

**Plan d'action de développement durable
2011-2013**



Élaboré par

**Nathalie Dubé
et
Caroline Gaudreault**

21 mars 2011

Table des matières

Introduction	3
Orientation 1	3
Informer, sensibiliser, éduquer et innover	3
Objectif A	4
Intégrer la politique de développement durable au sein de notre organisation.	4
Objectif B	5
Promouvoir la politique de développement durable auprès de nos membres, partenaires, collaborateurs et clients.	5
Orientation 2	6
Produire et consommer de façon responsable	6
Objectif C S’approvisionner de façon responsable.	6
Objectif D Élaborer des mesures de gestion environnementale.	7
Orientation 3	8
Utiliser le territoire de façon durable et intégrer	8
Objectif E Vitaliser le terrain de l’auberge de jeunesse la Maison Price.	8
Objectif F Réduire l’impact sur le territoire des activités touristiques de la Coop.	9
Orientation 4	10
Offrir un environnement sain	10
Objectif G Offrir des services de qualités et sécuritaires.	11
Objectif H Favoriser le bien-être des employés, membres et partenaires.	12
Conclusion	13

Introduction

Avec l'adoption de la politique de développement durable par le conseil d'administration de la Coop V.E.R.T.E, nous avons maintenant une occasion de revoir notre mode de gestion dans une perspective d'amélioration continue et de développement durable.

De par notre mission, nos valeurs et le créneau de nos activités, nous avons choisi quatre orientations stratégiques qui sont : Informer, sensibiliser, éduquer et innover ; Produire et consommer de façon responsable ; Utiliser le territoire de façon durable et intégré ; Offrir un environnement sain.

Nous avons établi huit objectifs principaux qui s'appliquent tant pour les employés, partenaires et membres que pour les clients. Ces objectifs ont été choisis en fonction des besoins et furent concertés entre les pairs.

Finalement, ce sont 22 actions qui nous permettrons d'améliorer nos rapports sociaux et environnementaux, elles seront réalisées d'avril 2011 à avril 2013.

Orientation 1

Informer, sensibiliser, éduquer et innover

L'éveil et la sensibilisation sont à la base de toutes actions en développement durable, c'est pourquoi, nous croyons que former nos employés sur les concepts du développement durable nous permettra de les ancrer davantage dans notre culture organisationnelle. Ceci aura pour effet de transparaître à travers nos actions et nos choix de façon concrète. Cela nous permettra également d'intégrer cette méthode de gestion dans toutes les instances décisionnelles de la Coop. Nous désirons également favoriser le partage des expériences et promouvoir la politique afin que nos actions rayonnent sur la collectivité. La mise en place d'infrastructures pour permettre la participation de notre clientèle à l'atteinte de nos objectifs est pour nous, une façon de les sensibiliser et de les éduquer.

Objectif A

Intégrer la politique de développement durable au sein de notre organisation.

	Actions	Indicateurs/Cibles	Données de départ	Tâches
1	Informers les employés sur les enjeux du développement durable.	Indicateur : Pourcentage d'employés ayant été informés. Cibles : 100% des employés sont informés sur la politique d'ici juillet 2011.	0 %	1.1 Guide du membre. 1.2 Guide de l'employé. 1.3 Guide des habitudes et attitudes responsables. 1.4 Sensibiliser les employés lors de réunions d'équipe ou de diners collectifs. 1.5 Trouver des outils de renforcement positif comme des concours inter département, fixer des objectifs ou instaurer des défis.
2	Intégrer le développement durable dans chaque réunion du CA.	Indicateur : Nombre de C.A ayant introduit le développement durable dans l'ordre du jour. Cible : 100% des CA d'ici avril 2012.	1	2.1 Présentation au C.A. du plan d'action. 2.2 Nommer un responsable du C.A réalisant le suivi du plan d'action à chaque séance.
3	Élaborer des outils pour appliquer les principes de la politique dans les réunions de gestion.	Indicateur : Nombre d'outils développés. Cible : 2 outils développés en mars 2012.	1 outil Échéancier	3.1 Intégrer un point de suivi du plan d'action de développement durable aux réunions de gestion. 3.2 Intégrer les coûts du développement durable dans la comptabilité. 3.3 Élaborer un échéancier pour le plan d'action. 3.4 Élaborer une grille d'analyse pour les nouveaux achats et ou projets.

Objectif B

Promouvoir la politique de développement durable auprès de nos membres, partenaires, collaborateurs et clients.

	Actions	Indicateurs/Cibles	Données de départ	Tâches
4	Afficher notre politique de développement durable à l'interne et sur notre matériel publicitaire.	Indicateur : Nombre d'actions d'affichage. Cible : Réaliser 3 actions d'affichage d'ici juillet 2011.	0	4.1 Tenir à jour un babillard environnemental avec notre politique papier. 4.2 Afficher un logo de développement durable sur notre matériel publicitaire. 4.3 Afficher notre politique dans les chambres et indiquer comment nos clients peuvent participer. 4.4 Promouvoir notre politique en l'introduisant dans l'accueil des clients.
5	Publier notre politique via nos réseaux sociaux.	Indicateur : Nombre de publications réalisées. Cible : Réaliser 3 publications par année.	1 action Politique affichée sur le site internet.	5.1 Publier notre politique sur notre site internet. 5.2 Publier notre politique via l'infolettre. 5.3 Publier notre politique via Facebook.

Orientation 2

Produire et consommer de façon responsable

Produire et consommer de façon responsable implique de considérer l'impact environnemental et social des produits achetés et des services vendus par notre Coop. Selon les données du bilan 2006 de la gestion des matières résiduelles au Québec, près de 25 tonnes par minute et 13 millions de tonnes annuellement de déchets sont produits. Nous souhaitons contribuer à la réduction de ces matières résiduelles par l'adoption de mesures de gestion environnementale. De plus, la consommation de biens et services peut avoir un impact sur les fabricants, distributeurs et détaillants en les poussant à adopter des politiques en faveur de l'environnement et des droits des citoyens. Donc, en adoptant une politique d'achat responsable, nous devenons des «consomm'acteurs» et participons au développement d'entreprises locales et éco-responsables.

Objectif C

S'approvisionner de façon responsable.

Actions	Indicateurs/Cibles	Données de départ	Tâches
6 Établir des critères d'achats responsables.	Indicateur : Identification des critères d'achats. Cible : Avoir 3 critères définis d'ici janvier 2012.	0	6.1 Répertoire les achats par département. 6.2 Cibler des produits en fonction du 3NJ (Nu, Naturel, Non loin et Juste). 6.3 Identifier et favoriser les fournisseurs locaux. 6.4 Privilégier les produits contenant le plus haut taux de matières recyclées (enveloppes, cartes d'affaires, papiers toilettes, essuie-tout,...). 6.5 Favoriser les produits issus du commerce équitable.
7 Créer une politique d'achat responsable.	Indicateur : Posséder une politique écrite d'achat responsable. Cible : Avoir la politique pour janvier 2012.	0	7.1 Élaborer la politique en fonction des secteurs d'activités. 7.2 Créer une liste d'inventaire pour mieux gérer les achats.

Objectif D

Élaborer des mesures de gestion environnementale.

	Actions	Indicateurs/Cibles	Données de départ	Tâches
8	Appliquer les principes du 3RV (Réduire, Réemployer, Recycler, Valoriser) au bureau.	Indicateur : Consommation de fournitures de bureau en argent. Cible : Réduire de 10 % la consommation de fournitures d'ici avril 2013 p/r aux revenus.	2948,95\$ de avril 2010 à avril 2011.	8.1 Réduire la consommation de produits superflus (utiliser le guide des habitudes et attitudes responsables). 8.2 Identifier des mesures pour réemployer un produit. (ex : Bacs pour l'utilisation des feuilles imprimées seulement d'un côté.) 8.3 Appliquer le recyclage. 8.4 Appliquer la valorisation (compostage) lorsque possible.
9	Optimiser la gestion des matières résiduelles.	Indicateur : Nombre de contenants adéquats pour la gestion des matières résiduelles. Cible : 100% des contenants sont adéquats en juillet 2011.	81,25% sont adéquats dans leur volume, mais non dans l'affichage.	9.1 Évaluer la capacité de chacun des espaces. 9.2 Optimiser l'affichage (ex : peindre le logo sur les bacs de recyclage). 9.3 Aménager un endroit pour les matières vouées à l'écocentre dans la salle des machines.
10	Mettre en place des mesures d'efficacité énergétique.	Indicateur : Consommation énergétique en giga joules de la Maison Price et de la Villa au Pignon Vert. Cible : 5% de réduction de la consommation énergétique d'ici avril 2012.	444.86Gj ¹ en 2010 pour la Maison Price. 316.17Gj en 2010 pour la Villa au Pignon Vert.	10.1 Fermeture des portes automatiques de l'entrée. 10.2 Favoriser l'utilisation de la corde à linge. 10.3 Sensibiliser à la fermeture des lumières. 10.4 Enlever la peinture sur les calorifères et les entretenir une fois par année. 10.5 Vérifier les sources de perte de chaleur pour améliorer l'isolation. 10.6 Vérifier et remédier aux pertes d'énergie du garage.
11	Obtenir des écolabels pour nos opérations.	Indicateur : Nombre d'écolabels obtenus. Cible : Obtenir un écolabel d'ici septembre 2011.	1 obtenu en avril 2011: 4 clefs vertes	11.1 Vérifier les critères de clé verte. 11.2 Appliquer les critères requis. 11.3 Identifier les écolabels intéressants pour la Coop.

¹ Calculé avec facteur de conversion : Électricité Nb KWh X 0,0036 = Nb Gj, Mazout Nb L X 0,0387= Nb Gj

Orientation 3

Utiliser le territoire de façon durable et intégrer

Le territoire est un milieu complexe, où différentes activités y sont réalisées. L'utilisation du territoire au Québec a été longtemps effectuée dans une approche linéaire, on tirait du territoire l'élément nécessaire et on se préoccupait guère de la répercussion sur ce dernier. Hors, le territoire est un système dynamique, où plusieurs éléments sont en interaction. Aujourd'hui, il est grand temps de réévaluer notre utilisation du territoire. Il faut intégrer toutes les parties prenantes dans sa gestion. Le territoire est un lieu de biodiversité où l'on peut pratiquer diverses activités sociales. Pour cela, il est important pour nous de favoriser la biodiversité en harmonisant nos activités avec cette dernière. Nous croyons qu'offrir aux clients une expérience interprétative du milieu et d'effectuer nos activités avec un impact environnemental minime, entre dans le concept d'utilisation du territoire de façon durable. Nous souhaitons que notre territoire de proximité reflète nos convictions d'un territoire durable et intégré.

Objectif E

Vitaliser le terrain de l'auberge de jeunesse de Saguenay-La Maison Price.

	Actions	Indicateurs/Cibles	Données de départ	Tâches
12	Favoriser la biodiversité.	Indicateur : Superficie du terrain détenant une biodiversité végétale significative. Cible : 15 % de la superficie en juin 2012.	5%(jardin)	12.1 Aménager des plates bandes avec des espèces indigènes. 12.2 Créer des balconnières. 12.3 Créer un jardin biologique pour les utilisateurs de l'auberge. 12.4 Aménager une haie de cèdre. 12.5 Installer des cabanes à oiseaux.
13	Augmenter la quantité des services sur le terrain.	Indicateur : Nombre de services offerts. Cible : Offrir 4 services de plus d'ici juin 2012.	1 service : jeux de pétanque.	13.1 Aménager un espace feu. 13.2 Installer une terrasse. 13.3 Aménager un stationnement à vélo. 13.4 Installer une table à pique-nique.

Objectif F

Réduire l'impact sur le territoire des activités touristiques de la Coop.

	Actions	Indicateurs/Cibles	Données de départ	Tâches
14	Compenser nos émissions de gaz à effet de serre et réduire nos émissions.	Indicateur : Quantité de gaz à effet de serre compensés. Cible : 100% des gaz à effet de serre émis en avril 2013.	3,36 tonnes compensés pour les transferts de véhicules et les transports des clients en 2010.	14.1 Recenser les activités génératrices de gaz à effet de serre. 14.3 Inciter les clients à participer au programme. 14.4 Élaborer des mesures pour réduire les émissions de GES. (Réduire la consommation d'essence, Favoriser le covoiturage employés/clients. (Tableau des activités + heure de départ des guides)) 14.5 Acheter des arbres « Carbone boréal».
15	Sensibiliser à la biodiversité.	Indicateur : Nombre de clients sensibilisés. Cible : 50% des clients reçus en septembre 2011	Aucune donnée disponible	15.1 Former les employés (guide d'interprétation). 15.2 Réaliser des activités d'interprétation. 15.3 Instaurer un journal de bord pour les activités données. 15.4 Vendre des guides d'interprétation aux clients (plantes, animaux).
16	Promouvoir les principes du sans trace.	Indicateur : Sorties appliquant le sans-trace. Cible : 75% des sorties d'ici novembre 2011.	Aucune donnée disponible	16.1 Instaurer un journal de bord. 16.2 Appliquer les principes. 16.3 Adapter les principes du sans trace à l'environnement des auberges. 16.4 Sensibiliser les clients au sans trace dans les divers secteurs (Cuisine, chambres, bar, terrasse).

Orientation 4

Offrir un environnement sain

Un environnement sain ce n'est pas seulement un lieu physique sécuritaire. Il s'agit aussi d'un lieu qui favorise les relations interpersonnelles positives, qui contribue à la valorisation de soi, qui respecte les besoins et les différences de chacun et qui réduit les facteurs de stress générés par le milieu de vie. Offrir un environnement de travail sain est important pour le bien-être des clients et des employés. En contrepartie, il permet aux employés d'augmenter leur productivité, de favoriser leur appartenance à l'entreprise et de réduire les troubles de santé liés au travail. Également, les clients profitant d'un environnement sain seront plus reconnaissants et mieux satisfaits par le service reçu.



Objectif G

Offrir des services de qualité et sécuritaires.

	Actions	Indicateurs/Cibles	Données de départ	Tâches
17	Offrir des services diversifiés.	Indicateur : Nombre de produits connexes vendus (produit du terroir, amigo express, guide plantes, sauna, location équipement, cartes postales) en \$. Cible : Augmenter la vente de produits connexes de 5% par année.	909,82\$ de produits vendus de avril 2010 à avril 2011.	17.1 Informer et remettre aux clients des outils de promotion regroupant les diverses activités. 17.2 Offrir un service de restauration. 17.3 Mettre en valeur l'aspect patrimonial de la Maison Price. 17.4 Diversifier l'offre de produits du terroir (déjeuner, bières, marché du terroir,...) 17.5 Offrir des cannes à pêche. 17.6 Offrir des vélos.
18	Améliorer la qualité des services.	Indicateur : Nombre de clients satisfaits. Cible : 95% des clients sont satisfaits d'ici juillet 2012.	Aucune donnée disponible.	18.1 Améliorer les transactions en ligne. 18.2 Faire un sondage pour vérifier le taux de satisfaction. 18.3 Avoir une température ambiante agréable. 18.4 Sensibiliser les employés à leur tenue (mentale et physique) lors de l'offre de service. 18.5 Créer un guide des procédures pour les diverses opérations. 18.6 Insonoriser le plafond du bar. 18.7 Faire venir un exterminateur de façon bisemestrielle pour prévenir toute infestation.
19	Réduire les risques d'accidents.	Indicateur : Nombre de plaintes enregistrées. Cible : 0 d'ici avril 2013	0	19.1 Mettre en place des trousse de premiers soins dans des endroits stratégiques et faire leurs mises à jour. 19.2 S'assurer que les guides ont une formation RCR. 19.3 Prendre des mesures de prévention des chutes. 19.4 Respecter les normes du MAPAQ et de la CSST.

Objectif H

Favoriser le bien-être des employés, membres et partenaires.

	Actions	Indicateurs/Cibles	Données de départ	Tâches
20	Donner un meilleur support aux employés, bénévoles et stagiaires.	Indicateur : Pourcentage de salariés et stagiaires bénéficiant d'entretien dévaluation et d'évolution de carrière périodique. Cible : 100% en juillet 2012	0	20.1 Formaliser la procédure d'accueil des employés. 20.2 Effectuer une rétroaction individuelle avec l'employé. 20.3 Améliorer la participation de l'employé. 20.4 Créer des contrats d'échange avec les bénévoles pour éviter l'ambiguïté.
21	Améliorer la communication.	Indicateur : Nombres de personnes rejointes en %. Cible : 50% des membres et 100% des employés en juillet 2012.	Aucune donnée disponible.	21.1 Créer des événements rassembleurs pour les partenaires et les membres. 21.2 Envoyer l'infolettre plus régulièrement. 21.3 Améliorer les outils de communication à l'interne. 21.4 Effectuer des rencontres départementales 3 fois par année. 21.5 Comptabiliser les communications.
22	Offrir un environnement de travail sain et sécuritaire.	Indicateur : Pourcentage des espaces offrant un environnement sain et sécuritaire. Cible : 80% des espaces d'ici mars 2013.	40%	22.1 Offrir des bureaux de travail. 22.2 Optimiser les espaces de travail au bar, petits-déjeuners et dans le garage. 22.3 Responsabiliser les employés à la sécurité au travail. 22.4 Respecter les normes du MAPAQ et de la CSST. 22.5 Répertorier les risques potentiels.

Conclusion

Avec ce plan d'action, nous souhaitons contribuer à la préservation des ressources naturelles et humaines qui peuplent la planète. En effet, nous voulons conscientiser notre entourage immédiat, c'est-à-dire, nos employés et gestionnaires, ainsi que les gens qui gravitent autour de nous, tels que nos membres, partenaires et clients. Nous souhaitons que notre mode de consommation et de production ait un impact négatif minime sur les gens qui produisent ces biens et sur la terre qui reçoit ces résidus. Nous espérons plutôt faire profiter la société, notre localité, les entreprises partenaires, de l'effervescence de notre entreprise. Notre environnement immédiat et notre territoire, se doit d'être sain pour nous, notre génération et celles futures. En protégeant et vitalisant notre milieu, nous participons à la durabilité du territoire global. On ne peut parler d'un territoire durable sans y inclure les gens qui y gravitent. C'est pourquoi, il est plus qu'important pour nous que ces personnes, qu'elles soient utilisatrices ou actrices de l'entreprise, soient confortables au sein de notre entreprise, comblées et en sécurité. Ce plan d'action 2011-2013 est un amalgame de nos objectifs et valeurs que nous souhaitons véhiculés à travers nos activités. La Coop VERTE est fière de porter ce flambeau et espère devenir un véritable acteur de changement.