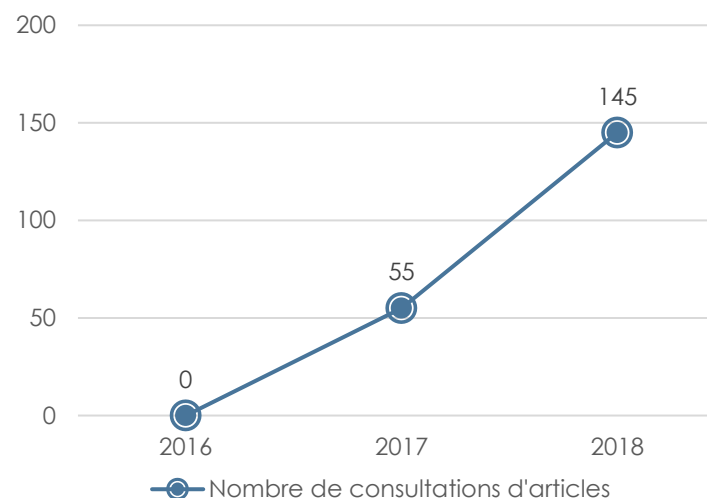
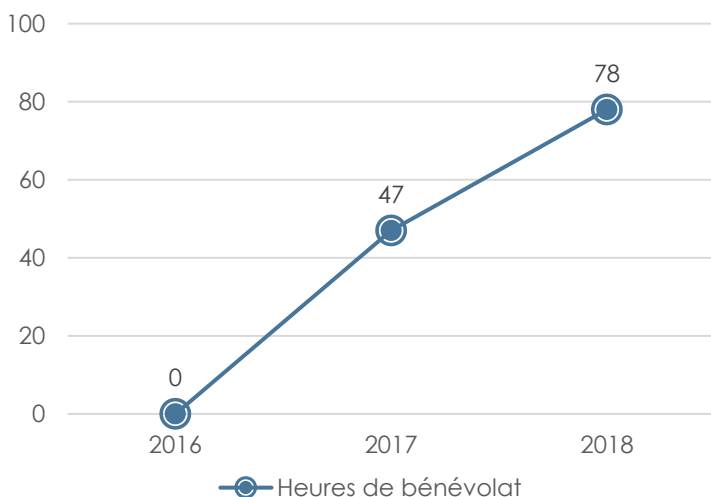


Figure 5 : Nombre de consultations totales des articles du blogue de Cotnoir Consultation de 2016 à 2018.

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 2018. Nous avons accompli 78 heures de bénévolat cette année.

Sur ce total, plusieurs heures ont été consacrées au projet des 100 bornes de recharge du réseau Rouler Vert la Gaspésie. Ce dernier étant un OSBL, nous avons soumissionné avec 60 heures de bénévolat afin de les soutenir dans ce projet porteur.



Les autres heures ont été dédiées au projet Maison LEEDéale Gaspésie afin de continuer la sensibilisation autour de cette maison écoconçue avec, notamment, des visites sur demande et la gestion de la page Facebook.

Pour 2019, nous souhaitons terminer un site web présentant la maison et recevoir la certification LEED Platine pour ensuite organiser une conférence de presse dans le but de promouvoir l'écoconstruction et ses principes.

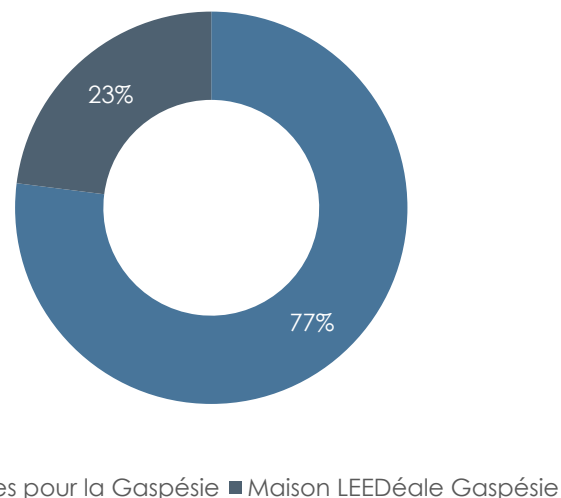


Figure 6 : Nombre d'heures de bénévolat de Cotnoir Consultation de 2016 à 2018 et la répartition des heures de 2018 en pourcentage selon les projets.

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.

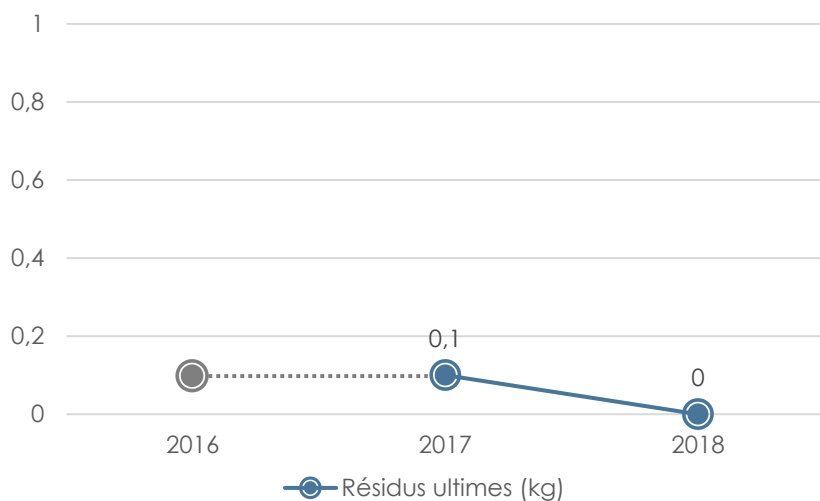
4.2 Lutte aux changements climatiques :

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 de tendre vers le zéro déchet en informatisant nos opérations et en appliquant le réemploi, la récupération et le compostage a eu, une fois de plus, de très bons résultats en 2018.

Aucun résidu ultime n'a été produit et il n'y a eu que 0,1 kg de matières recyclables récupérées se résumant à quelques enveloppes vides et quelques feuilles de papier.



Une bonne sensibilisation auprès des partenaires a été réalisée pour que les documents, les factures et autres soient traités entièrement en ligne. Ce travail de sensibilisation continuera d'être mis en œuvre tout en continuant d'être informatisé pour l'ensemble de nos opérations.

À noter qu'il n'y avait pas de compilation de données pour cet enjeu en 2016.

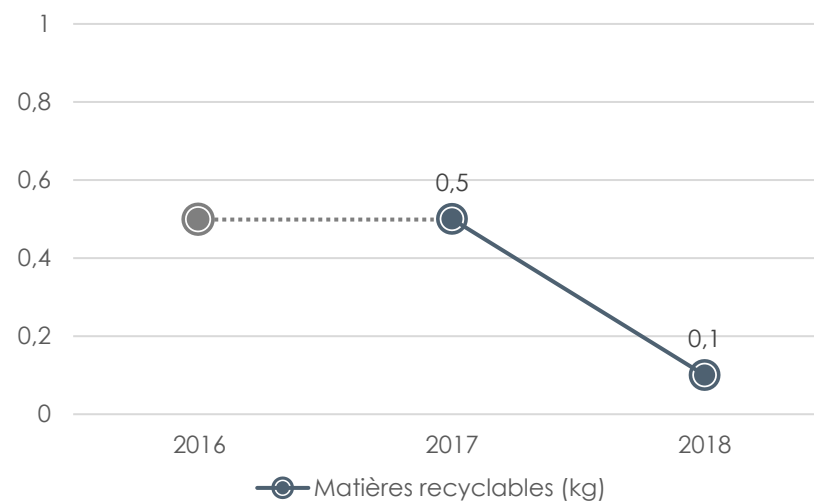
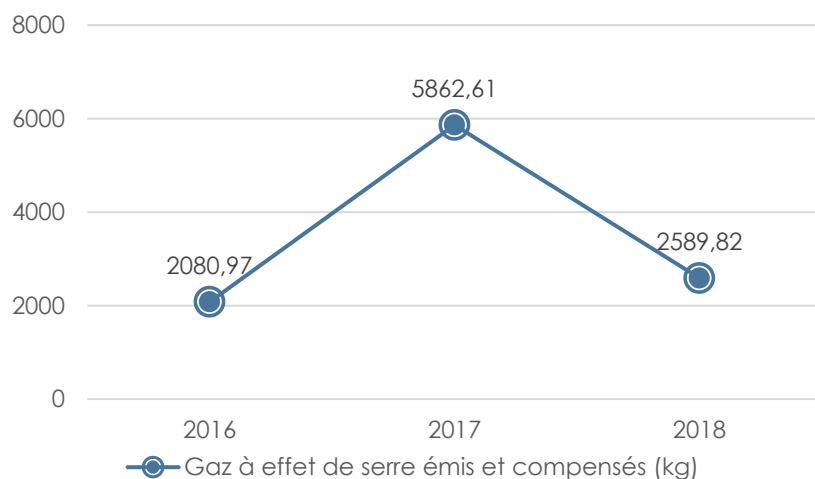


Figure 7 : Quantité de matières résiduelles, résidus ultimes et matières recyclables, produite et générée par Cotnoir Consultation de 2016 à 2018.

4.2 Lutte aux changements climatiques

La compensation de la totalité de nos gaz à effet de serre (GES) provenant de nos déplacements et de notre consommation d'électricité a été accomplie pour 2018.

Un total de 2 589,82 kg de CO₂ a été émis et 18 arbres seront plantés pour les compenser grâce au service de compensation carbone de la Coopérative SARGIM. Il s'agit d'une belle diminution par rapport à l'an dernier malgré une augmentation des déplacements en voiture. La différence est qu'il n'y a pas eu de voyage en avion à l'international en 2018.



Néanmoins, 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.

Pour cette raison, Cotnoir Consultation s'efforce autant que possible d'optimiser ses déplacements, principale source de ses émissions. En 2018, nous avons réussi à éviter un total de 13 758 km équivalent à 1 624,27 kg de CO₂. Nous avons réduit nos déplacements totaux de 39 % grâce, notamment, à une bonne planification du calendrier des rencontres.

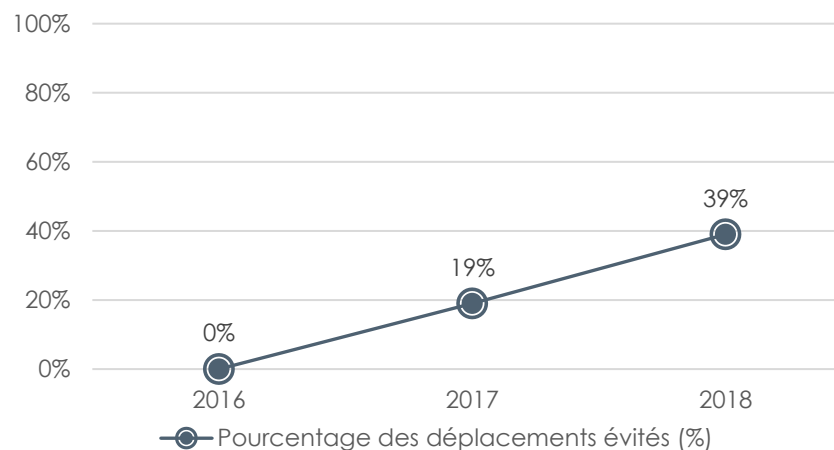


Figure 8 : Quantité de gaz à effet de serre émis et compensés par Cotnoir Consultation ainsi que le pourcentage des déplacements évités en amont de 2016 à 2018.

Du nouveau pour 2019!

Avec la croissance survenue en 2017, nous sommes plutôt fiers de l'avoir maintenue en 2018 et ce, avec des contrats différents et de nouveaux clients.

L'édition actuelle du Programme de gestion durable dans la MRC de La Côte-de-Gaspé se terminera dans quelques mois et nous avons déjà commencé à planifier l'édition 2019-2020 qui devrait normalement se dérouler avec une cohorte d'entreprises de la Haute-Gaspésie.

Il sera aussi à vérifier la possibilité de signer des contrats du Programme d'amélioration continue avec les clients actuels pour continuer la consolidation de nos finances.

Pour 2019, plusieurs investissements sont à prévoir. Nous voulons repenser notre modèle d'affaires pour l'adapter au contexte d'aujourd'hui.

Cotnoir Consultation a l'ambition d'aller plus loin et de conquérir de nouveaux marchés. Ce changement de stratégie d'affaires est déjà en cours d'exécution. L'entreprise investit présentement dans le développement d'une boutique en ligne

afin d'y offrir des formations relatives au développement durable.

Ces formations en ligne n'auront plus de barrières géographiques et pourront être offertes à toute organisation montrant un intérêt envers le développement durable. Le but est de démocratiser l'accès à nos services.

Il y a d'autres projets de grande envergure qui sont présentement à la phase de planification et qui, nous le souhaitons, verront le jour dans les prochaines années. Pas plus d'informations pour l'instant, nous vous gardons la surprise!

Dans l'immédiat, nous continuons à veiller à la mise en œuvre de notre plan d'action de développement durable pour atteindre les objectifs que nous nous sommes fixés.

Nous continuerons encore et toujours d'être à l'affût de potentiels projets à saveur de développement durable, à l'image de Synergie Gaspésie ou des 100 bornes pour la Gaspésie, auxquels nous pourrions offrir notre expertise afin d'y contribuer à notre façon.

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>