

ÉLABORATION D'UNE MÉTHODE D'ÉVALUATION DE LA PERFORMANCE D'UN
SERVICE-CONSEIL EN RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE

Par

Daphnée TURCOTTE

Dirigée par

M. Gérard DENOUAL

Essai présenté au Centre Universitaire de Formation en Environnement en vue de
l'obtention du grade de maître en environnement (M. Env.)

CENTRE UNIVERSITAIRE DE FORMATION EN ENVIRONNEMENT
UNIVERSITÉ DE SHERBROOKE

Sherbrooke, Québec, Canada, Septembre 2011

SOMMAIRE

Mots-clés : performance environnementale, évaluation de la performance, entreprise de services-conseils en environnement, impacts d'un service-conseil, reddition de comptes, outils d'évaluation de la performance, indicateurs de performance environnementale.

La performance environnementale est un sujet de plus en plus présent dans le monde des entreprises, notamment parce qu'elles subissent des pressions de divers groupes intéressés, mais aussi parce qu'elles y ont trouvé un intérêt que ce soit économique, communicationnel ou autre. L'évaluation de la performance environnementale est d'ailleurs une question d'actualité pour les entreprises et celles-ci ont souvent recours aux services d'entreprises-conseils spécialisées pour les accompagner dans leur démarche d'amélioration continue.

Il existe une grande diversité d'entreprises-conseils qui offrent une panoplie de services-conseils en environnement ayant tous un point commun, l'amélioration de la performance environnementale de leurs clients. Bien que ces entreprises-conseils aient un impact non négligeable sur l'amélioration de la performance environnementale de leurs clients, très peu d'entre elles connaissent les impacts réels de leurs services et, lorsque c'est le cas, elles n'ont pas mis en place de méthodes spécifiques pour les mesurer.

L'objectif général de cet essai est d'élaborer une méthode qui permettrait de connaître les impacts d'un service-conseil en performance environnementale. À cette fin, une revue des méthodes de reddition de comptes en performance environnementale a été effectuée pour vérifier s'il existait une méthode reconnue qui le permettait déjà. Par la suite, une sélection de bilans environnementaux d'entreprises clientes a été réalisée. Les bilans ont ensuite été analysés dans le but de mettre en évidence une réelle amélioration de la performance environnementale de ces dernières qui aurait pu être associée aux impacts du service-conseil fourni. De plus, la possibilité d'associer les améliorations de la performance environnementale de l'entreprise cliente au service-conseil livré par l'entreprise-conseil a également été analysée. La reddition de comptes en performance environnementale n'a pas permis de connaître les impacts d'un service-conseil sur l'amélioration de la performance du client. Des pistes de solutions ont été émises pour orienter les entreprises-conseils dans l'élaboration d'une méthodologie d'évaluation des impacts de leurs services propre à leur contexte d'entreprise.