



PÔLE  
D'ÉCONOMIE SOCIALE  
CENTRE-DU-QUÉBEC

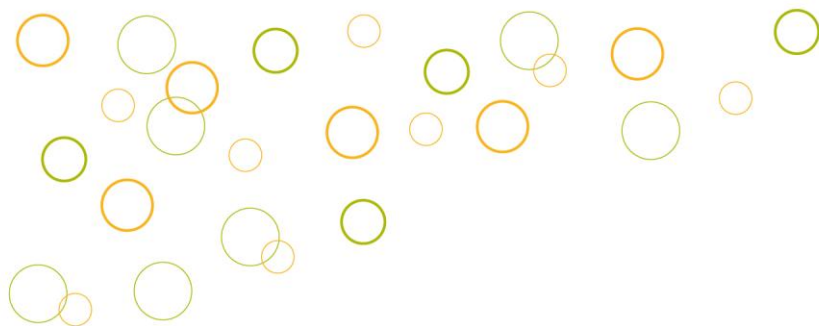
# DÉVELOPPEMENT durable

// Guide de réflexion //  
Entreprise collective



L'ÉCONOMIE SOCIALE. ÇA PARLE D'ARGENT ET DE VALEURS HUMAINES.

Centre-du-Québec



Ce guide de réflexion est l'aboutissement d'un travail d'analyse et d'intégration de la politique nationale en développement durable, d'expérience pratique (labellisation en tourisme durable) et d'outils d'accompagnement en économie sociale.

Dans le but d'améliorer sa documentation, le Pôle d'économie sociale du Centre-du-Québec invite les utilisatrices, utilisateurs à lui faire parvenir tout commentaire, permettant d'ajuster ou de bonifier le contenu, ainsi que leurs remarques d'appréciation.

// Première version mai 2013  
Élaboration et rédaction : Raphaëlle Julien-Caron, chargée de projet  
Supervision : Chantal Tardif, Directrice générale

// Révision mai 2014 : Chantal Tardif, Directrice générale  
// Révision septembre 2016



819 692.6061  
pole\_es@centre-du-quebec.qc.ca  
www.economiesocialecentreduquebec.com

Le Pôle d'économie sociale du Centre-du-Québec est un regroupement d'entreprises et d'acteurs de soutien voués à maximiser la contribution de l'économie sociale au développement des collectivités. Il concourt, à l'instar de tous les autres pôles d'économie sociale du Québec, à la promotion du modèle d'affaires collectif et à la réalisation d'actions de soutien au développement entrepreneurial. Il est également un lieu d'arrimage et d'interface entre le gouvernement et les milieux.



# CONTEXTE

Le Pôle d'économie sociale du Centre-du-Québec est responsable de l'entente spécifique du secteur de l'économie sociale pour la région. Cette entente spécifique inclut plusieurs objectifs dont celui de soutenir l'innovation entrepreneuriale. C'est dans ce cadre que le Pôle d'économie sociale du Centre-du-Québec participe aux travaux de la table régionale en développement durable et qu'il a décidé de travailler à la conception d'un guide spécifique pour le secteur.

# DÉVELOPPEMENT DURABLE

## Définition

En 2006, le Québec s'est doté d'une loi sur le développement durable dans laquelle des principes ont été énoncés afin de servir de cadre aux différentes initiatives. Selon la loi provinciale, le développement durable se définit comme suit :

« Un développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs. Le développement durable s'appuie sur une vision à long terme qui prend en compte le caractère indissociable des dimensions environnementale, sociale et économique des activités de développement ».

De façon générale, il s'agit d'intégrer dans le fonctionnement d'entreprises d'économie sociale des actions qui feront en sorte que leurs activités économiques, nécessaires à la réalisation de leur finalité sociale, intègrent plusieurs principes sociaux, tout en respectant l'environnement.

## Explication du guide :

Afin d'en faire un guide concret et facilement applicable, celui-ci contient des actions et pistes de solutions que les entreprises peuvent mettre en œuvre dans leurs activités quotidiennes. Les exemples sont variés mais non exhaustifs. De plus, en regard des caractéristiques de l'entreprise, parfois les exemples peuvent ne pas être pertinents. Il revient donc aux milieux d'innover ou d'apporter les adaptations nécessaires. Enfin, pour plus d'information ou pour pousser plus loin la démarche, des sites de références ont été identifiés.

# ENJEUX TRANSVERSAUX

## MISSION, VISION, VALEURS

### Contribution au développement de sa communauté

- Améliorer le cadre de vie par une offre de produits ou services de proximité, d'infrastructures culturelles, sportives, récréatives, de loisirs, etc.
- Améliorer la qualité de vie par une offre de produits, services ou choix de gestion qui contribuent à la lutte à la pauvreté et à l'exclusion sociale (ex. : logements collectifs; transport collectif; vente de vêtements, meubles et accessoires usagés; soins de santé; services sociaux; intégration sociale; etc.)
- Soutenir le développement de la main-d'œuvre locale (ex. : création d'emplois; lutte contre la pauvreté et le «travail au noir»; intégration professionnelle; etc.)
- Contribuer à la cohésion sociale de la collectivité (ex. : concertation; convergence des forces avec les partenaires du milieu; levier à d'autres projets; etc.)
- Contribuer au sentiment d'appartenance (ex. : achat local; réduction de l'exode des jeunes, des familles et des ainé(e)s; revitalisation économique et sociale du milieu; participation citoyenne; réponse à un besoin non comblé localement, développement d'un savoir-faire local, etc.)
- Permettre la mise en valeur ou la conservation d'une ressource locale (ex. : lieu historique, milieu naturel, etc.)

## STRATÉGIE DE DÉVELOPPEMENT

### Planification stratégique

- Tenir compte de la conjoncture externe et interne
- Viser la pérennité de l'entreprise

## L'ÉTHIQUE DES AFFAIRES

### Code d'éthique

- Assurer la primauté des personnes et du travail sur le capital
- Équilibrer la viabilité économique et la rentabilité sociale

### Promotion

- Développer une image de marque (valeurs et pratiques de l'entreprise)
- Effectuer la promotion dans une vision développement durable

## RESPONSABILITÉ SUR LES SERVICES

### Qualité des services

- Se munir d'un système pour mesurer la satisfaction du client
- Viser une amélioration de son service en fonction de l'évolution de la clientèle
- Se doter d'une politique de remboursement, de garantie, de service après-vente

## GOUVERNANCE

### Contribution à la participation citoyenne

- Avoir un membership qui favorise l'action citoyenne des femmes et des hommes au sein de l'entreprise
- Avoir des pratiques qui visent l'égalité entre les femmes et les hommes
- Avoir des instances décisionnelles (ex. assemblée générale, conseil d'administration, exécutif, comité de travail, etc.) qui favorisent la gestion collective (processus démocratiques)
- Avoir des outils d'accompagnement (règlements généraux, document de présentation de l'entreprise) et des activités d'accueil et d'intégration

---

### Pour plus d'informations :

Chantier de l'économie sociale

[www.chantier.qc.ca](http://www.chantier.qc.ca)

Conseil québécois de la coopération et de la mutualité

[www.coopquebec.coop](http://www.coopquebec.coop)

Site jeunesse

[www.economiesocialejeunesse.ca](http://www.economiesocialejeunesse.ca)

Le Pôle d'économie sociale du Centre-du-Québec (Pôle régional)

[www.economiesocialecentreduquebec.com](http://www.economiesocialecentreduquebec.com)

La CDRCQM

[www.cdrcqm.coop](http://www.cdrcqm.coop)

Comité local de développement (CLD) de votre territoire

# ENJEUX SOCIAUX

## CONDITIONS DE TRAVAIL

### Adoption et application de politiques de travail

- Avoir une politique (ou contrat) écrite précisant les conditions de travail, notamment les mesures d'évaluation, les règles de progression salariale, les avantages sociaux
- Avoir une politique sur le harcèlement psychologique en milieu de travail
- Faire connaître et appliquer les différentes politiques de travail

### Adoption et application de mesures et pratiques en matière de conciliation famille-travail

- Intégrer un processus de gestion de la conciliation famille-travail pour développer un cheminement adapté à l'entreprise
- Avoir une politique explicite des mesures et pratiques en lien avec la conciliation famille-travail :
  - Adapter l'organisation du travail (ex. rotation d'emploi, échange d'horaire de travail, partage des compétences, etc.)
  - Aménager le temps de travail (ex. réduction du temps de travail, horaire adapté, prévisibilité des horaires et des lieux de travail, semaine de travail comprimée, création et utilisation de banques d'heures, etc.)
  - Aménager les périodes de congés (ex. flexibilité dans le choix des dates des vacances payées, dans le morcellement des vacances payées, etc.)
  - Offrir une flexibilité dans le lieu de travail (ex. possibilité de faire du télétravail, travail dans un bureau satellite, etc.)

## DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

### Partage des connaissances pour les employé(e)s

- Offrir de la formation aux employé(e)s
- Avoir un plan de formation continue pour les employé(e)s
- Assurer le transfert de connaissance entre les anciens et nouveaux employé(e)s (ex. mentorat)

## RELATIONS DE TRAVAIL ET PARTICIPATION

### Implication des employé(e)s dans l'entreprise

- Tenir des réunions d'équipe
- Avoir un comité et mécanisme de consultation pour la révision des politiques de travail
- Impliquer les employé(e)s dans l'élaboration de nouveaux projets ou nouvelles approches
- Faire participer les employé(e)s dans la prise de décisions de l'entreprise
- Faire participer les employé(e)s lors de forums ou colloques

## ÉQUITÉ

- Avoir une politique d'équité salariale
- Viser l'amélioration des conditions de travail des employé(e)s, et ce, selon une analyse différenciée selon les sexes (ADS) :

- Égalité : des chances et du traitement; pour l'accès à des formations; pour les perspectives de carrière; pour la participation à la prise de décision à tous les niveaux

## SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

### Application des mesures en santé et sécurité pour les employé(e)s et propriétaires

- Avoir un programme d'aide aux employé(e)s
- S'assurer que les employé(e)s ont une formation RCR à jour
- S'assurer que les installations et équipements utilisés sont conformes aux normes et sécuritaires
- S'assurer que l'organisme ou entreprise a des procédures en cas d'urgence et une trousse de premiers soins
- Faire en sorte que les employé(e)s soient mis au courant des normes de sécurité et de tous changements relatifs
- S'assurer que les employé(e)s savent où se situent les trousse de premiers soins

### Adaptation des espaces de travail

- Adapter le site pour qu'il soit accessible pour les personnes à mobilité réduite
- Assurer l'ergonomie de l'espace de bureau et du bureau de travail
- Mettre à disposition des employé(e)s un espace agréable pour les pauses ou heures de repas (ex. : présence de plantes)

---

### Pour plus d'informations :

Industrie Canada - Responsabilité sociale des entreprises  
<http://www.ic.gc.ca/eic/site/csr-rse.nsf/fra/rs00560.html>

Emploi-Québec  
[www.emploi-quebec-trousse.com/fiche8.html](http://www.emploi-quebec-trousse.com/fiche8.html)

Secrétariat à la condition féminine  
[www.scf.gouv.qc.ca](http://www.scf.gouv.qc.ca)

La norme Conciliation travail-famille  
[www.bnq.qc.ca](http://www.bnq.qc.ca)

CSST – Conseils ergonomiques  
[http://www.csst.qc.ca/publications/500/Pages/dc\\_500\\_114.aspx](http://www.csst.qc.ca/publications/500/Pages/dc_500_114.aspx)

Association paritaire pour la santé et sécurité au travail  
<http://www.apsam.com/site.asp?page=themes&nid=629>

Règlement canadien sur la santé et la sécurité au travail  
<http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-86-304/>

# ENJEUX ENVIRONNEMENTAUX

## GESTION DES MATIÈRES RÉSIDUELLES

### Réduction à la source

- Limiter les impressions papier
- Imprimer recto-verso
- Utiliser un caractère d'impression économique (ex. : Garamond)
- Acheter du papier 100% recyclé
- Réemployer les fournitures de bureau (ex. enveloppes, fiches, etc)
- Mettre de la vaisselle durable à disposition des employé(e)s
- Opter pour l'utilisation de sacs durables (ex. sacs réutilisables en tissus ou matière plastique)

### Recyclage papier/carton – verre – métal

- Avoir des bacs de recyclage bien identifiés à disposition des employé(e)s
- Avoir un plan de gestion des matières résiduelles (PGMR)

### Recyclage des résidus domestiques dangereux (RDD)

- Accumuler et recycler les piles usagées
- Utiliser des cartouches d'encre rechargeables
- Envoyer les cartouches d'encre vides à la Fondation Mira

### Compostage

- Composter les résidus alimentaires et résidus verts (ex. feuilles mortes, gazon, etc.)

### Pour plus d'informations :

RECYC-QUÉBEC

<http://www.recyc-quebec.gouv.qc.ca/client/fr/accueil.asp>

RECYC-QUÉBEC – compostage

<http://organique.recyc-quebec.gouv.qc.ca/>

Guide d'élaboration d'un *Plan de gestion des matières résiduelles*

[http://www.recyc-quebec.gouv.qc.ca/upload/Publications/zzzzGuide\\_243.pdf](http://www.recyc-quebec.gouv.qc.ca/upload/Publications/zzzzGuide_243.pdf)

Comment bien recycler?

<http://www.recreer.ca/>

Défi, on recycle

<http://www.ccicq.ca/projet/defi-on-recycle>

ICI on va plus loin

<http://www.cdevr.ca/en/IciOnVaPlusLoin.aspx>



## GESTION DE L'ÉNERGIE

### Diminution de la consommation d'énergie au niveau de l'éclairage et des électroménagers

- Favoriser l'achat d'ampoules à faible consommation d'énergie (ex. DEL, fluocompact)
- Installer des interrupteurs de présence ou sensibilisation à éteindre les lumières quand on sort d'une pièce
- Privilégier l'éclairage naturel dans l'aménagement des pièces
- Rechercher des appareils certifiés Energy Star

### Diminution de la consommation d'énergie au niveau du chauffage

- Privilégier un système de chauffage basé sur des énergies renouvelables (ex. hydroélectricité, géothermie)
- Se doter de thermostats programmables ou diminuer la température lorsque les locaux ne sont pas occupés

### Entretien des bâtiments

- Améliorer l'isolation générale du bâtiment
- Améliorer l'isolation des portes et fenêtres

---

### Pour plus d'informations :

HYDRO-QUÉBEC – des gestes pour économiser l'énergie  
<http://www.hydroquebec.com/residentiel/economiser-l-energie/>

HYDRO-QUÉBEC – Efficacité énergétique  
<http://www.hydroquebec.com/affaires/efficacite-energetique/>

Office de l'efficacité énergétique  
<http://oee.nrcan.gc.ca/node/7386>

## GESTION DE L'EAU

### Réduction de la consommation d'eau potable

- Réparer rapidement les tuyaux brisés pour éliminer les fuites
- Installer des toilettes à débit réduit
- Installer des aérateurs sur les robinets
- Récupérer l'eau de pluie pour arroser les plantes et jardins

### Limitation de la pollution de l'eau

- Utiliser des produits nettoyants biodégradables et naturels
- Ne pas utiliser de produits chimiques ni d'engrais pour l'entretien des gazons
- Laisser une bande riveraine végétalisée, pour les terrains en bordure des rivières
- S'assurer que l'installation septique est conforme aux normes (règlement provincial Q2-r22)

### Pour plus d'informations :

Stratégie Saint-Laurent

<http://www.strategiessl.qc.ca/simpliquer/poser-des-gestes-qui-comptent>

Organisme de concertation pour l'eau des bassins versants de la Rivière Nicolet

<http://www.copernicinfo.qc.ca>

Groupe de concertation des bassins versants de la zone Bécancour

<http://www.grobec.org/>

Conseil de gouvernance de l'eau des bassins versants de la rivière Saint-François

<http://www.cogesaf.qc.ca/>

Organisme de bassin versant de la Yamaska

<http://www.obv-yamaska.qc.ca/>

Organisme de bassin versant de la zone du Chêne

<http://www.cduc.ca/>

Regroupement des organismes de bassins versants du Québec <http://www.robvq.qc.ca/>

## GESTION DES ÉMISSIONS DE GES

### Organisation d'évènements relatifs à l'environnement

- Participer à des campagnes de plantation d'arbres
- Participer aux activités en lien avec les différentes journées thématiques (ex. En ville sans ma voiture, Jour de la terre, etc.)
- Organiser des activités de plantation d'arbres pour la compensation des gaz à effet de serre
- Compenser annuellement ses émissions de gaz à effet de serre par la plantation d'arbres

### Limitation des impacts négatifs sur la communauté

- Encourager l'utilisation de moyens de transport en commun ou collectif
- Prioriser le covoiturage

---

### Pour plus d'informations :

Conseil régional de l'environnement du Centre-du-Québec  
<http://www.crecq.qc.ca/>

Forest Stewardship Council (certification du bois FSC)  
<https://ic.fsc.org/>  
[http://www.canopees.org/fsc\\_qc/fr/accfran.html](http://www.canopees.org/fsc_qc/fr/accfran.html)

## GESTION DE L'IMPACT

### Conception écoresponsable des aménagements paysagers

- Favoriser l'utilisation de plantes indigènes pour l'aménagement paysager
- Ne pas utiliser d'espèces exotiques envahissantes pour l'aménagement paysager
- Favoriser l'utilisation d'engrais biologique ou de compost pour les aménagements paysagers

### Utilisation des ressources renouvelables

- Faire des choix écologiques lors de l'achat de matériaux de construction / rénovation (ex. bois certifié FSC et provenant du Québec ou du Canada)
- Favoriser l'utilisation des sources énergétiques renouvelables (ex. bois plutôt que le charbon, hydroélectricité plutôt que le gaz naturel, énergie solaire et éolienne)

### Implication dans la collectivité à des événements relatifs à l'environnement

- Conservation ou mise en valeur d'un milieu naturel local

### Organisation d'événements relatifs à l'environnement

- Organiser des activités de sensibilisation
- Donner un caractère écoresponsable aux événements organisés (ex. forum, colloque, etc.)
- Favoriser les produits fabriqués au Québec ou Canada (ex. mobilier de bureau, vaisselle, etc.)

### Limitation des impacts négatifs sur la communauté

- Limiter les bruits, odeurs et poussières liés à ses activités
- Avertir l'entourage lors de travaux majeurs pouvant les affecter

---

### Pour plus d'informations :

Jour de la Terre

<http://www.jourdelaterre.org/>

Fairtrade Canada – certification produits équitables

<http://fairtrade.ca/fr>

Conseil québécois des événements écoresponsables

<http://www.evenementecoresponsable.com/>

Calcul et compensation carbone – Carbone Boréal

<http://carboneyboreal.uqac.ca/calculateur.php?mod=0>

Calcul et compensation carbone – Planetair

[http://planetair.ca/index.php?sel\\_lang=french](http://planetair.ca/index.php?sel_lang=french)

# ENJEUX ÉCONOMIQUES

## CONTROLE DE LA RENTABILITÉ

### Consolidation des activités économiques

- Connaître le coût de revient pour chaque service ou produit
- Avoir une tarification adaptée
- Avoir une politique de paiement
- Avoir un tableau de bord (suivi des revenus et dépenses)
- Connaître son marché (besoins des membres et de la collectivité, caractéristiques de la clientèle)
- Favoriser la mise en marché en circuits courts (vente et distribution)

## PÉRENNITÉ

### Assises financières

- Avoir de la liquidité
- Prévoir du capital
- Répondre à un besoin non comblé localement

### Exploitation et développement

- Posséder les enregistrements et assurances nécessaires
- Respecter les lois et règlements du milieu
- S'assurer d'avoir des études de marché et de faisabilité avant d'entreprendre de nouveaux projets
- Utiliser les programmes disponibles

### Optimisation de la main d'œuvre

- Favoriser l'emploi à long terme des employé(e)s afin de stabiliser l'équipe de travail
- Développer un savoir-faire local

## PRATIQUES DE PARTENARIAT

### Consolidation de l'ancrage local

- Favoriser le réseautage avec d'autres entreprises, organismes ou partenaires locaux
- Favoriser les échanges (tarification avantageuse, échange ou mutualisation de services ou ressources, etc.)

### Soutien et développement du patrimoine et de la culture

- Favoriser l'affichage des activités locales en lien avec le patrimoine culturel (ex. routes touristiques)
- Participer à la mise en valeur ou à la conservation d'une ressource locale (ex. lieu historique, patrimonial, etc.)
- Décorer les bureaux avec des œuvres d'artistes de la région ou de l'artisanat local
- S'associer à des événements culturels

## PRATIQUES D'APPROVISIONNEMENT

### Adoption et application d'une politique d'achats responsables (locaux, nationaux et solidaires)

- Favoriser l'achat local (achat en circuits courts)
- Favoriser l'achat solidaire (plateforme de Commerce solidaire / produits du Québec)
- Favoriser la consommation responsable (achat de produits certifiés équitables)

## IMPACT SUR LE SAVOIR-FAIRE LOCAL

- Favoriser l'emploi de gens qui proviennent de la région ou participer au développement de la main-d'œuvre locale
- Contribuer au développement d'une main-d'œuvre locale (ex. collaboration avec les institutions d'enseignement, stage, programme d'intégration professionnelle, etc.)

---

### Pour plus d'informations :

Le Pôle d'économie sociale du Centre-du-Québec (Pôle régional)

- Plan d'affaires
- Répertoires des sources de financement

[www.economiesocialecentreduquebec.com](http://www.economiesocialecentreduquebec.com)

La CDRCQM

[www.cdrcqm.coop](http://www.cdrcqm.coop)

Comité local de développement (CLD) de votre territoire

Culture Centre-du-Québec

<http://www.culture.centre-du-quebec.qc.ca/index4.asp>

Tourisme Centre-du-Québec

<http://www.tourismecentreduquebec.com/vacances-forfaits/index.aspx>

---

## AUTRES SITES INTERNET PERTINENTS

Loi québécoise sur le développement durable

<http://www.mddefp.gouv.qc.ca/developpement/loi.htm>

Les 16 principes de la Loi sur le développement durable

<http://www.mddefp.gouv.qc.ca/developpement/principes.pdf>

Chaire de recherche Éco-conseil de l'Université du Québec à Chicoutimi

<http://ecoconseil.uqac.ca/>

<http://ecoconseil.uqac.ca/outils/>

Norme BNQ 21 000

<http://www.bnq21000.qc.ca/>

Section développement durable du Ministère du Développement Durable de l'Environnement, de la Faune et des Parcs

<http://www.mddefp.gouv.qc.ca/developpement/inter.htm>

Centre Québécois de développement durable

<http://www.cqdd.qc.ca/>

### **Certifications pour le secteur du tourisme**

Programme de labellisation en tourisme durable de la Réserve mondiale de la biosphère du Lac-Saint-Pierre

<http://www.biospherelac-st-pierre.qc.ca/content/index.html>

Programme de Clé verte

<http://www.greenkeyglobal.com/cleverte.asp>

### **Certification du bâtiment LEED**

Écohabitation <http://www.ecohabitation.com/leed>

Conseil du bâtiment durable du Canada

<http://www.cagbc.org/AM/Template.cfm?Section=LEED1>

