

# Questionnaire de diagnostic organisationnel orienté vers le développement durable

VERSION PUBLIQUE



Février 2010



Centre québécois de  
**développement durable**

humanisme • efficacité • participation

accompagner les organisations dans une démarche de  
mobilisation, d'appropriation et d'intégration  
dans leurs actions des principes fondamentaux du  
développement durable

## AVANT-PROPOS



Il nous fait plaisir de rendre disponible cette version publique de notre outil diagnostic développé en 2008 et expérimenté avec une quinzaine d'organisations<sup>1</sup>. Un exercice de diagnostic est un bon point de départ :

- pour porter un regard nouveau sur votre organisation;
- pour cerner vos points forts et vos points faibles en développement durable; et
- pour réfléchir à vos enjeux, en fonction de votre contexte interne et externe.

Il s'agit donc, couplée à un programme de formation, d'une des premières étapes de votre démarche de développement durable.

À la base, la méthode est simple. Un responsable doit s'assurer que chaque question soit répondue par la ou les personne(s) qui détien(nen)t l'information pertinente. Les quatre premiers aspects s'adressent à tout type d'organisation. Par contre, les entreprises de production utiliseront l'aspect « Production et gestion des ressources » alors que les entreprises de services pourraient n'utiliser que l'onglet « Bureau vert ».

Mais c'est vraiment de l'étape subséquente dont dépend toute la richesse du diagnostic : la discussion autour des résultats du questionnaire. Plus des points de vue différents seront considérés, meilleure sera la réflexion collective.

Voici quelques exemples de questionnements qui découleront de la discussion sur les résultats du questionnaire.

- Quel est le contexte dans lequel votre organisation évolue; ses enjeux sociaux, environnementaux et économiques ?
- Quelles sont les parties prenantes de l'organisation ? Quelles sont leurs perceptions, leurs attentes face à l'organisation, leur influence dans l'avenir ?
- Quels sont vos points forts, vos points faibles ?
- Sur quoi devrait-on travailler prioritairement ?
- Sur quoi avez-vous le plus de contrôle ?
- Quelles sont les ressources que vous vous engagez à investir, et comment les organiserez-vous ?

Ces réflexions mèneront graduellement à l'élaboration d'une politique, d'une planification et à la mise en œuvre d'actions.

Nous désirons signaler trois remarques à l'utilisation de cette version publique de notre outil diagnostic :

---

<sup>1</sup> Vous trouverez sur notre site la version précédente de notre outil diagnostic utilisé plusieurs dizaines de fois.

1. Cet outil, s'il est un bon point de départ, n'est pas complet en soi. Notre trousse comprend aussi un questionnaire pour les travailleurs et une méthode de compilation des données, d'animation, d'interprétation et de traitement des résultats. Nous réservons ces outils en évolution constante pour nos services-conseils.
2. Cet outil est conçu d'abord pour les entreprises de production, bien qu'il soit assez facile de l'adapter à d'autres organisations, quitte à ne pas répondre à certaines questions. Nous avons d'autres versions de questionnaire adaptées, mais encore une fois, il s'agit de documents pilotes.
3. Nous vous invitons à nous faire part de vos commentaires et de vos questions. Il s'agit déjà de la troisième version de l'outil et elle sera certainement mise à jour d'ici quelques mois ou quelques années. Vos expériences sont riches pour nous et peuvent contribuer à l'évolution de l'outil.
4. **S'il vous plaît, référencez l'utilisation de notre outil dans vos publications et vos communications : *Centre québécois de développement durable (2008) Questionnaire de diagnostic organisationnel orienté vers le développement durable. Document non publié, 22 pages. Il est issu d'une longue pratique qui date d'une vingtaine d'années, et nous consacrons, année après année, un temps considérable à son développement. Notre réputation et notre survie en dépendent, car nous sommes un organisme non gouvernemental et autofinancé.***

Enfin, nous remarquons que, s'il peut être effectué de façon autonome avec succès, un exercice de diagnostic effectué avec un accompagnateur présente plusieurs avantages :

- il permet d'éclaircir les questionnements et de faciliter les discussions;
- il est neutre et peut interpeller n'importe qui dans l'organisation, sans passé ni préjugé;
- il a du recul par rapport à l'organisation, et peut la comparer à toutes ses expériences passées avec d'autres organisations, différentes et similaires;
- il possède une bonne connaissance de l'évolution des enjeux et des pratiques de développement durable, de même que des ressources disponibles.

Bien entendu, nous voulons par cette mention vous proposer nos services. Notre premier souci est que les personnes et leur organisation se sentent impliquées en développement durable et qu'elles passent à l'action. Si cet outil vous permet de le faire, notre mission sera en partie accomplie. Et si vous désirez avoir recours à nous ponctuellement, il nous fera plaisir de placer votre succès au centre de nos préoccupations.

N'hésitez pas à nous téléphoner ou à nous écrire, vos commentaires sont les bienvenus ! Bonnes discussions !

L'équipe du CQDD



Centre québécois de  
**développement durable**

414, Collard Ouest  
Alma (Qc) G8B 1N2  
Tél.: 418.668.7533 • Fax : 418.668.8059  
[www.cqdd.qc.ca](http://www.cqdd.qc.ca) • [info@cqdd.qc.ca](mailto:info@cqdd.qc.ca)

## Questions générales sur l'entreprise

**Nom de l'entreprise**

**Nombre d'employés**

**Secteur d'activités?**

**Quel est le produit ou service livré par votre entreprise ?**

**Quelle est la fonction ou l'utilité de ce produit ou service?**

**Qui sont le ou les propriétaire(s) de l'entreprise et selon quelle proportion?**

**Quelle est la clientèle ciblée?**

**Quel est le chiffre d'affaires des 5 dernières années?**

**Quels sont les grands enjeux auxquels votre entreprise doit faire face pour rester compétitive?**

Gouvernance

1 - Modèle d'affaires 2 - Éthique des affaires 3 - Évaluation et contrôle opérationnel 4 - Répartition des pouvoirs et gestion des pp

**Explications :**

La gouvernance de l'organisation est le système qui permet à l'organisation de prendre des décisions et de les mettre en oeuvre. Une entreprise responsable intègre dans son modèle d'affaires et son code de conduite les principes de rendre compte, de transparence, de conduite éthique et de prise en considération des intérêts des parties prenantes. Dans la présente démarche, la direction fait également preuve d'engagement clair envers le développement durable.

**Indicateurs proposés:**

- Date de la dernière révision de la planification stratégique
- Politique et autres documents de l'entreprise relatifs au développement durable
- Code de conduite ou d'éthique
- Montants investis par l'entreprise dans la communauté par type (organismes communautaires, dons, bénévoles, investissement social, commandites, etc.)
- Seuil de rentabilité de l'entreprise
- Nombre et libellé des indicateurs suivis régulièrement
- Date de révision des descriptions de poste
- Nombre et type de moyens de communication avec les parties prenantes

**Documents:**

- |   |  |
|---|--|
| Politique environnementale ou de DD             |  |
| Système de gestion en place                     |  |
| Certifications obtenues                         |  |
| Documentation du SGE                            | Plan d'action annuel                                   |
| Évaluation des aspects environnementaux         | Bilan de responsabilité sociale ou bilan de durabilité |
| Attestation d'assainissement                    | Diagnostic organisationnel                             |
| Plan d'affaire                                  | Politiques de l'entreprise                             |
| Plan stratégique (plan triennal ou quinquennal) | Rapport annuel   |
|   | Document résumant mission/vision/valeurs               |

Questions

oui non NSP N/A Arguments et commentaires

1 **Modèle d'affaires**

| Questions   | oui | non | NSP | N/A | Arguments et commentaires |
|---|-----|-----|-----|-----|---------------------------|
| Avez-vous adopté :  |     |     |     |     |                           |
| une mission d'entreprise?   |     |     |     |     |                           |
| une vision d'entreprise?  |     |     |     |     |                           |
| des valeurs?  |     |     |     |     |                           |
| Faites-vous une planification de vos activités à moyen terme (3 à 5 ans)?                                     |     |     |     |     |                           |
| Faites-vous une planification de vos activités à court terme (1 à 3 ans)?                                     |     |     |     |     |                           |
| Révisiez-vous vos plans sur une base régulière ?  |     |     |     |     |                           |
| Votre entreprise est-elle formellement engagée envers la responsabilité sociale ou le développement durable ? |     |     |     |     |                           |
| Avez-vous une politique de développement durable?   |     |     |     |     |                           |

Modèle d'affaires

# Diagnostic organisationnel orienté vers le développement durable

## Version publique

|          |   |  |  |  |  |  |
|----------|---|--|--|--|--|--|
|          | Est-elle diffusée tant à l'interne qu'à l'externe ?   |  |  |  |  |  |
|          | La propriété de l'entreprise est-elle partagée (coopérative, actionnariat des employés, copropriété, ou autre) ?  |  |  |  |  |  |
| <b>2</b> | <b>Éthique des affaires</b>   |  |  |  |  |  |
|          | Votre conseil d'administration a-t-il adopté un code de conduite ou des règles éthiques ?   |  |  |  |  |  |
|          | Les rôles de présidents et de directeurs sont-ils assumés par des personnes différentes ?   |  |  |  |  |  |
|          | Avez-vous adopté un code d'éthique pour l'ensemble des employés ?   |  |  |  |  |  |
|          | Les employés ont-ils reçu une formation en matière de comportement éthique ?  |  |  |  |  |  |
|          | Avez-vous des mécanismes pour assurer la transparence et la validité des résultats communiqués au conseil d'administration et par le conseil d'administration ?   |  |  |  |  |  |
|          | Les propriétaires ont-ils implanté l'entreprise dans leur collectivité ?  |  |  |  |  |  |
|          | L'entreprise fournit-elle des produits ou des services au milieu (urbain ou rural, selon le cas)?   |  |  |  |  |  |
|          | Est-ce que votre entreprise apporte une certaine contribution au sein d'associations à but non lucratif ?   |  |  |  |  |  |
|          | Est-ce que votre entreprise participe à la concertation locale sur le développement ?   |  |  |  |  |  |
|          | Est-ce que votre entreprise investit dans le développement local, sous forme d'investissement social, de dons, de bénévolat?  |  |  |  |  |  |
|          | Est-ce que votre entreprise participe aux programmes de formation générale et professionnelle, par exemple en donnant des conférences ou en engageant des stagiaires ?  |  |  |  |  |  |
|          | Faites-vous affaires dans d'autres pays (succursale, clients, fournisseurs) ?   |  |  |  |  |  |
|          | Si oui, avez-vous pris des mesures pour vous engager envers le respect des droits de l'Homme:   |  |  |  |  |  |
|          | -une politique?   |  |  |  |  |  |
|          | -un moyen d'évaluer l'impact de vos activités dans ce pays ?  |  |  |  |  |  |
|          | Vous assurez-vous que les activités de votre entreprise dans ces pays ont le moins d'impacts possibles sur les droits humains ? (extraction de matières, implication politique et lobbying, conditions de travail, déplacement de population) |  |  |  |  |  |

Éthique des affaires



Diagnostic organisationnel orienté vers le développement durable  
Version publique

| 3 Évaluation et contrôle opérationnel                         |   |  |  |  |  |  |
|---|---|--|--|--|--|--|
| Évaluation et contrôle opérationnel                           | Faites-vous un budget prévisionnel?   |  |  |  |  |  |
|   | Analysez-vous les écarts par rapport à vos prévisions?  |  |  |  |  |  |
|   | semestriellement  |  |  |  |  |  |
|   | mensuellement   |  |  |  |  |  |
|   | trimestriellement   |  |  |  |  |  |
|   | annuellement  |  |  |  |  |  |
|   | Faites-vous un suivi des coûts et de la rentabilité en continu?   |  |  |  |  |  |
|   | Êtes-vous capable de connaître rapidement l'impact financier de changements de diverses natures sur votre rentabilité ?                               |  |  |  |  |  |
|   | Mesurez-vous vos progrès en regard des objectifs de performance établis ?   |  |  |  |  |  |
|   | Utilisez-vous un tableau de bord de gestion ?   |  |  |  |  |  |
| Avez-vous des mécanismes de veille réglementaire ?            |   |  |  |  |  |  |
| Évaluez-vous vos performances sociales et environnementales ? |   |  |  |  |  |  |
| Paraissent-elles dans votre rapport annuel ?                  |   |  |  |  |  |  |
| 4 Répartition des pouvoirs et gestion des PP                  |   |  |  |  |  |  |
| Répartition des pouvoirs et gestion des PP                    | Est-ce que les rôles et les responsabilités des membres du conseil d'administration sont clairement définis et documentés ?                           |  |  |  |  |  |
|   | Est-ce que les rôles et responsabilités des employés sont définis et documentés ?   |  |  |  |  |  |
|   | Est-ce que les employés disposent de pouvoirs et de ressources distincts dans l'exercice de leurs responsabilités?                                    |  |  |  |  |  |
|   | Est-ce que les décisions peuvent se prendre rapidement dans l'entreprise ?  |  |  |  |  |  |
|   | Diffusez-vous :   |  |  |  |  |  |
|   | un rapport annuel sur vos activités ?   |  |  |  |  |  |
|   | les aspects de vos activités qui peuvent avoir un impact sur la collectivité (agrandissement, changement de procédé, nouveaux services, nuisances)?   |  |  |  |  |  |
|   | des informations sur les aspects reliés à la santé et à la sécurité de vos produits ?   |  |  |  |  |  |
|   | les aspects environnementaux de vos produits et de votre entreprise ?   |  |  |  |  |  |
|   | des informations sur les aspects qualités reliés à vos produits ?   |  |  |  |  |  |
|   | l'appartenance de votre entreprise à un groupe ou un consortium ?   |  |  |  |  |  |
|   | Diffusez-vous les coordonnées d'un contact à l'intention des personnes qui veulent poser des questions ou émettre des commentaires sur l'entreprise ? |  |  |  |  |  |

# Diagnostic organisationnel orienté vers le développement durable

## Version publique

|   |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|
| Avez-vous identifié vos parties prenantes* et disposez-vous de mécanismes de communication avec elles ? |  |  |  |  |  |
| Consultez-vous vos parties prenantes par rapport à vos enjeux et à vos décisions importantes ?          |  |  |  |  |  |

\* Parties prenantes : toute personne ou tout groupe qui influence ou est influencé par l'entreprise. Par exemple : clients, actionnaires, voisins, collectivité, gouvernement, assureurs, institution financière, employés, fournisseurs, groupes environnementaux, groupes et associations communautaires.



**Viabilité et aux bonnes pratiques d'affaires**

1 - Approvisionnement 2 - Capitaux et investissements financiers 3 - Entreprenariat et mise en marché 4 - R&D et innovation

**Explications :**

Les bonnes pratiques des affaires concernent la conduite éthique de l'entreprise face à ses investissements et ses approvisionnements. De plus, ce point traite des pratiques permettant à l'entreprise de se positionner dans un marché par notamment des l'innovation et l'entreprenariat. Ce volet permet d'apprécier les actions de l'entreprise face à ses partenaires d'affaires, mais aussi par rapport aux efforts consentis à l'amélioration de sa force de vente et de sa mise en marché.

**Indicateurs suggérés :**

- Nombre et libellé des critères considérés dans le choix des fournisseurs
- % Fournisseurs locaux
- % des bénéfices réinvestis dans l'entreprise
- Nombre et libellé des critères d'investissement de l'entreprise
- Montant récolté en subventions
- Nombre et pourcentage d'heures par année consacrées à la représentation
- Membership à des réseaux d'affaires, réseaux technique ou scientifiques
- Nombre de participation et nom des salons, des mission et des colloques
- Politique ou lignes de conduite en matière de marketing
- Nombre de publications papier et infolettres électroniques
- Budget consacré à la R&D et à l'amélioration continue
- Viabilité pratiques d'affaires (Nombre de projets spéciaux en entreprise (Käisen, 5s, amélioration continue, efficacité énergétique, etc.)

**Documents:**

- Politique d'investissement
- Planification Recherche et développement
- Liste des fournisseurs
- Liste des intrants

| Questions  | oui | non | NSP | N/A | Arguments et commentaires |
|--|-----|-----|-----|-----|---------------------------|
| <b>1</b> Approvisionnement   |     |     |     |     |                           |
| Connaissez-vous les conditions de production des intrants (produits et services) que vous achetez?   |     |     |     |     |                           |
| Dans le choix de vos fournisseurs, tenez-vous compte de critères sociaux d'évaluation (conditions de travail, SST, implication dans le milieu) ? |     |     |     |     |                           |



# Diagnostic organisationnel orienté vers le développement durable

## Version publique

|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
| Approvisionnement                      | Dans le choix de vos fournisseurs, tenez-vous compte de critères environnementaux (certifications, infractions réglementaires, bonnes pratiques) ?   |  |  |  |  |
|  | Pour vos achats, vérifiez-vous s'il existe des produits, des services ou des fournisseurs locaux ou régionaux?   |  |  |  |  |
|  | Avez-vous opté pour des produits, des services ou des fournisseurs locaux ou régionaux lorsque c'était possible?   |  |  |  |  |
|  | Faites-vous affaires dans d'autres pays (succursale, clients, fournisseurs) ?  |  |  |  |  |
|  | Si oui:  |  |  |  |  |
|  | Vous assurez-vous que vos fournisseurs respectent les droits humains?  |  |  |  |  |
|  | Est-ce inclus dans une politique de votre organisation?  |  |  |  |  |
|  | Vous assurez-vous que les produits que vous vous procurez dans ces pays aient le moins d'impacts possible? (extraction de matières, implication politique et lobbying, conditions de travail, déplacement de population) |  |  |  |  |
| <b>2</b>                               | <b>Capitaux et Investissements financiers</b>  |  |  |  |  |
| Capitaux et Investissements financiers | Favorisez-vous habituellement les décisions qui ont un impact positif sur la création d'emploi ?   |  |  |  |  |
|  | Dans les dernières années l'état de vos finances vous a-t-il permis de faire des investissements stratégiques pour votre développement à moyen et long terme?  |  |  |  |  |
|  | Avez-vous des lignes directrices régissant la répartition de vos bénéfices en fin d'année?   |  |  |  |  |
|  | Avez-vous une capacité d'emprunt pour le développement de vos projets ?  |  |  |  |  |
|  | Pour la gestion financière de vos profits; vous êtes-vous dotés de critères d'investissement autres que financiers? (investissements éco-responsables)   |  |  |  |  |
|  | Vos employés ont-ils un fonds de pension collectif?  |  |  |  |  |
|  | Vous êtes-vous dotés de critères d'investissement autres que les rendements financiers pour la gestion du fonds de pension?  |  |  |  |  |
|  | Avez-vous déjà profité de certaines subventions gouvernementales?  |  |  |  |  |
| <b>3</b>                               | <b>Entrepreneuriat et mise en marché</b>   |  |  |  |  |
| Entrepreneuriat et mise en marché      | Faites-vous partie de réseaux ou de regroupement d'affaires de votre secteur économique ?  |  |  |  |  |
|  | Assurez-vous une présence dans d'autres types de réseaux sur votre territoire?   |  |  |  |  |

# Diagnostic organisationnel orienté vers le développement durable

## Version publique

|                                  |  |  |  |  |  |  |
|----------------------------------|--|--|--|--|--|--|
| Entreprenariat et mise en marché | Avez-vous une très bonne connaissance des forces et des faiblesses de vos concurrents?   |  |  |  |  |  |
|                                  | Êtes-vous abonné à des journaux, des publications techniques, des magazines spécialisés?   |  |  |  |  |  |
|                                  | Participez-vous fréquemment à des colloques, des salons, des missions ?  |  |  |  |  |  |
|                                  | Avez-vous des partenaires d'affaires réguliers?  |  |  |  |  |  |
|                                  | Communiquez-vous votre démarche de développement durable?  |  |  |  |  |  |
|                                  | Avez-vous un site internet ?   |  |  |  |  |  |
|                                  | Avez-vous mis en place des mécanismes pour connaître régulièrement les besoins de vos clients (études marketing ou autre)?                 |  |  |  |  |  |
|                                  | Avez-vous adopté des lignes de conduite éthique en matière d'information et de marketing ?   |  |  |  |  |  |
|                                  | Collectez-vous des renseignements personnels dans le cadre de vos études marketing (code postal, revenu) ?                                 |  |  |  |  |  |
|                                  | Indiquez-vous clairement l'objectif de la requête de ces informations ?  |  |  |  |  |  |
|                                  | Gardez-vous ces informations strictement confidentielles ?   |  |  |  |  |  |
|                                  | Détruisez-vous ces informations après leur utilisation ?   |  |  |  |  |  |
|                                  | Diffusez-vous un numéro pour rejoindre une personne à propos d'un commentaire sur le produit, d'un service après-vente ou une assistance ? |  |  |  |  |  |
|                                  | Offrez-vous une garantie à votre produit qui dépasse vos obligations réglementaires ?  |  |  |  |  |  |
|                                  | Offrez-vous une option de retour qui compense toutes les pertes par rapport à l'usage normal de votre produit ?                            |  |  |  |  |  |
|                                  | Le prix de vente inclut-il tous les services afférant à ce dernier (service après vente, retour marchandise, utilisation...)?              |  |  |  |  |  |
|                                  | Offrez-vous des services de crédit pour votre produit ou votre service ?   |  |  |  |  |  |
|                                  | Avez-vous des moyens de fidélisation pour vos consommateurs?   |  |  |  |  |  |

### 4 R&D et innovation

|  |   |  |  |  |  |  |
|--|---|--|--|--|--|--|
|  | Disposez-vous d'un mécanisme de cueillette d'idées ou de suggestions pour améliorer les procédés et processus?    |  |  |  |  |  |
|  | Assistez-vous à des exposés ou des colloques scientifiques et techniques ?  |  |  |  |  |  |
|  | Publiez-vous ou distribuez-vous de l'information sur vos procédés, vos processus et vos expériences de recherche? |  |  |  |  |  |
|  | Faites-vous de la R et D?   |  |  |  |  |  |

# Diagnostic organisationnel orienté vers le développement durable

## Version publique

|                   |  |  |  |  |  |  |
|-------------------|--|--|--|--|--|--|
| R&D et innovation | Avez-vous des ressources affectées directement à la R et D?                            |  |  |  |  |  |
|                   | Avez-vous un budget consacré exclusivement à la R et D?                                |  |  |  |  |  |
|                   | Est-ce que vos activités de R et D sont admissibles à l'obtention d'un crédit d'impôt? |  |  |  |  |  |
|                   | Faites-vous partie d'un réseau de chercheurs ou d'un groupe de recherche?              |  |  |  |  |  |
|                   | La technologie que vous utilisez est-elle relativement à la fine pointe?               |  |  |  |  |  |
|                   | Utilisez-vous des systèmes informatiques :   |  |  |  |  |  |
|                   | • de communication (internet, courriel)  |  |  |  |  |  |
|                   | • d'inventaire   |  |  |  |  |  |
|                   | • de contrôle des coûts  |  |  |  |  |  |
|                   | • de production  |  |  |  |  |  |
|                   | Modernisez-vous fréquemment vos procédés, vos processus et vos équipements?            |  |  |  |  |  |

Développement humain

1 - Conditions de travail 2 - Relations et participation des travailleurs 3 - Santé et sécurité 4 - Développement des compétences 5 - Droits des travailleurs

**Explications :**

Les relations et conditions de travail englobent toutes les politiques et pratiques liées au travail réalisé au sein d'une organisation par elle ou pour son compte. Elles couvrent le recrutement et la promotion de travailleurs, les procédures disciplinaires et de correction des manquements, le transfert et les délocalisations de travailleurs, la cessation d'emploi, la formation et le développement des compétences, la santé, la sécurité et l'hygiène au travail ainsi que toute politique ou pratique affectant les conditions de travail. Elles englobent également la reconnaissance des organisations de travailleurs ainsi que la représentation et la participation de l'organisation aux négociations collectives, au dialogue social et aux consultations tripartites en vue de traiter les questions sociales liées à l'emploi.

*Ajoutons aussi la culture, le climat social, les politiques et toutes les pratiques pour favoriser la communication et les relations saines entre les employées ainsi qu'entre les employés et la direction.*

**Indicateurs suggérés:**

- ratio des travailleurs à temps plein / temps partiel et occasionnels
- Ratio salaire moyen / moyenne salariale du secteur
- Taux d'absentéisme
- Taux de roulement
- Nombre d'accidents et de quasi-accidents des dernières années (sur 10 ans)
- Nombre moyen d'heures de formation et d'exercice par employé concernant la santé et la sécurité au travail
- Nombre moyen d'heures de formation par employé
- Diversité des programmes de formation auxquels les employés se sont inscrits
- Temps et résultat des travaux de négociation patronale

**Documents:**

- Politique des ressources humaines
- Planification des effectifs
- Documentation relative à la SST
- Convention collective
- Organigramme et description des postes

- Description des échelles salariales et avantages sociaux
- Description des programmes de formation
- Griefs ou plaintes déposés par les employés

Questions oui non NSP N/A Arguments et commentaires

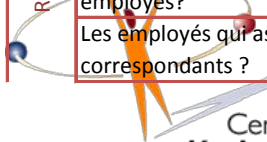
1 Conditions de travail

|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
| Effectuez-vous une planification active de vos effectifs en ressource humaine? |  |  |  |  |  |
| Y-a-t-il des perspectives d'embauche dans le futur pour votre entreprise?      |  |  |  |  |  |

# Diagnostic organisationnel orienté vers le développement durable

## Version publique

|   |   |  |  |  |  |  |  |
|---|---|--|--|--|--|--|--|
| Conditions de travail   | Votre entreprise offre-t-elle une certaine stabilité d'emploi à ses travailleurs ?  |  |  |  |  |  |  |
|   | Les ressources humaines reposent-elles majoritairement sur du travail à temps plein ?   |  |  |  |  |  |  |
|   | Avez-vous recours à la sous-traitance uniquement pour des tâches impossibles à combler à l'interne?   |  |  |  |  |  |  |
|   | Lorsque vous y avez recours, posez-vous des exigences minimales aux conditions de travail de vos sous-traitants ?                               |  |  |  |  |  |  |
|   | D'après vous, les conditions de travail dans votre entreprise sont-elles plus avantageuses que la moyenne de votre secteur (vos compétiteurs) ? |  |  |  |  |  |  |
|   | Quels sont les avantages sociaux prévus dans le milieu de travail?  |  |  |  |  |  |  |
|   | • horaire   |  |  |  |  |  |  |
|   | • congés de tous types  |  |  |  |  |  |  |
|   | • remboursements et assurances  |  |  |  |  |  |  |
|   | • souplesse (heures d'arrivée et de départ, opportunité de temps partiel)   |  |  |  |  |  |  |
| • soutien au bénévolat  |   |  |  |  |  |  |  |
| • mesures de conciliation travail-famille   |   |  |  |  |  |  |  |
|   |   |  |  |  |  |  |  |
|   | Est-il facile pour vous d'avoir accès à de la main-d'œuvre qualifiée?   |  |  |  |  |  |  |
| <b>2 Relations et participation des travailleurs</b>                                |   |  |  |  |  |  |  |
| Relations et participation des travailleurs   | Diriez-vous que le climat de travail est bon et harmonieux dans votre entreprise?   |  |  |  |  |  |  |
|   | Travaillez-vous activement à instaurer un milieu de travail (physique et social) sain et stimulant ?  |  |  |  |  |  |  |
|   | Disposez-vous de mécanismes pour favoriser de bonnes interactions entre les employés?   |  |  |  |  |  |  |
|   | Disposez-vous de mécanismes de dialogue entre la direction et les employés?   |  |  |  |  |  |  |
|   |   |  |  |  |  |  |  |
|   | Avez-vous conçu un mécanisme de résolution de conflit?  |  |  |  |  |  |  |
|   |   |  |  |  |  |  |  |
|   | Avez-vous une politique de gestion des relations de travail?  |  |  |  |  |  |  |
|   | Avez-vous intégré des mécanismes de participation avec vos employés ?   |  |  |  |  |  |  |
|   | Avez-vous des systèmes de récompense ou de motivation pour vos employés?  |  |  |  |  |  |  |
| Les employés qui assument des responsabilités ont-ils des pouvoirs correspondants ? |   |  |  |  |  |  |  |



# Diagnostic organisationnel orienté vers le développement durable

## Version publique

|                   |  |  |  |  |  |  |  |
|-------------------|--|--|--|--|--|--|--|
|                   | Donnez-vous l'occasion à l'employé d'exploiter ses talents particuliers dans son travail?  |  |  |  |  |  |  |
| <b>3</b>          | <b>Santé et sécurité</b>   |  |  |  |  |  |  |
| Santé et sécurité | Diriez-vous que par rapport à votre secteur ou à vos concurrents, votre milieu de travail est plus sécuritaire que la moyenne (nbre d'accident, de quasi-accidents, congés maladies) ?                               |  |  |  |  |  |  |
|                   | Survient-il des incidents à chaque année ?   |  |  |  |  |  |  |
|                   | Avez-vous effectué un inventaire des risques et dangers pour les employés?   |  |  |  |  |  |  |
|                   | Avez-vous mis en place des mesures pour éviter ou minimiser les risques identifiés?  |  |  |  |  |  |  |
|                   | Avez-vous mis en place des plans d'intervention en cas d'accident?   |  |  |  |  |  |  |
|                   | Avez-vous nommé un responsable de SST?   |  |  |  |  |  |  |
|                   | Avez-vous formé un comité de SST?  |  |  |  |  |  |  |
|                   | Avez-vous un mécanisme de veille et de mise à jour des plans de prévention et d'intervention?  |  |  |  |  |  |  |
|                   | Avez-vous sélectionné des indicateurs de suivi des risques et dangers?   |  |  |  |  |  |  |
|                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• nombre d'accidents</li> <li>• nombre de quasi-accidents</li> <li>• résultats d'échantillonnage</li> <li>• nombre de contrôles ou de vérifications de maintenance</li> </ul> |  |  |  |  |  |  |
|                   | Vos employés reçoivent-ils de la formation concernant la SST?  |  |  |  |  |  |  |
|                   | Faites-vous des exercices de simulation pratique?  |  |  |  |  |  |  |
|                   | Avez-vous mis en place des mesures de promotion de la santé physique et mentale dans votre entreprise ?  |  |  |  |  |  |  |
|                   | Les employés participent-ils à la gestion et à l'amélioration de la SST ?  |  |  |  |  |  |  |
|                   | Avez-vous fait l'inventaire des risques en matière de sécurité civile relatifs à votre entreprise ?  |  |  |  |  |  |  |
|                   | Avez-vous mis en œuvre des actions pour les maîtriser?   |  |  |  |  |  |  |
|                   | Avez-vous un Plan de mesures d'urgence ?   |  |  |  |  |  |  |
|                   | Est-il mis à jour et donne-t-il lieu à des exercices ?   |  |  |  |  |  |  |



# Diagnostic organisationnel orienté vers le développement durable

## Version publique

| 4 Développement des compétences |  |  |  |  |  |  |
|---------------------------------|--|--|--|--|--|--|
| Développement des compétences   | Les employés ont-ils l'occasion de contribuer à l'amélioration de leur poste ou de leurs tâches?   |  |  |  |  |  |
|                                 | Les employés ont-ils des opportunités de changer de postes et d'obtenir des promotions?  |  |  |  |  |  |
|                                 | Les employés poursuivent-ils un plan de formation continue?  |  |  |  |  |  |
|                                 | Les employés peuvent-ils orienter leur plan de formation?  |  |  |  |  |  |
| 5 Droits des travailleurs       |  |  |  |  |  |  |
| Droits des travailleurs         | Avez-vous invité vos employés à former un comité paritaire ?   |  |  |  |  |  |
|                                 | Vos employés sont-ils syndiqués ?  |  |  |  |  |  |
|                                 | S'ils en montraient l'intérêt, seriez-vous favorables à une syndicalisation?   |  |  |  |  |  |
|                                 | Comptez-vous des personnes de groupes vulnérables (minorités ethniques, handicapés, Autochtones) parmi vos employés, partenaires et fournisseurs ? |  |  |  |  |  |
|                                 | Est-ce que des femmes occupent des postes de direction au sein de l'entreprise ?   |  |  |  |  |  |
|                                 | Avez-vous adopté des mesures de discrimination positive envers certains groupes ?  |  |  |  |  |  |



## Production et gestion des ressources

1 - Eau 2 - Matières 3 - Énergie 4 - Rejets 5 - Milieu naturel et biodiversité 6 - Conception de produits

### Explications :

Les décisions et les activités des organisations ont inmanquablement un impact sur l'environnement naturel. Ces impacts peuvent être liés à l'utilisation des ressources énergétiques et naturelles par l'organisation, à la production de pollution et de déchets et aux conséquences de ses activités, de ses produits et services sur l'habitat naturel.

Pour réduire leurs impacts sur l'environnement, il convient que les organisations adoptent une approche intégrée qui prend en compte les implications plus larges de leurs décisions et de leurs activités d'un point de vue économique, social et environnemental.

### Documents demandés :

Documents d'information sur l'entreprise et ses produits  
Schéma "vue en plan d'usine" des principaux secteurs  
Schéma de procédé des étapes de fabrication du produit<sup>1</sup>  
Schéma de procédé de circulation de l'eau<sup>2</sup>  
Factures d'énergie et production des 2 dernières années  
Description des activités de nettoyage des équipements  
Description des activités de recyclage d'eau de l'usine  
Analyse de l'eau usée  
Schéma de la ventilation/chauffage/climatisation  
Liste des différents équipements  
Description du programme de suivi et de surveillance

### Indicateurs demandés:

Volume en unité ou en poids des différents produits vendus  
Volume total d'eau prélevé, par source. Historique de données  
Pourcentage et volume total d'eau recyclée et réutilisée  
Consommation de matière en poids, historique  
Consommation de matière renouvelable  
Pourcentage de matières consommées provenant de matière recyclée  
Pourcentage de matières consommées toxiques ou dangereuses (INRP, autres)  
Consommation d'énergie renouvelable et non-renouvelable répartie par source d'énergie  
Énergie économisée grâce à l'efficacité énergétique  
Total des rejets d'eau usée dans l'eau, par type et par destination  
Masse totale de déchets, par type et par mode de traitement  
Masse de déchets réutilisés  
Initiatives pour réduire les émissions de gaz à effet de serre et réductions obtenues

Documents de fonctionnement des principaux équipements  
Liste de vos produits chimiques  
Les fiches signalétiques de vos produits chimiques  
Indicateurs de gestion des ressources de votre entreprise<sup>3</sup>  
Liste de projets réalisés ces dernières années  
Liste des nouveaux projets  
Politique environnementale  
Documentation du SGE  
Évaluation des aspects environnementaux  
Attestation d'assainissement  
Plan d'action et cibles environnementales

Notes:

1, 2 : Utiliser l'onglet schéma de procédé

3 : Exemple du secteur laitier: 1 à 4 litres d'eau par litres de lait

### Questions

oui non NSP N/A Arguments et commentaires

1 Eau

| Questions   | oui | non | NSP | N/A | Arguments et commentaires |
|---|-----|-----|-----|-----|---------------------------|
| Mesurez-vous votre consommation d'eau ?   |     |     |     |     |                           |
| Dans les dernières années, avez-vous fait des projets qui ont réduit votre consommation d'eau ? Si oui lesquels ? |     |     |     |     |                           |
| Avez-vous choisi des intrants de façon à minimiser la consommation d'eau de l'entreprise ?                        |     |     |     |     |                           |

# Diagnostic organisationnel orienté vers le développement durable

## Version publique

|                   |   |  |  |  |  |
|-------------------|---|--|--|--|--|
| Eau               | Avez-vous optimisé l'efficacité des opérations, des équipements et les calendriers de production de façon à diminuer la consommation d'eau ?                                    |  |  |  |  |
|                   | Avez-vous optimisé les procédures de maintenance, d'entretien ou de nettoyage de façon à diminuer la consommation d'eau (par exemple les procédures de nettoyage et d'asepsie ) |  |  |  |  |
|                   | Opérez-vous déjà certains circuits d'eau en boucle fermée ou partiellement fermée ? Si oui lesquels   |  |  |  |  |
|                   | Avez-vous déjà tenté de réduire la consommation d'eau reliée à vos emballages?  |  |  |  |  |
|                   | Avez-vous déjà optimisé l'utilisation de l'eau domestique, du bureau, de l'entretien des terrains ?   |  |  |  |  |
| <b>2 Matières</b> |   |  |  |  |  |
| Matières          | Faites-vous des suivis de votre consommation de matières?   |  |  |  |  |
|                   | Dans les dernières années, avez-vous fait des projets qui ont réduit votre consommation de matière première ? Si oui lesquels ?   |  |  |  |  |
|                   | Planifiez-vous vos achats afin de diminuer les pertes d'entreposage ou la consommation de matière?  |  |  |  |  |
|                   | Avez-vous déjà optimisé les équipements ou procédés pour qu'ils utilisent moins de matière ou qu'ils en rejettent moins?  |  |  |  |  |
|                   | Avez-vous déjà éliminé ou réduit l'utilisation ou la toxicité des substances chimiques employées dans la fabrication ou dans le produit?  |  |  |  |  |
|                   | Avez-vous optimisé les procédures de maintenance, d'entretien ou de nettoyage de façon à diminuer la consommation de matière?   |  |  |  |  |
|                   | Faites-vous une ségrégation des différents rejets solides de l'entreprise? (par exemple : rejet dangereux, non dangereux, recyclables)  |  |  |  |  |
|                   | Est-ce que les résidus solides de production sont réutilisés dans le processus de fabrication jusqu'à leur maximum ?  |  |  |  |  |
|                   | Votre emballage est-il réutilisé ou recyclable ? (pour le produit et son transport)   |  |  |  |  |
|                   | Est-ce que le poids et le volume d'emballage ont déjà été minimisés ?   |  |  |  |  |
| <b>3 Énergie</b>  |   |  |  |  |  |
|                   | Mesurez-vous la consommation de votre énergie: gaz naturel, électricité, vapeur ?   |  |  |  |  |
|                   | Les combustibles fossiles (essence, diesel, gaz naturel, huile) constituent-ils moins de 25% de votre consommation d'énergie ?  |  |  |  |  |
|                   | Dans les dernières années, avez-vous fait des projets qui ont réduit votre consommation d'énergie ?   |  |  |  |  |
|                   | Avez-vous déjà envisagé de remplacer ou de modifier un produit existant afin de répondre au besoin tout en diminuant la consommation d'énergie au cours de la production ?      |  |  |  |  |



# Diagnostic organisationnel orienté vers le développement durable

## Version publique

|         |   |  |  |  |  |  |
|---------|---|--|--|--|--|--|
| Énergie | Planifiez-vous vos inventaires de manière à diminuer l'entreposage et sa consommation d'énergie (chaleur) ?   |  |  |  |  |  |
|         | Avez-vous déjà optimisé les équipements ou procédés pour qu'ils utilisent moins d'énergie ou qu'ils rejettent moins d'énergie ?                                       |  |  |  |  |  |
|         | Avez-vous optimisé l'efficacité des opérations et les calendriers de production de façon à diminuer la consommation d'énergie ?                                       |  |  |  |  |  |
|         | Récupérez-vous certains rejets thermiques de la transformation ou du chauffage du bâtiment pour les réutiliser dans la fabrication ou le bâtiment ? Si oui lesquels ? |  |  |  |  |  |
|         | Avez-vous déjà tenté de réduire la consommation d'énergie reliée à vos emballages?  |  |  |  |  |  |
|         | Est-ce que les méthodes de transport, les plans de distribution ont été optimisé pour consommer moins d'énergie et émettre moins de polluants ?                       |  |  |  |  |  |
|         | Avez-vous déjà optimisé l'utilisation de l'énergie pour la ventilation, le chauffage, la climatisation du bureau et des bâtiments ?                                   |  |  |  |  |  |

### 4 Rejets

|        |  |  |  |  |  |  |
|--------|--|--|--|--|--|--|
| Rejets | Avez-vous un système de suivi des quantités de vos rejets solides, liquides, gazeux et énergétique ?   |  |  |  |  |  |
|        | Vous êtes-vous déjà fixés des objectifs de performance d'efficacité (diminution de consommation d'énergie, de matière, d'eau et de rejets solides, liquides et gazeux) ? |  |  |  |  |  |
|        | Est-ce que vous faites du pré-traitement ou du traitement de vos résidus solides, liquides ou gazeux ?   |  |  |  |  |  |
|        | Avez-vous un plan de gestion des matières résiduelles ?  |  |  |  |  |  |
|        | Dans les dernières années, avez-vous fait des projets qui ont réduit la quantité de vos rejets solides, liquides, gazeux et énergétique ? Si oui lesquels ?              |  |  |  |  |  |
|        | Comptabilisez-vous vos émissions de GES ?  |  |  |  |  |  |
|        | Avez-vous mené des projets spécifiques pour réduire vos émissions de GES ?   |  |  |  |  |  |
|        | A-t-on envisagé de fabriquer de nouveaux produits à partir des résidus solides ?   |  |  |  |  |  |
|        | Êtes-vous implanté dans un parc industriel ?   |  |  |  |  |  |
|        | Êtes-vous arrivé à éliminer toutes les nuisances potentielles (odeurs, bruits, trafic) auprès de la collectivité ?   |  |  |  |  |  |
|        | Est-ce que des efforts sont faits pour harmoniser les activités du projet avec celles des alentours?   |  |  |  |  |  |
|        | Est-ce que des efforts ont été faits pour harmoniser les installations avec le paysage ou le cadre bâti aux alentours? Pour en améliorer l'esthétique?                   |  |  |  |  |  |



Diagnostic organisationnel orienté vers le développement durable  
Version publique

| 5 Milieu naturel et biodiversité |   |  |  |  |  |  |
|----------------------------------|---|--|--|--|--|--|
| Milieu naturel et biodiversité   | Connaissez-vous la contamination potentielle du sol de vos installations ? Son historique ?   |  |  |  |  |  |
|                                  | Vos rejets ont-ils un impact sur l'environnement local et global (cours d'eau, faune, flore, atmosphère) ?  |  |  |  |  |  |
|                                  | Avez-vous posé des gestes pour compenser l'impact de vos rejets sur l'environnement ?   |  |  |  |  |  |
| 6 Conception de produit          |   |  |  |  |  |  |
| Conception de produit            | Est-ce qu'un usage (normal ou anormal) de votre produit comporte un risque à la santé ou à la sécurité ?  |  |  |  |  |  |
|                                  | Votre produit comporte-t-il une substance soupçonnée de comporter certains risques (mutagènes, cancérigènes, bioaccumulation, etc.) ?   |  |  |  |  |  |
|                                  | Vos produits et vos intrants se classent-ils favorablement par rapport aux normes et à vos concurrents en ce qui concerne la santé/sécurité des consommateurs ?                                 |  |  |  |  |  |
|                                  | Avez-vous déjà modifié votre produit ou votre service pour le rendre plus sûr ou plus favorable à la santé ?  |  |  |  |  |  |
|                                  | Avez-vous envisagé d'augmenter la durée de vie du produit en augmentant ses qualités intrinsèques et/ou en lui donnant de nouvelles fonctions?  |  |  |  |  |  |
|                                  | Est-ce que des plaintes ont été déposées contre votre produit ou votre service ?  |  |  |  |  |  |
|                                  | Prenez-vous en compte l'impact environnemental de votre produit ou votre service sur tout son cycle de vie (matières premières, production, transport, emballage, utilisation, disposition) ?   |  |  |  |  |  |
|                                  | Avez-vous déjà envisagé de remplacer ou de modifier un de vos produits existants afin qu'il réponde au besoin tout en générant moins de rejets ou de risques pour l'environnement et la santé ? |  |  |  |  |  |

Diagnostic organisationnel orienté vers le développement durable  
Version publique

Bureau vert

1- Matières résiduelles 2- Énergie 3- Eau 4 - Achats préférables pour l'environnement 5- Voisinage et harmonisation

**Explications:**

Cet aspect couvre la plupart des aspects écologiques de base qui peuvent être abordé dans un bureau administratif. Il s'agit d'un questionnaire alternatif à l'aspect 5- Production et gestion des ressources.

**Indicateurs suggérés :**

Quantité de papier utilisé (nbre de feuilles)  
Masse de matières résiduelles générées et % de valorisation  
Consommation d'énergie par type et % de réduction  
Quantité de GES émis (ou litres d'essence)  
Consommation d'eau et % de réduction  
Durée de vie du matériel informatique et électronique et quantité éliminée  
Quantité et disposition des résidus dangereux (dont les piles, les fluorescents et les peintures)

|   |  | oui | Non | NSP | N/A | Arguments et commentaires |
|---|--|-----|-----|-----|-----|---------------------------|
| Matières résiduelles  | <b>1</b> Matières résiduelles  |     |     |     |     |                           |
|   | Dans les dernières années, avez-vous fait des projets qui ont réduit votre consommation de matière première ? Si oui lesquels ?                      |     |     |     |     |                           |
|   | Photocopie et impression recto-verso, réemploi du papier, modifications fonctions du télécopieur, utilisation du courriel, réunion sans papier, etc. |     |     |     |     |                           |
|   | Filtres à café réutilisables, papier post-consommation;  |     |     |     |     |                           |
|   | Séchoirs à main, ou serviettes réutilisables;  |     |     |     |     |                           |
|   | Réemploi des fournitures de bureau, des boîtes de carton de livraison;   |     |     |     |     |                           |
|   | Utilisation de verres, tasses et assiettes et ustensiles réutilisables pour les employés et la clientèle;  |     |     |     |     |                           |
|   | Utilisation de sacs réutilisables, réemploi des sacs en plastique;   |     |     |     |     |                           |
|   | Retour aux fournisseurs des boîtes de carton, des palettes de livraison en bois ou en plastique;   |     |     |     |     |                           |
|   | Récupération du papier et du carton;   |     |     |     |     |                           |
|   | Récupération mulmatières;  |     |     |     |     |                           |
|   | Récupération des cartouches d'encre, des équipements informatiques, du mobilier de bureau;   |     |     |     |     |                           |
|   | Récupération de denrées alimentaires pour dons à des organismes;   |     |     |     |     |                           |
|   | Récupération des résidus alimentaires dans les aires de consommation des repas à des fins de compostage;   |     |     |     |     |                           |
| Autre?  |  |     |     |     |     |                           |
|   |  |     |     |     |     |                           |
|   |  |     |     |     |     |                           |
| <b>2</b> Énergie  |  |     |     |     |     |                           |
| Dans les dernières années, avez-vous mené des projet pour réduire la consommation d'énergie ? |  |     |     |     |     |                           |
| Contruction écoefficace, rénovations ou travaux d'isolation;                                  |  |     |     |     |     |                           |

# Diagnostic organisationnel orienté vers le développement durable

## Version publique

|                    |   |  |  |  |  |  |
|--------------------|---|--|--|--|--|--|
| Énergie            | Encouragement du transit domicile-travail actif : vélo, marche, etc.  |  |  |  |  |  |
|                    | Encouragement du transport en commun;   |  |  |  |  |  |
|                    | Encouragement du covoiturage;   |  |  |  |  |  |
|                    | Achat d'appareils écoefficaces : imprimantes, ordinateurs, fluocompacts, fluorescents moins consommateurs, appareils électroménagers, etc.  |  |  |  |  |  |
|                    | Gestes de base d'économie d'énergie : fermer les appareils électriques et les lumières en dehors de leur période d'utilisation, recours aux fonction de veille, calibrage adéquat de l'éclairage. |  |  |  |  |  |
| Autres ?           |   |  |  |  |  |  |
|                    |   |  |  |  |  |  |
| 3                  | Eau   |  |  |  |  |  |
| Eau                | Dans les dernières années, avez-vous posé des gestes pour réduire votre consommation d'eau ?  |  |  |  |  |  |
|                    | Fermer les robinets en dehors des périodes d'utilisation;   |  |  |  |  |  |
|                    | Effectuer les réparations avec diligence, même lorsque la perte d'eau semble mineure;   |  |  |  |  |  |
|                    | Achat d'appareils économisant l'eau : économiseur d'eau, lave-vaisselle certifié, bassins pour éviter d'utiliser l'eau courante.  |  |  |  |  |  |
| Autres ?           |   |  |  |  |  |  |
|                    |   |  |  |  |  |  |
| 4                  | Achats préférables pour l'environnement   |  |  |  |  |  |
| Achats préférables | Utilisez-vous des produits de nettoyage et d'entretien écologiques certifiés ?  |  |  |  |  |  |
|                    | Évitez-vous les produits emballés individuellement, même en faisant affaires avec des traiteurs ?   |  |  |  |  |  |
|                    | Favorisez-vous les produits en matières renouvelables (bois, papier, fibres végétales) plutôt que non renouvelables (plastiques, métaux) ?  |  |  |  |  |  |
|                    | Évitez-vous d'acheter des produits rapidement jetables, inutilisables ?   |  |  |  |  |  |
|                    | Choisissez-vous de faire réparer vos produits endommagés ?  |  |  |  |  |  |
|                    | Achetez-vous du café équitables, des produits biologiques ?   |  |  |  |  |  |
|                    | Autres ?  |  |  |  |  |  |
|                    |   |  |  |  |  |  |
| 5                  | Voisinage et harmonisation des activités  |  |  |  |  |  |
| Voisinage          | Est-ce que des efforts sont faits pour harmoniser vos activités avec celles des alentours ?   |  |  |  |  |  |
|                    | Ex.: Gestion du trafic, harmonisation visuelle et architecturale, gestion du bruit et des odeurs, etc.  |  |  |  |  |  |

