

ÉCOPLANS[©]

Plans d'actions et de communications environnementales

Un service offert par

La Boîte de Comm.
stratégie et production

et

Takt-etik

Juin 2007

Une organisation responsable, pourquoi ?

Tout le monde le sait, les études le confirment, la sauvegarde de l'environnement et la lutte aux changements climatiques sont devenues de grandes priorités pour les Québécois.

Quotidiennement, les citoyens font des choix qui incitent les organisations, tant publiques que privées, à réduire leur impact sur notre environnement. La réduction des déchets, l'économie d'énergie, l'équité sociale et l'utilisation judicieuse des ressources naturelles font désormais partie des attentes des citoyens face à leurs institutions publiques. Pour plusieurs, ces comportements responsables se transforment en critères de sélection quand vient le temps de choisir un produit, un service, une destination.

L'adoption de la Loi sur le développement durable en juin 2006, et l'entrée en vigueur de la Stratégie gouvernementale de développement durable d'ici la fin de 2007, indiquent par ailleurs que le gouvernement québécois s'engagera activement dans le processus. En effet, dès l'adoption de la Stratégie, plus de cent cinquante ministères et organismes gouvernementaux devront préparer, puis mettre en œuvre leur plan d'action pour atteindre les objectifs définis par la Stratégie. Une seconde vague de mobilisation inclura les établissements de santé et de services sociaux, les établissements d'enseignement et les organismes municipaux.

Du point de vue des institutions publiques comme des entreprises privées, l'adoption de comportements responsables devient donc incontournable. Outre sa valeur socio environnementale intrinsèque, et quels que soient la taille, le statut ou le secteur d'activité de l'organisation, une telle orientation constitue un geste stratégique, tant sur le plan économique, que sur celui de l'image publique.

Prendre les devants, c'est payant

Une nouvelle technologie procure toujours un gain de temps, d'énergie, d'argent ou de qualité.

Une nouvelle tendance attire l'attention, crée une identification, rassemble des individus autour d'une idée, d'une philosophie, d'un lieu, d'un geste ou d'un objet. L'innovation est une condition d'avancement et elle est inéluctable pour obtenir l'adhésion de la population à un projet collectif ou attirer une clientèle qui souscrit à de nouvelles valeurs.

Les sociétés qui priorisent l'innovation comme axe de développement s'attirent l'attention, le respect et l'admiration du public, car elles témoignent d'une attitude visionnaire. L'innovation et l'existence d'une vision ont toujours un impact extrêmement positif sur la réputation des organisations.



L'ÉCOPLAN : Une démarche sur mesure

Chaque organisation établit son propre plan de développement. Il en va de même pour l'ÉCOPLAN. Selon la taille et la nature des activités de l'entreprise ou du service public, ou selon les initiatives déjà réalisées en matière de développement durable, les actions à poser seront différentes. Une première rencontre avec *Takt-étik* et *La Boîte de Comm.* permettra d'identifier ces paramètres et de présenter une offre de service adaptée aux besoins. Les tarifs sont généralement établis selon le nombre d'employés.

Quelle que soit la démarche à entreprendre – écobilan, plan d'action environnemental, plan de communication, campagne de communication, rapport de durabilité ou tout autre ouvrage stratégique lié au développement durable de votre organisation – un chargé de projet s'occupera de rassembler les spécialistes requis et de coordonner leurs travaux.

L'ÉCOPLAN : Description des services

Peu importe la taille de votre organisation, votre statut d'employeur ou de supérieur hiérarchique vous positionne comme relayeur d'information privilégié et vous confère un rôle moteur, notamment en matière de développement durable.

Le travail occupe aujourd'hui une si grande place dans la vie des gens que l'on qualifie dorénavant l'environnement de travail de milieu de vie. Il n'est donc pas étonnant que dans le contexte d'une stratégie nationale de développement durable, les milieux de travail soient naturellement considérés comme des plateformes de changement. En effet, en plus d'être des outils de diffusion très efficaces, les milieux de travail peuvent offrir l'équilibre recherché dans un projet de développement durable, soit **une qualité de vie fondée sur les pôles environnemental, économique et social.**

Les aspects environnementaux

Les études démontrent que le grand public est de plus en plus préoccupé par la détérioration de l'environnement, et qu'il est prêt à poser des gestes concrets pour faire sa part.

LES FAITS :

- 93,4 % de la population du Québec croit à l'existence des changements climatiques
- 90,4 % d'entre eux croient que les activités humaines en sont les grandes responsables et
- 94,2 % soutiennent que ce dérèglement climatique est déjà en cours.

SOM – La Presse, 14 avril 2007

- 72 % de la population de la ville de Québec croit qu'il faut prioriser la protection de l'environnement avant le développement économique et l'emploi.
- 65 % des résidents de Québec disent qu'ils ont peur du réchauffement de la planète.

Léger Marketing, 27 avril 2007

Nul ne peut nier le fait que l'environnement fait partie des grandes préoccupations de la population et, par conséquent, de la clientèle que vous servez. En attendant que toutes les mesures attendues deviennent la norme, les organisations qui instaureront d'elles-mêmes des mesures responsables s'attireront la sympathie et le respect de la population.

Le virage vert de grandes entreprises ou sociétés québécoises comme Desjardins, Cascades, Hydro-Québec ou Quebecor témoigne de l'importance d'un positionnement vert pour leur développement. L'*éco responsabilisation*, comme tous les grands chantiers de modernisation, atteindra plus tôt que tard, toutes les organisations. Pour chacune d'entre elles, il s'agit de choisir entre « innover aujourd'hui pour se démarquer ou pour faire partie des pionniers » ou encore « se conformer demain par obligation ou pour survivre ».

Le volet environnemental du développement durable, c'est l'affaire de tous !

Les aspects économiques

LES FAITS :

La santé économique de toute société passe par l'accroissement des investissements dans les secteurs de pointe et par de meilleures pratiques de gestion :

- **Efficacité énergétique**
- **Énergies renouvelables**
- **Modes de production favorisant la réduction des déchets**
- **Modernisation des systèmes de transport**

Plus que jamais, l'intégration des performances environnementale, sociale, administrative et financière constitue un atout pour les organisations. En effet, les actionnaires ou les administrateurs y voient un comportement responsable, une saine gestion des risques associée à un investissement à long terme ou à une véritable vision à long terme. Dans ce contexte, les nouvelles attentes des clients ou des usagers ont de plus grandes chances d'être satisfaites, et ce, peu importe qu'ils adoptent le point de vue du consommateur ou celui du citoyen qui souhaite agir en conformité avec ses préoccupations.

L'adoption de la *Stratégie gouvernementale de développement durable* exigera que l'administration publique québécoise, grande consommatrice de biens et de services, donne l'exemple en adoptant des pratiques écologiquement, socialement et économiquement responsables. Le gouvernement du Québec, par l'entremise de la Direction générale des acquisitions du Centre de services partagés, a d'ailleurs déjà amorcé cette démarche en adoptant une politique éco responsable pour l'acquisition de biens, de services auxiliaires et de produits technologiques dont le prix est supérieur à 25 000 dollars.

De plus en plus, les pratiques éco responsables des fournisseurs feront partie des critères définis dans les documents d'appels d'offres publics. Les fournisseurs qui auront déjà pris de telles mesures seront donc bien positionnés pour y répondre. On peut penser que cette manière de faire se répercutera dans tous les milieux et que les mesures éco responsables seront considérées par

d'autres grands donneurs d'ordres, dont le Mouvement des caisses Desjardins et certaines municipalités, comme critères d'attribution de leurs mandats.

Des mesures fiscales seront également proposées afin de responsabiliser les producteurs de biens et services face à l'impact réel de leurs activités. L'*internalisation des coûts ou des externalités négatives* (ex. frais de gestion des déchets, dépollution, coûts des services de santé, etc.) et le principe de pollueur-payeur, qui préconisent le calcul du coût total d'un produit, de sa conception jusqu'à sa disposition finale, guideront les législateurs sur ce chapitre. Nul doute que les entreprises qui se seront préoccupées avant d'autres de l'impact de leurs activités auront une longueur d'avance dans leur secteur.

Déjà dans le secteur agricole, l'éco *conditionnalité* au financement public exige des entreprises qu'elles se conforment à des normes environnementales pour avoir droit aux mesures d'aide gouvernementale. L'intégration de conditions environnementales au financement s'étendra assurément aux autres secteurs.

Le volet économique du développement durable, c'est l'affaire de tous !

Les aspects sociaux

LES FAITS :

Une gestion responsable des ressources humaines permet de :

- réduire le taux de roulement du personnel ;
- améliorer la satisfaction au travail ;
- attirer et retenir une nouvelle main-d'œuvre ;
- développer les conditions favorables à l'épanouissement des familles et des futures générations.

- L'annonce au sein du personnel que la communauté de travail s'engage dans un processus d'éco responsabilisation crée un sentiment de fierté.
- L'annonce publique de la décision constitue un axe de communication permettant de positionner l'organisation comme étant socialement responsable, mais aussi comme étant au rang des pionnières.
- La présentation du plan de travail et du rôle de chacun (consultant, personnel, direction) témoigne de la transparence de l'organisation et permet d'identifier des leaders intéressés à la démarche et qui s'y engageront.

Rappelons que dans un contexte de rareté de la main-d'œuvre, les organisations responsables auront une longueur d'avance en matière de rétention et de recrutement de personnel, car elles offrent un environnement de travail de qualité et donnent un sens au travail de chacun.

Le volet social du développement durable, c'est l'affaire de tous !

L'ÉCOPLAN : pour et avec les collectivités

Afin de créer une cohésion autour d'un ÉCOPLAN, il importe que les mesures adoptées s'accompagnent d'activités d'information et de mobilisation. Sans le concours des collectivités touchées par le projet, par exemple le personnel, la clientèle ou le voisinage, les chances de réussite diminuent grandement. Il importe donc de prévoir les activités de communication appropriées dès le début, afin de favoriser la sympathie et la collaboration des différents publics.

Il est difficile de prédire le nombre et la nature des actions à poser avant d'être qualifié d'« éco responsable », mais la meilleure méthode pour évaluer le chemin à parcourir est de procéder à un *écobilan* de l'organisation.

L'ÉCOBILAN : Cet exercice consiste à évaluer la performance environnementale et sociale d'une organisation en procédant par entrevue et par analyse de la documentation. Il importe que l'échantillon d'employés et de partenaires rencontrés soit représentatif pour s'assurer que tous les points de vue soient partagés et pour valider ainsi qu'ajuster les informations transmises.

Quoique son préfixe réfère surtout au milieu naturel et à l'environnement, l'écobilan est une réflexion d'ensemble. On y étudiera notamment le processus de conception de produits et de services, les politiques d'approvisionnement, le transport des marchandises et des employés, la santé et la sécurité, l'ambiance de travail, l'équité, les communications, l'intégration dans la communauté, l'eau, l'énergie, l'air et la biodiversité.

Autant que possible, l'organisation impliquera toutes les parties dans la définition des enjeux et, puisqu'il s'agit d'une pratique émergente, un accompagnement externe pourra faciliter et préparer ces consultations.

Les résultats du diagnostic permettront à l'organisation de développer un plan d'action en vue d'établir son caractère responsable, de réduire son empreinte écologique et d'augmenter les retombées jugées positives par les parties prenantes dans la communauté.

LE PLAN D'ACTION : Le plan d'action devrait d'abord présenter un énoncé d'engagement de la haute direction, de même qu'un ensemble d'objectifs environnementaux et sociaux. Ce document, dont les orientations sont établies de façon concertée, découle de l'écobilan et propose des mesures visant à améliorer le bilan environnemental et social de l'organisation. En plus de comporter un calendrier de réalisation, le plan d'action évalue les économies, les bénéfices et les coûts associés à chacune des actions à entreprendre. Les priorités entre les actions dépendront, selon le souhait de l'organisation, des impacts environnementaux, de leur visibilité, de leur impact sur l'opinion publique, des stratégies des concurrents et des tendances globales observées dans le secteur d'activité de l'organisation. Des indicateurs de performance ciblés complètent le document.

LES COMMUNICATIONS PRÉPARATOIRES : Tel que mentionné, l'écobilan et le plan d'action devraient être préparés dans un esprit de concertation. Ainsi, certaines activités de communication sont à prévoir en début de processus, afin de favoriser la collaboration de chacun. Les entrevues et les différentes phases du diagnostic seront beaucoup mieux reçues si le projet est annoncé en bonne et due forme au début, donc avant même de lancer le processus de réalisation de l'écobilan.

De la même façon, il est souhaitable de garder le contact avec les parties au fur et à mesure que les travaux d'analyse et de conception avancent, afin de créer et de maintenir l'intérêt autour du projet. En gardant les publics informés sur l'état d'avancement des travaux et sur leurs résultats, les groupes concernés s'attendent aux actions découlant du processus et leur participation en sera d'autant facilitée. Cette préparation aura aussi pour effet de réduire l'intensité de la campagne de communication relative à la mobilisation.

LES COMMUNICATIONS D'ACCOMPAGNEMENT : Une fois le plan d'action adopté, avec ses objectifs, son échéancier et ses budgets, suit la période d'implantation. Il importe que chacun saisisse les enjeux, comprenne son rôle et réalise que l'effort demandé relève moins d'un sacrifice que d'un changement d'habitude. Le succès des initiatives retenues et l'atteinte des objectifs sont donc conditionnels à la diffusion adéquate de cette information.

Quoi dire? Quand? De quelle façon? Avec quels outils? Combien ces outils coûteront-ils? Qui les préparera? Combien de temps cela prendra-t-il? Voilà les questions auxquelles le *plan de communication* répond. Bien sûr, celui-ci découle du plan d'action, mais il doit aussi tenir compte du profil socio-économique des publics cibles, de la taille de l'organisation, de la nature de ses activités, du budget disponible, etc. Le rôle du *plan de communication* est de décrire en détail la *Campagne de communication* qui accompagnera l'implantation du *plan d'action*.

LE RAPPORT DE DURABILITÉ : Le rapport de durabilité est l'outil permettant de suivre la progression de l'organisation en matière de développement durable et d'en communiquer l'état d'avancement. Ce rapport décrit la vision, les stratégies, les réalisations importantes, les chantiers à venir, les principaux impacts, risques et activités s'y rapportant. Il y est aussi fait mention des comités concernés, des politiques et codes de conduite, du dialogue avec les parties prenantes ainsi que de l'adhésion à des regroupements pertinents. Finalement, le rapport détaille les cibles et les résultats des principaux indicateurs de performance.

Pour une consultation ou pour tout autre renseignement :



La Boîte de Comm.
STRATÉGIE ET PRODUCTION

Emmanuelle Berthou
Associée principale
La Boîte de Comm.
514 286-2866
manue@boitedecomm.com



Kevin McMahan, MGP
Chargé de projet
Takt etik
418 907-7481
kevinm@takt-etik.com