



Conseil québécois  
du commerce de détail

*Guide d'accompagnement pour la  
réalisation d'un autodiagnostic des  
actions en développement durable  
mises en place dans les commerces  
de détail*

*Janvier 2018*

*Réalisé par :*



**MAGNITUDE 10**



Onde de choc du développement  
durable en entreprise

Une collaboration :



FONDS D'ACTION  
QUÉBÉCOIS POUR LE  
DÉVELOPPEMENT DURABLE

Économie, Science  
et Innovation

Québec 

## *Mise en contexte*

Cet outil d'autoévaluation a été créé dans le cadre d'un **Projet-pilote visant l'implantation du développement durable dans les commerces de détail** lancé en juin 2016 par le **Conseil Québécois du Commerce de Détail (CQCD)** en partenariat avec les firmes de consultants **Takt-etik et Chamard stratégies environnementales**, et rendu possible grâce au financement du **Ministère de l'Économie, de la Science et de l'Innovation (M.E.S.I.)** via le **Fond d'Action Québécois en Développement Durable (F.A.Q.D.D.)**. Il s'adresse aux propriétaires, gestionnaires de succursales et hauts responsables du secteur de commerce de détail.

Ce projet pilote, s'étalant sur vingt (20) mois, visait tout d'abord à collecter de l'information sur le niveau d'implantation de pratiques en développement durable chez les commerçants pour dresser un portrait réaliste de la situation et des besoins du secteur. Dans un second temps, et après une visite de diagnostic dans 25 magasins participants répartis au sein des 5 bannières que sont : **BMR, DeSerres, Groupe Jean Coutu, La Vie en Rose et Korvette**, une aide personnalisée ainsi qu'un soutien technique pour l'implantation étaient offerts gratuitement par des experts du domaine.

Afin de faire profiter l'ensemble du secteur des apprentissages de ce projet pilote et des ressources ainsi développés, cet outil est mis à la disposition des commerçants pour reproduire, dans une certaine mesure, la démarche réalisée avec les participants au projet pilote.

***Alors et vous, où en êtes-vous au niveau du développement durable dans votre commerce ?***

## *Le développement durable*

Née en 1980, l'expression « développement durable » fait référence à un développement qui vise à répondre aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs. La notion de « développement durable » ne peut être abordée qu'en ayant une vision à long terme de ces activités afin d'évaluer objectivement l'impact de celles-ci sur les générations futures. Lorsque ce concept est maîtrisé, il permet de mettre en place des changements réduisant de manière significative l'empreinte environnementale d'une entreprise en tenant compte et en agissant autant sur la dimension environnementale, sociale et économique de ces activités.

## *Qu'est-ce qu'un outil autodiagnostic ?*

Cet outil est conçu pour vous aider à réaliser un autodiagnostic des actions en développement durable mises en place dans votre entreprise. En d'autres termes, il permet d'identifier ce qui a déjà été fait pour mettre en avant ce qu'il reste à faire.

Un plan d'action, généré automatiquement, incluant l'ensemble des actions à mettre en place, l'échéancier et le responsable, vous sera ensuite proposé afin de vous aider à structurer votre démarche.

Cet outil est composé de 3 onglets :

**L'onglet « Mode d'emploi »** : qui est un résumé du présent document et vous présente succinctement le mode d'emploi pour utiliser cet outil.

**L'onglet "Plan d'action"** : qui permet de visualiser votre plan d'action, généré automatiquement, classé par thème, les échéances et le responsable. Un décompte des actions à mettre en place en fonction du niveau d'intervention est également disponible.

**L'onglet "Diagnostic"** : qui est le seul onglet où de l'information doit être entrée. Une liste d'actions, non exhaustives, vous est proposée classée par thème. Il y a **dix (10) thèmes** : 1. énergie; 2. éclairage; 3. chauffage, climatisation et ventilation; 4. transport; 5. eau; 6. gestion des matières résiduelles; 7. approvisionnement et gestion des stock; 8. gestion des contaminants; 9. politique environnementale; 10. implication sociale.

En général une action peut être déclinée en trois (3) niveaux d'intervention. Chaque niveau peut être atteint séparément. Autrement dit, sauf exception, il n'est pas nécessaire de réaliser le premier palier pour mettre en place le niveau suivant.

## ***Comment réaliser le diagnostic et utiliser l'outil ?***

L'outil d'autodiagnostic et la méthodologie proposée ont été développés pour être le plus intuitifs et simples à utiliser. Toutefois, cette étape demande du temps et de la rigueur pour donner des résultats intéressants.

### **Première étape : l'engagement**

Avant d'entreprendre toute démarche, il est primordial d'obtenir l'engagement formel de la haute direction ainsi que des représentants de succursales. C'est une première étape décisive pour la suite de la démarche. Il est important de comprendre que la finalité de ce processus est de revoir l'ensemble de ses pratiques afin d'en réduire l'impact environnemental. Cela sous-entend que des dépenses et des changements organisationnels vont être nécessaires. Or pour que ce soit viable et durable, la haute direction doit donner son accord pour que ces changements soient rendus effectifs et mandater les paliers inférieurs pour les mettre en place.

### **Deuxième étape : choisir le responsable**

Nous recommandons que ce soit le responsable environnement de l'entreprise qui réalise le diagnostic. S'il n'y a pas de responsable environnement, identifier un employé motivé, sensibilisé et donnez-lui un mandat clair (champs d'intervention, pouvoir décisionnel, positionnement hiérarchique) qui sera connu de l'ensemble des employés et responsables de l'entreprise. D'autre part, il est conseillé d'être accompagné de représentants de différents services, tels que opérations, vente, comptabilité/finances, immobilier, etc. ainsi que de la haute direction afin que ce diagnostic soit complet, que l'information collectée soit fiable et que les actions ciblées soient réalisables techniquement, financièrement, et adaptées à la réalité des employés.

### **Troisième étape : commencer le diagnostic**

Il n'est pas nécessaire de réaliser le diagnostic de vos installations en une fois ni dans son ensemble. Vous pouvez décider de cibler seulement quelques volets particuliers ou prioritaires dans un premier temps et vous concentrer uniquement sur ceux-ci. Vous pourrez recommencer l'exercice pour les autres volets ensuite.

Lors de la visite des installations, prenez le temps de vérifier chaque élément. Par exemple, lors d'un diagnostic de la partie électricité, inspecter l'installation dans son ensemble, des ampoules aux interrupteurs, en passant par les ballasts et la structure du

réseau électrique. Ne tenez rien pour acquis, et ne basez pas votre évaluation sur des suppositions. En effet, pour déterminer si une action est belle et bien mise en place, soyez objectif, assurez-vous d'obtenir, des services impliqués, toute l'information nécessaire et pertinente si celles-ci sont disponibles. S'il faut qu'un technicien démonte l'équipement en question ou s'il faut faire passer un expert pour obtenir une information fiable, il est important de le faire. Vous pourrez ensuite déterminer, de façon éclairée, la faisabilité technique et financière d'un changement et par conséquent sa pertinence.

### Quatrième étape : documenter les réalisations

Documentez le plus possible vos réalisations. Identifiez des indicateurs de suivi et de performance qui vous permettront d'estimer le niveau d'intervention atteint ainsi que les pistes d'amélioration qui s'offrent à vous. Ces données vous permettront de suivre l'évolution de l'impact des changements mis en place grâce à un tableau de bord. D'autre part, ces indicateurs vont vous aider à définir des objectifs réalistes à atteindre au cours des prochaines années. En ayant en main, des cibles claires à atteindre, vos employés comprendront plus facilement la mesure des changements à mettre en place. Enfin, chaque objectif atteint est une victoire pour vos équipes, alors que chaque objectif non atteint est une piste d'amélioration.

Lors du diagnostic de vos installations, veuillez indiquer dans la colonne "statut" (**Étape 1** sur l'illustration ci-dessous), pour chaque niveau d'intervention, si l'action est : "Déjà implanté", "À implanter" ou à "Ne pas implanter". Les actions déjà complétées ou à ne pas implanter sont automatiquement grisées. Les actions à implanter sont automatiquement ajoutées dans l'onglet "Plan d'action".

Outil de diagnostic en développement durable de vos installations							
Volets à diagnostiquer							
Volet suivi énergétique	Niveau 1	Statut	Niveau 2	Statut	Niveau 3	Statut	Recommandations
Contrôler la consommation électrique du bâtiment	Suivi annuel de la consommation		Suivi trimestriel de la consommation		Suivi mensuel de la consommation		Mettre en place un outil de suivi simple et efficace. Exemple : fichier Excel
Contrôler la consommation énergétique du bâtiment	Mettre en place un plan de suivi de la consommation énergétique incluant : un suivi des factures et des variations de consommation.						Mettre en place un outil de suivi simple et efficace. Exemple : fichier Excel
Volet énergie	Nombre d'action niveau 1 mise en place :		Nombre d'action niveau 2 mise en place :	0	Nombre d'action niveau 3 mise en place :	0	
	Nombre d'action niveau 1 à mettre en place :		Nombre d'action niveau 2 à mettre en place :	0	Nombre d'action niveau 3 à mettre en place :	0	
	Nombre d'action niveau 1 rejetée :	0	Nombre d'action niveau 2 rejetée :	0	Nombre d'action niveau 3 rejetée :	0	

Le choix entre les trois (3) niveaux dépend des objectifs que votre entreprise s'est fixés et de la capacité financière à réaliser tous les changements. En général, chaque niveau d'intervention supérieur permet de réduire de manière plus importante l'impact environnemental de l'activité ciblée. Toutefois cela peut engendrer une augmentation

de l'investissement de départ. Par exemple, certains bâtiments ne sont pas équipés pour recevoir des interrupteurs avec variateurs de puissances qui permettent de réduire l'éclairage artificiel lorsque la lumière naturelle est suffisante. Il est dans ce cas nécessaire de changer les ballasts pour les rendre compatibles. Ce type de changement, dont l'impact sur la consommation électrique peut être important, nécessite un investissement de base tout aussi important dont la pertinence doit être discutée avant d'être planifiée. Vérifier s'il n'existe pas d'autres actions moins coûteuses, dont les impacts cumulés peuvent être au moins aussi importants, ne seraient pas plus intéressants à mettre en place avant.

### **Cinquième étape : Établir un échéancier et assigner des responsabilités**

Prenez le temps de définir un échéancier de réalisation ou de suivi (**Étape 2** sur l'illustration ci-dessus), quitte à le revoir en cours de route. C'est une balise temporelle qui aidera vos équipes à évaluer leur performance et la charge de travail restante.

Il est également important de désigner une personne responsable qui devra soit réaliser l'action soit en assurer le suivi (**Étape 3** sur l'illustration ci-dessus). Le fait d'avoir une personne-ressource permet de faciliter les suivis et désigner un responsable. Ça peut être le responsable environnement ou cela peut être délégué à un employé ayant des compétences particulières, de l'intérêt ou du temps.

N'hésitez pas à réaliser régulièrement des mises à jour de votre diagnostic afin d'actualiser votre plan d'action.

### **Sixième étape : Visualiser le plan d'action**

Lorsque vous avez complété le diagnostic en partie ou dans son ensemble et que vous souhaitez visualiser le plan d'action, veuillez vous rendre sur le deuxième onglet « Plan d'action ».

Dans cet onglet, un plan, généré automatiquement, vous servira de guide pour améliorer vos pratiques. Pour créer lors de votre première utilisation ce plan ou pour le mettre à jour après une modification apportée à l'onglet "Diagnostic", vous devez cliquer sur le bouton situé en dessous du titre "Bilan des actions à implanter" portant la mention "Cliquer ici pour mettre à jour les tableaux et afficher les actions à implanter". Les actions sélectionnées dans l'onglet "Diagnostic" s'afficheront, classées par thème, dans l'onglet "Plan d'action".

	A	B	C	D
1	<b>Bilan des actions à implanter</b>			
2				
3	Cliquez ici pour mettre à jour les tableaux et afficher les actions à implanter			Pour que cet outil fonctionne correctement, vous devez autoriser Excel à accepter l'utilisation des macros. Vérifier vos paramètres de sécurité.
4				
5				
6	Actions - Volet énergie	Échéancier	Responsable	Indicateurs
9				
10	<b>Volet énergie</b>			
11	Nombre d'action niveau 1 à mettre en place :			
12	Nombre d'action niveau 2 à mettre en place :			
13	Nombre d'action niveau 3 à mettre en place :			
14				
15	Actions - Volet éclairage	Échéancier	Responsable	Indicateurs
27				
28	<b>Volet éclairage</b>			
29	Nombre d'action niveau 1 à mettre en place :			
30	Nombre d'action niveau 2 à mettre en place :			
31	Nombre d'action niveau 3 à mettre en place :			
32				
33	Actions - Volet chauffage climatisation ventilation	Échéancier	Responsable	Indicateurs
47				
48	<b>Volet chauffage climatisation ventilation</b>			
49	Nombre d'action niveau 1 à mettre en place :			
50	Nombre d'action niveau 2 à mettre en place :			
51	Nombre d'action niveau 3 à mettre en place :			
52				
53	Actions - Volet transport	Échéancier	Responsable	Indicateurs
61				
62	<b>Volet transport</b>			
63	Nombre d'action niveau 1 à mettre en place :			
64	Nombre d'action niveau 2 à mettre en place :			
65	Nombre d'action niveau 3 à mettre en place :			
66				
67	Actions - Volet eau	Échéancier	Responsable	Indicateurs
79				
80	<b>Volet eau</b>			
81	Nombre d'action niveau 1 à mettre en place :			
82	Nombre d'action niveau 2 à mettre en place :			
83	Nombre d'action niveau 3 à mettre en place :			

**IMPORTANT :**

*Pour que cet outil fonctionne correctement, vous devez autoriser Excel à accepter l'utilisation des macros. Vérifier vos paramètres de sécurité.*

## Limitations

Cet outil est un outil d'aide à la décision. Les informations techniques qu'il contient sont là à titre d'information.

Notez que les solutions et les volets proposés ne sont pas exhaustifs et peuvent être modifiés selon les approches et votre sous-secteur d'activité.

Veuillez vous entourer d'expert reconnu pour valider vos choix et réaliser les modifications aux installations existantes.

Pour tirer pleinement profit de cet exercice, le diagnostic devrait être réalisé par un comité composé d'un responsable environnement ou toute autre personne ayant des compétences reconnues dans ce domaine, d'un membre de l'équipe technique, d'un membre de l'équipe marketing et des ventes, du gérant du magasin et d'un représentant de la haute direction.

## *Pour tout renseignement*

**Information d'ordre générale sur le projet pilote,** veuillez communiquer avec Madame Françoise Pâquet, Directrice des relations gouvernementales au Conseil québécois du commerce de détail (CQCD) par téléphone au 514 842-6681 poste 208, ou par courriel [fpaquet@cqcd.org](mailto:fpaquet@cqcd.org).

**Information en lien avec le développement durable en général et l'outil en particulier ou pour un soutien technique,** veuillez communiquer avec Monsieur Francis Fortin, Président-directeur général du cabinet d'expert, Chamard stratégies environnementales par téléphone au 514 844-7111 poste 209, ou par courriel [f.fortin@chamard-env.com](mailto:f.fortin@chamard-env.com).