



Étude sur les contraintes et les éléments facilitateurs de l'amélioration des pratiques en gestion des matières résiduelles dans les ICI

Mars 2015

Le Conseil régional de l'environnement des Laurentides (CRE Laurentides) a été fondé en 1995 par des groupes communautaires et environnementaux. C'est un organisme à but non lucratif indépendant, qui a pour mission de promouvoir le développement durable, de protéger et de valoriser l'environnement ainsi que de favoriser l'amélioration du processus démocratique. Il priorise, comme stratégie, la sensibilisation des décideurs locaux et régionaux à la nécessité d'accorder, dans leur processus décisionnel, la même importance à l'environnement qu'à l'économie et au social.

La réalisation de cette étude a été rendue possible grâce au soutien financier de RECYC-Québec



Rédaction :

David Marra-Hurtubise

Agent de projet en Gestion des matières résiduelles, CRE Laurentides

Collaboration à l'étude :

Mélanie Adam

Agente de sensibilisation en gestion des matières résiduelles, CRE Laurentides

Francky Carassou

Agent de sensibilisation en gestion des matières résiduelles, CRE Laurentides

Révision :

Isabelle St-Germain

Chargée de projet en développement durable, CRE Laurentides

Anne Léger

Directrice générale, CRE Laurentides

© CRE Laurentides, novembre 2014

Table des matières

1	Introduction	5
2	Méthodologie	6
2.1	Démarches méthodologiques	6
2.1.1	Élaboration des questionnaires	6
2.1.2	Diffusion du questionnaire auprès des ICI certifiées ICI, ON RECYCLE!	7
2.1.3	Diffusion du questionnaire auprès des ICI à sensibiliser	7
2.1.4	Consignation des données	8
2.2	Forces et faiblesses méthodologiques	8
3	Présentation des données	9
3.1	Résultats des organisations certifiées ICI, ON RECYCLE!	9
3.2	Résultats des organisations à sensibiliser	18
4	Observations et analyses	27
4.1	Réceptivité positive des ICI face à la GMR	27
4.2	Lien entre la certification ICI, ON RECYCLE! et la valorisation de la matière organique	27
4.3	La GMR, pas si difficile à mettre en pratique	28
4.4	Des bénéfices diversifiés	28
4.5	Liste des contraintes à l'amélioration des pratiques de GMR	29
5	Recommandations	31
6	Conclusion	33
7	Bibliographie	34
Annexe A		35
Annexe B		43

Liste des sigles et acronymes

CRE	Conseil régional de l'environnement (des Laurentides)
GMR	Gestion des matières résiduelles
ICI	Industries, commerces et institutions
ISÉ	Information, sensibilisation, éducation
MRC	Municipalité régionale de comté
PGMR	Plan de gestion des matières résiduelles
PQGMR	Politique québécoise de gestion des matières résiduelles 2011-2015

1 Introduction

Le secteur des industries, commerces et institutions (ICI) génère 41% des matières résiduelles de tout le Québec (RECYC-Québec, 2009). Il s'agit d'un secteur auquel notre société doit s'attarder si elle souhaite atteindre les objectifs de la Politique québécoise de gestion des matières résiduelles 2011-2015 (PQGMR). En effet, les objectifs de la PQGMR visent, entre autres, à recycler 70 % du papier, du carton, du plastique, du verre et du métal résiduel ainsi qu'à recycler 60 % de la matière organique putrescible résiduelle pour l'ensemble des secteurs. De plus, cette même politique prévoit, par modification réglementaire, bannir l'élimination du papier, du carton, du bois et des matières organiques d'ici 2020. À l'heure actuelle, environ 29 % des matières organiques provenant des ICI ont été valorisées en 2012. Il s'agit d'une hausse de 36 % en tonnage par rapport à 2010, excluant les résidus de l'industrie agroalimentaire (RECYC-Québec, 2014).

Compte tenu des taux importants de matières que les ICI envoient à l'enfouissement, le Conseil régional de l'environnement des Laurentides (CRE Laurentides) s'est demandé quels étaient les facteurs qui les empêchaient de mettre en place de bonnes pratiques de gestion des matières résiduelles (GMR). Le CRE Laurentides a donc développé, en partenariat avec RECYC-Québec, un projet pour sensibiliser les ICI et améliorer leurs performances liées à la GMR, tout en cherchant à comprendre les éléments contraignants ou facilitateurs d'une telle démarche. Entre autres choses, il fait la promotion d'une bonne gestion des matières résiduelles et les accompagne dans une démarche d'amélioration de leurs pratiques, il effectue de la recherche d'information lorsque nécessaire (notamment pour le débouché de certaines matières) et les aide à obtenir une certification du programme de reconnaissance *ICI, On recycle!* de RECYC-Québec.

Concrètement, le présent projet présente les trois objectifs suivants :

- Comprendre les raisons qui freinent les ICI à adopter de bonnes pratiques en GMR ainsi que les facteurs pouvant faciliter cette mise en œuvre;
- Poursuivre la sensibilisation à la GMR auprès des ICI tout en faisant la promotion du programme de certification *ICI, On recycle!*;
- Informer les ICI des changements réglementaires prévus à court et moyen terme.

2 Méthodologie

2.1 Démarches méthodologiques

L'enquête visant à comprendre les freins et les facteurs facilitants des ICI à améliorer leurs pratiques en GMR a été effectuée à partir d'un sondage. Pour ce faire, deux groupes distincts ont été ciblés, soit des ICI ayant déjà obtenu la certification du programme ICI ON RECYCLE!, de RECYC-Québec, et ceux n'ayant jamais été certifiés et qui sont à sensibiliser. Deux questionnaires ont été élaborés afin de pouvoir s'adresser spécifiquement à chacun des deux groupes.

Un échantillon de près de 200 ICI était ciblé pour répondre à l'un ou l'autre des questionnaires.

2.1.1 Élaboration des questionnaires

L'outil informatique *Formulaire Google* (portail *Google Drive*) a été retenu pour mettre en forme les sondages compte tenu des nombreux avantages qu'il comporte, notamment sa simplicité d'utilisation et de gestion. En effet, cet outil a permis d'élaborer un questionnaire en ligne facilement accessible autant pour les membres de l'équipe que pour les ICI. Le questionnaire s'adressant aux ICI possédant un dossier de certification ICI, ON RECYCLE! se trouve à l'annexe A, alors que le questionnaire s'adressant aux autres ICI se trouve à l'annexe B.

Les questionnaires ont été conçus pour couvrir l'ensemble des besoins en information tout en restant aussi succincts que possible. En fait, le questionnaire destiné aux organisations sans certification a été développé dans un souci de facilité (principalement des choix de réponses) et de rapidité (entre 5 et 10 minutes). Le questionnaire s'adressant aux entreprises ayant une certification du programme ICI, ON RECYCLE!, comprend plus de questions à développement. Compte tenu de leur expérience en GMR, ces dernières pouvaient ainsi donner des réponses plus complètes et plus précises.

Ces choix de réponses ont été élaborés à partir d'une documentation riche et diversifiée : documents internes du CRE Laurentides, site Internet de RECYC-Québec, essai de maîtrise (Bzioui, 2013), étude de la Chaire en responsabilité sociale des entreprises (Gendron et al., 2012). L'expérience des agents et de la chargée de projet ainsi que les réponses données par les entreprises certifiées ICI, ON RECYCLE! ont également contribué à l'élaboration des questionnaires.

2.1.2 Diffusion du questionnaire auprès des ICI certifiées ICI, ON RECYCLE! (avant 2014)

Les ICI ayant une certification du programme ICI, ON RECYCLE! et figurant dans la liste datée de mars 2014 (disponible sur le site Internet de RECYC-Québec) ont été contactées. Une brève mise en contexte de l'étude leur a été faite afin de bien informer les organisations sur les motifs du sondage et les rassurer sur la finalité de leurs réponses. L'agent de projet posait les questions et remplissait lui-même le questionnaire. Pour avoir des réponses aussi précises que possible, il a interrogé les mêmes personnes qui se sont occupées de l'inscription à la certification ICI, ON RECYCLE! Ces personnes sont en effet les mieux placées pour savoir ce qui a bien été ou non pour implanter des mesures de saines gestions des matières résiduelles. Les organisations qui n'étaient pas disponibles pour répondre à l'enquête lors de notre appel ont reçu un courriel avec le lien du sondage leur permettant de remplir le questionnaire au moment qui leur convenait le mieux.

2.1.3 Diffusion du questionnaire auprès des ICI à sensibiliser

Afin de rejoindre un maximum d'ICI à sensibiliser, le questionnaire utilisé par l'agent de projet a également été rendu disponible en ligne, sur le site Internet du CRE Laurentides et sur sa page Facebook. Le lien a été publicisé dans l'infolettre et dans d'autres communications, notamment sur les pages web de certaines chambres de commerce. En effet, une démarche a été entreprise pour solliciter la participation des chambres de commerce des Laurentides. Une présentation d'une vingtaine de minutes a été effectuée devant la majorité d'entre elles au mois de mai 2014, et du matériel a été développé pour promouvoir le projet que le CRE Laurentides effectue en partenariat avec RECYC-Québec. Les autres chambres de commerce, l'Association des gens d'affaires de Blainville et l'Association des gens d'affaires de Boisbriand ont été rejointes par la suite. Le fait de passer par les réseaux d'entreprises avait pour but de rejoindre facilement et rapidement le plus d'ICI possible.

Le contact direct avec chaque ICI s'est fait par des visites en personne. Contrairement aux ICI déjà certifiées, l'approche par téléphone a été écartée, compte tenu de la difficulté à obtenir les coordonnées de la personne en charge de la GMR et du faible taux de réponses. L'approche en personne par la visite des organisations a effectivement été plus fructueuse. Afin de minimiser les déplacements en véhicule, les organisations ciblées ont été celles qui sont regroupées dans un noyau de proximité. Les ICI du centre-ville de Saint-Jérôme, du centre-ville de Sainte-Thérèse ainsi que du Faubourg Boisbriand ont été approchées, tout comme les ICI regroupées sur des artères commerciales telles que le boulevard Labelle à Saint-Jérôme et Blainville.

2.1.4 Consignation des données

Les visites fructueuses ont été consignées dans un logiciel web de base de données de relations-clients. Ce logiciel, Highrise (www.highrisehq.com), permet de sauvegarder toutes les coordonnées, discussions et envois de courriels de chaque ICI rencontrée. Il a été retenu pour sa facilité d'accès et d'utilisation, de partage d'information et pour sa gratuité jusqu'à 250 contacts. Il faut également souligner que l'utilisation de cet outil a permis de facilement consigner les éléments importants des discussions avec les ICI, permettant ainsi des suivis plus personnalisés et efficaces. Deux comptes distincts ont été créés, soit un pour les ICI ayant une certification du programme de reconnaissance ICI, ON RECYCLE! et un pour celles de l'autre catégorie. Toutes les organisations sollicitées qui n'ont pas répondu à l'étude ont été inscrites dans une liste Excel.

2.2 Forces et faiblesses méthodologiques

L'échantillon est peu représentatif de l'ensemble des ICI. En effet, la nature des organisations sollicitées est fortement axée sur les commerces de petite ou moyenne taille. Ce sont les organisations les plus facilement accessibles, notamment parce qu'elles comportent moins de niveaux hiérarchiques, mais aussi, parce qu'elles sont prédominantes dans les noyaux commerciaux visités. L'approche a été plus difficile et complexe auprès des institutions et des industries : les personnes-ressources sont souvent disponibles sur rendez-vous et le premier contact avec elles n'est pas toujours facile.

Les résultats obtenus sont le fruit de la perception d'une seule personne. En effet, c'est la personne en charge de la GMR, bien souvent le propriétaire ou le directeur, qui répondait au questionnaire.

L'approche en personne s'est généralement avérée très propice à la collecte de données. Certains ont demandé de leur transférer le lien Internet du sondage par courriel, préférant y répondre plus tard, d'autres ont demandé de repasser à un autre moment, et finalement quelques-uns ont refusé de répondre. Bien que quelques personnes se soient engagées verbalement à répondre à l'étude par envoi courriel, aucune d'entre elles n'a donné suite.

Dans quelques cas, le sondage n'a pas été complété à cause de l'inaccessibilité à un réseau sans-fil ou aux ondes cellulaires, l'agent de projet se connectant à Internet avec une tablette électronique

3 Présentation des données

(Note : Les chiffres représentent le nombre d'ICI ayant fourni l'élément de réponse.)

3.1 Résultats des organisations certifiées ICI, ON RECYCLE! (avant 2014)

Des 65 organisations ayant obtenu une reconnaissance de RECYC-Québec, 38 ont répondu au questionnaire, ce qui représente un taux supérieur à 50%.

Nombre de ICI sondées par secteur d'activité

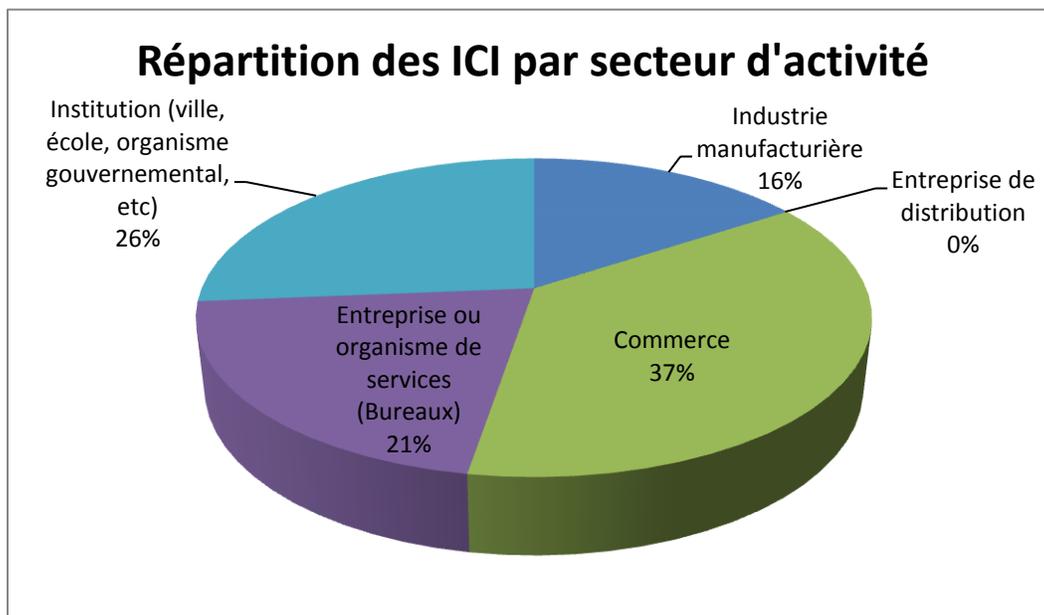
Industrie manufacturière : 6

Entreprise de distribution : 0

Commerce : 14

Entreprise ou organisme de services (Bureaux) : 8

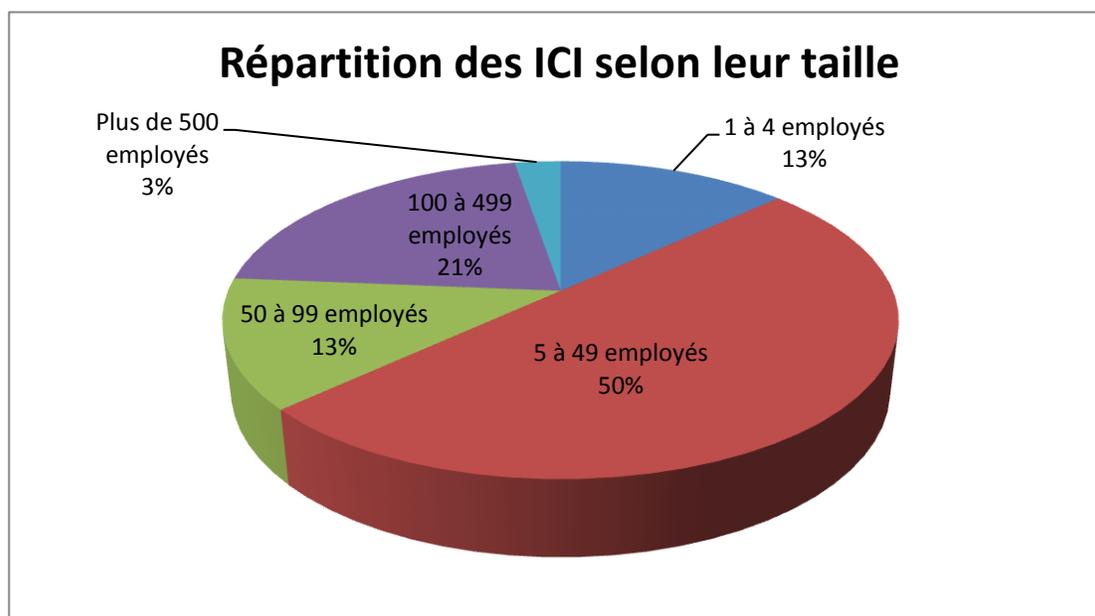
Institution (ville, école, organisme gouvernemental, etc.) : 10



Une distinction a été apportée entre l'industrie manufacturière et l'entreprise de distribution. En effet, l'entreprise de distribution possède plus d'activité d'entreposage en général tandis que l'industrie manufacturière mène plus d'opérations de transformation qui peuvent générer plus de résidus. Le même type de distinction a été faite entre le commerce et l'entreprise de services (bureaux). Même si la catégorie «commerces» peut regrouper autant des restaurants, supermarchés ou pharmacies, elle se distingue des commerces de services tels que les bureaux de comptables, les banques ou encore les entreprises de services web qui ne génèrent en majorité que du papier.

Taille de l'organisation (Nombre d'ICI par catégorie)

1 à 4 employés : 5
5 à 49 employés : 19
50 à 99 employés : 5
100 à 499 employés : 8
Plus de 500 employés : 1



On peut distinguer à travers cette ventilation les micros, les petites, les moyennes, les grandes et les très grandes organisations.

Est-ce que votre organisation fait partie d'une chaîne (avec siège social) ou d'un regroupement?

Oui : 21
Non, indépendant : 17

Une organisation peut faire partie d'une chaîne, d'une franchise ou de tout autre regroupement auquel elle doit se conformer quant aux pratiques et valeurs. Des directives provenant de son siège social peuvent les empêcher de modifier leurs façons de faire. Dans d'autres cas, ce sont les sièges sociaux qui octroient des ressources à l'ensemble de ses succursales pour l'amélioration des pratiques. Pour ces raisons, il est souhaitable de distinguer les organisations indépendantes du reste pour analyser l'incidence sur la GMR.

Quel est le plus haut niveau de la certification ICI, ON RECYCLE! que vous ayez obtenu? (Nombre d'ICI par niveau de certification)

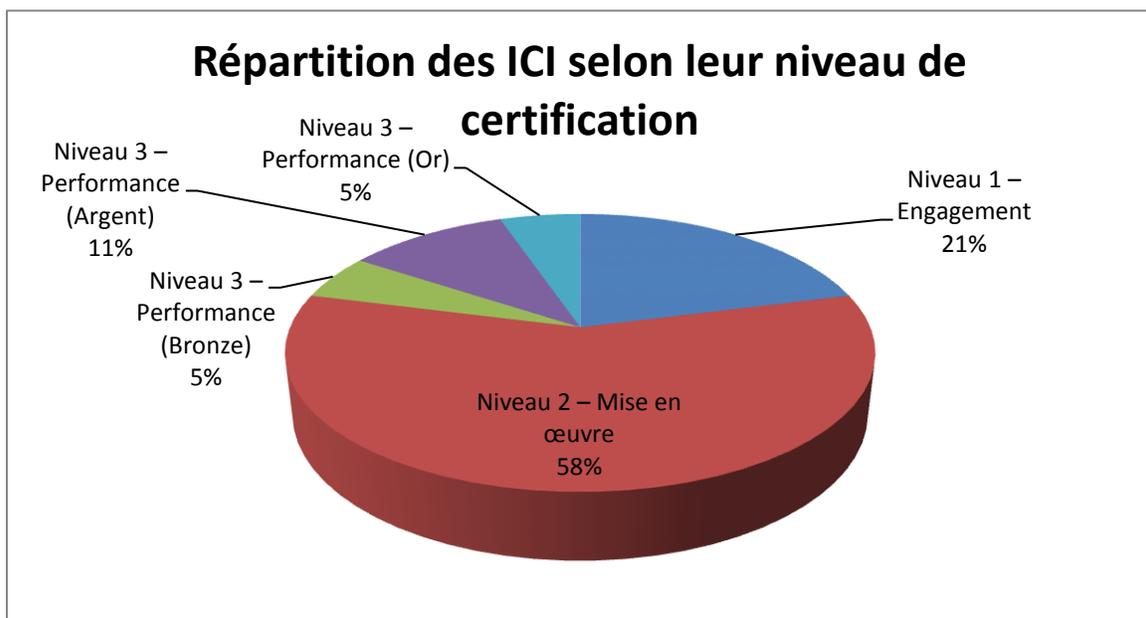
Niveau 1 – Engagement : 8

Niveau 2 – Mise en œuvre : 22

Niveau 3 – Performance (Bronze) : 2

Niveau 3 – Performance (Argent) : 4

Niveau 3 – Performance (Or) : 2



Avez-vous reçu de l'aide pour obtenir cette certification?

Non, aucune aide externe. 23

Oui, par une firme conseil en gestion environnementale et développement durable. 3

Oui, par le Conseil régional de l'environnement des Laurentides. 4

Oui, par SADC Laurentides. 3

Oui, par CAE Rive-Nord. 0

Oui, par le siège social de mon organisation, mon regroupement ou association. 4

Autre : 1 (RECYC-Québec)

Quelles sont les pratiques de gestion des matières résiduelles et de réduction des déchets qui sont en place dans votre organisation?

Réduction de la consommation de papier (recto-verso, réunions sans papier, etc.) : 34

Réduction à la source d'autres matières (utilisation de vaisselle lavable, distributeur d'eau à remplir, réduction de formats individuels, boîtes à lunch écologique, etc.) : 28

Réemploi de matériel à l'interne (seconde vie donnée aux matières) : 29

Dons matériels à des organismes pour réemploi : 22

Récupération du papier et du carton : 37

Récupération du plastique, du verre et du métal : 34

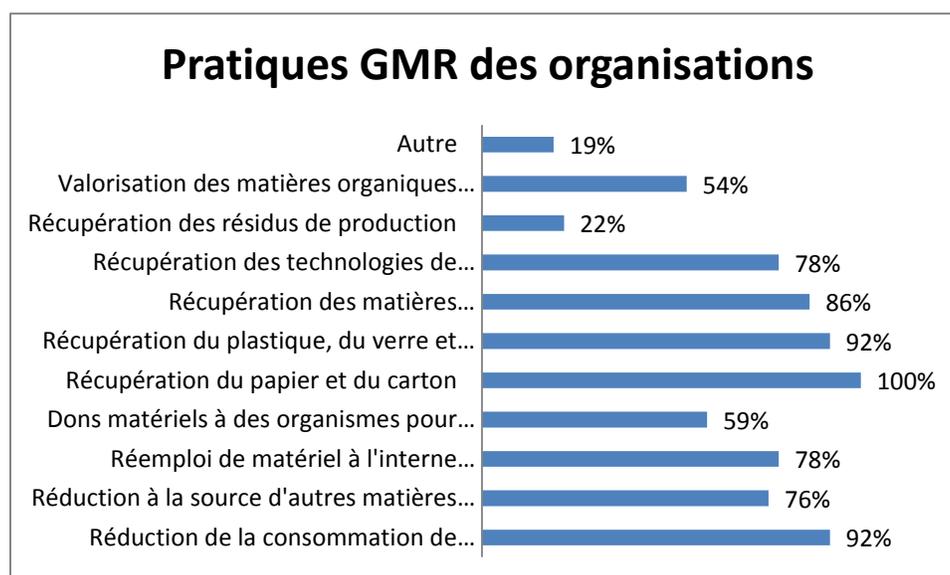
Récupération des matières dangereuses (batteries, huiles, produits chimiques...) : 32

Récupération des technologies de l'information et des communications (matériel informatique, cartouches d'encre...) : 29

Récupération des résidus de production : 8

Valorisation des matières organiques (compostage) : 20

Autre (livres, lunettes, bois, textile) : 7



Cette question a été ajoutée au questionnaire après avoir obtenu une première réponse à l'étude. De ce fait, 37 organisations sur 38 ont pu y répondre. La récupération du papier et carton est effectuée dans 100% des cas et dans 92 % des cas pour le plastique, verre et métal. Aussi, on remarque que 92% des organisations ont mis en place des mesures afin de réduire la consommation de papier. Autre fait notable, c'est plus de la moitié des organisations (54%) qui valorise les matières organiques.

Quel est le degré de satisfaction de la direction de votre organisation quant à la mise en place des mesures de gestion des matières résiduelles et l'obtention de la certification ICI, ON RECYCLE!?

Très satisfait : 15

Satisfait : 19

Indifférent : 3

Insatisfait : 1

On observe que 89% des dirigeants sont satisfaits ou très satisfaits de la certification et des pratiques mises en place. Dans les cas d'indifférence ou d'insatisfaction, il a été noté que les pratiques sont appréciables, mais la direction ne voit pas de valeur ajoutée à la certification.

Quel est le degré de satisfaction des employés de votre organisation quant à la mise en place des mesures de gestion des matières résiduelles et l'obtention de la certification ICI, ON RECYCLE!?

Très satisfait : 15

Satisfait : 19

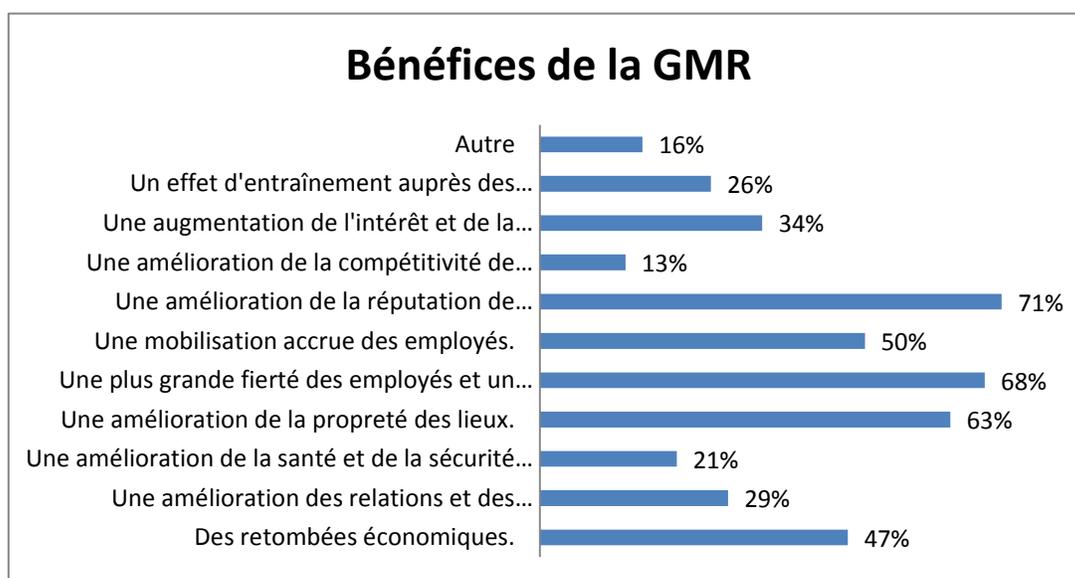
Indifférent : 4

Insatisfait : 0

Les employés satisfaits ou très satisfaits représentent une proportion de 89%. Il faut souligner que cette réponse est d'ordre général et provient de la perception du répondant.

Quels bénéfices votre organisation retire-t-elle d'une saine gestion de ses matières résiduelles? (Nombre d'ICI considérant le bénéfice formulé)

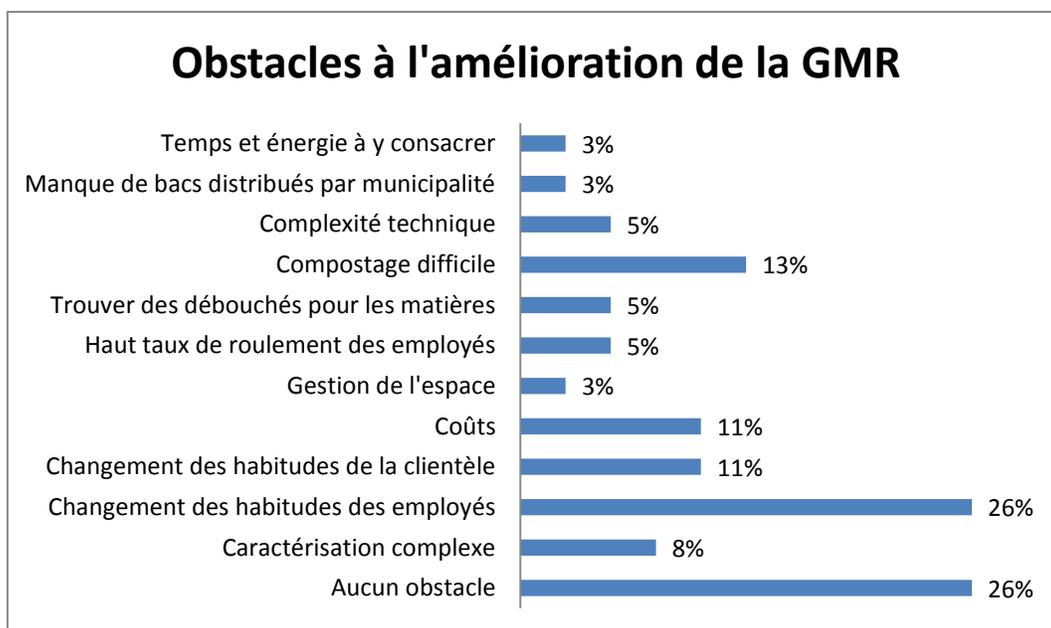
Des retombées économiques. : 18
Une amélioration des relations et des conditions de travail. : 11
Une amélioration de la santé et de la sécurité des travailleurs. : 8
Une amélioration de la propreté des lieux. : 24
Une plus grande fierté des employés et un plus fort sentiment d'appartenance envers l'organisation. : 26
Une mobilisation accrue des employés. : 19
Une amélioration de la réputation de l'organisation. : 27
Une amélioration de la compétitivité de l'organisation. : 5
Une augmentation de l'intérêt et de la satisfaction de la clientèle. : 13
Un effet d'entraînement auprès des fournisseurs et autres partenaires. : 10
Autre : 6



Les choix proposés comportent beaucoup de bénéfices sociaux liés aux ressources humaines de l'organisation. Une récente étude (Gendron, 2012) fait d'ailleurs le point sur la dimension sociale de la certification ICI, ON RECYCLE!. Le sentiment d'appartenance fait l'objet d'une fierté de l'employé, du fait que des mesures soient mises en place. La mobilisation, quant à elle, implique une participation active de l'employé. Une autre distinction importante, la réputation fait référence à l'image corporative, tandis que la compétitivité implique un impact positif sur les performances de l'organisation (ventes, rétention de la clientèle, etc.). La catégorie « Autre » comporte d'autres types d'impacts positifs sur les employés, et un répondant a spécifié que le bénéfice était aussi d'ordre environnemental.

Quels obstacles ou inconvénients avez-vous rencontrés lors de la mise en place de mesures de gestion de matières résiduelles ou lors de l'obtention de la certification ICI, ON RECYCLE! ?

Aucun obstacle : 10
Caractérisation des matières résiduelles complexe : 3
Changement des habitudes des employés : 10
Changement des habitudes de la clientèle : 4
Coûts : 4
Gestion de l'espace : 1
Haut taux de roulement des employés : 2
Trouver des débouchés pour les matières : 2
Compostage difficile : 5
Complexité technique : 2
Manque de bacs distribués par municipalité : 1
Temps et énergie à y consacrer : 1



Une question à développement a été préconisée, dans ce cas-ci, afin de ne pas influencer le répondant. Les réponses ont ensuite été regroupées en plusieurs catégories. Il en résulte qu'environ un quart des répondants n'ont pas vécu de difficultés pour améliorer la GMR. Un autre quart a mentionné le changement des habitudes des employés comme étant la principale difficulté. Les questions de complexité technique, notamment pour répondre aux exigences de la certification, et les difficultés rencontrées pour la valorisation des matières organiques sont aussi fréquentes.

Quels moyens avez-vous mis en place afin de contourner ces obstacles?

Aide bureau chef : 1

Aide CRE Laurentides : 1

Ajouts d'installation de récupération : 3

Aucun : 11

Création d'un comité : 2

Instauration de politiques : 1

ISÉ clientèle : 4

ISÉ employés : 9

Recherche intensive de fournisseurs de services. : 1

Soutien informatique accru pour améliorer la réduction du papier : 1

Affichage visuel : 8

Collaboration fournisseurs : 2

Expert à l'interne : 1

Plan d'intégration et de formation des nouveaux employés : 1

Parmi les solutions mises de l'avant, on remarque que l'ISÉ, incluant l'affichage visuel notamment pour les directives de tri, est primordiale. D'autres solutions structurantes ont été amenées, telle que la création d'un comité, l'élaboration de politiques et de plan d'intégration et de formation des nouveaux employés.

Allez-vous renouveler votre certification ICI, ON RECYCLE! lors de son échéance ?

Oui : 34

Non : 2

Je ne sais pas : 2

Souhaiteriez-vous améliorer davantage vos mesures de gestion des matières résiduelles ou accéder à un échelon supérieur de la certification ICI, ON RECYCLE! lors d'un prochain renouvellement?

Oui : 22

Non : 8

Je ne sais pas : 8

Cette question a permis d'identifier des organisations potentiellement intéressées par un accompagnement du CRE Laurentides pour l'aide au renouvellement de la certification.

Avez-vous observé des réductions concrètes des déchets depuis l'obtention de la certification ICI, On recycle! ?

Oui : 29

Non : 9

D'après la majorité des répondants, les réductions observées sont notables. Pour ceux qui ont répondu par la négative, la raison précisée est que les bonnes pratiques en GMR font parties de l'organisation depuis longtemps, avant même l'obtention de la certification.

Accepteriez-vous de participer à une activité du CRE Laurentides pour partager votre expérience?

Oui : 29

Non : 9

Cette collecte de données permettra au CRE Laurentides de solliciter des partenaires pour des actions ISÉ de plus grande portée.

Saviez-vous que, dans les prochaines années, la réglementation provinciale sera resserrée afin de bannir certaines matières de l'enfouissement?

Oui : 27

Non : 11

71% des organisations répondantes connaissent le contexte de la PQGMR et des mesures réglementaires prévues selon les orientations de celle-ci.

Souhaiteriez-vous recevoir de l'information sur la Politique québécoise en gestion des matières résiduelles et de la réglementation qui en découle?

Oui : 29

Non : 9

Les organisations n'étant pas intéressées à recevoir des communications portant sur la PQGMR reçoivent déjà ce genre d'information ou ils sont déjà informés.

Vous sentez-vous outillé pour faire face aux changements à venir?

Oui : 29

Non : 9

Quels seraient vos principaux besoins pour y parvenir?

Les principaux besoins exprimés sont de la documentation, des exemples à succès et de l'aide externe.

3.2 Résultats des organisations sans certification

138 ICI ont été rencontrées, 74 ont accepté de répondre au sondage.

Nombre d'ICI ayant répondu au sondage, par secteur d'activité

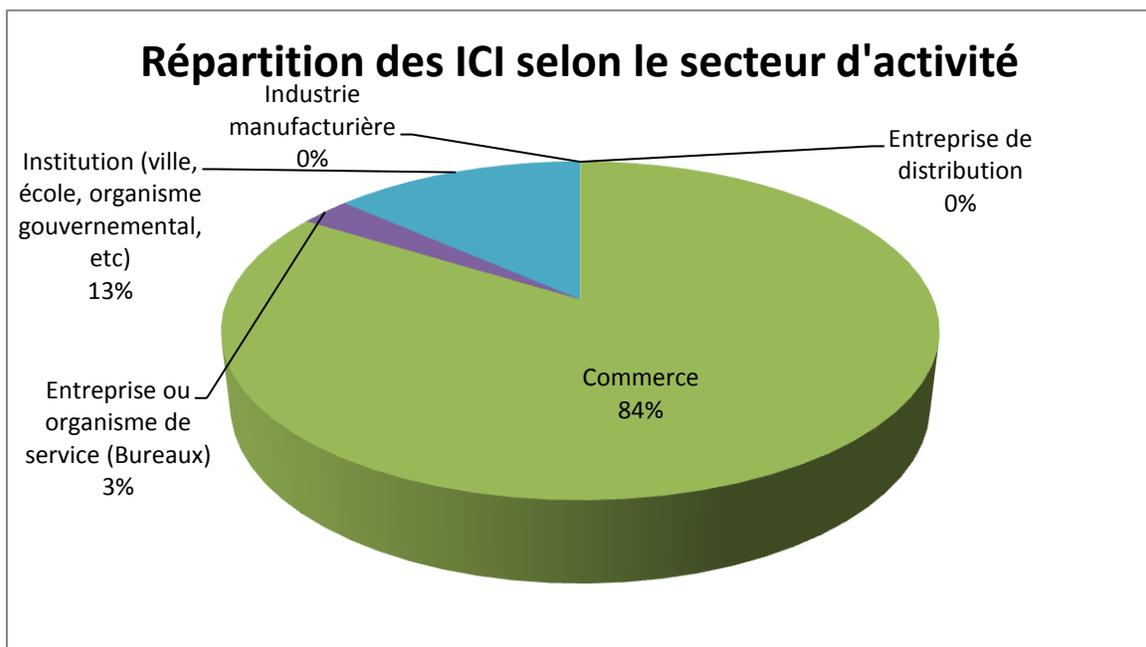
Industrie manufacturière : 0

Entreprise de distribution : 0

Commerce : 62

Entreprise ou organisme de service (Bureaux) : 2

Institution (ville, école, organisme gouvernemental, etc.) : 10



La grande majorité des organisations répondantes sont des commerces. Les grandes entreprises possédant plusieurs niveaux de gestionnaires et les industries sont beaucoup moins accessibles que les commerces qui sont regroupés soit dans les centres d'achat, les « Smart centers » ou sur les artères commerciales des villes. Environ les deux tiers sont des commerces de petite taille qui comptent entre 5 et 49 employés.

Taille de l'entreprise

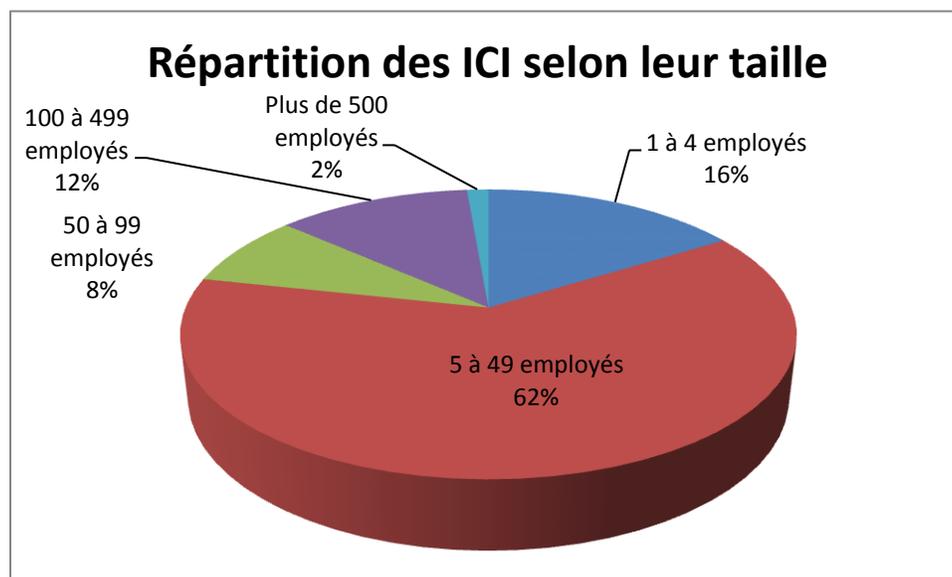
1 à 4 employés : 12

5 à 49 employés : 46

50 à 99 employés : 6

100 à 499 employés : 9

Plus de 500 employés : 1



Est-ce que votre organisation fait partie d'une chaîne (avec siège social) ou d'un regroupement?

Oui : 41

Non, indépendant : 33

Plus de la moitié des organisations répondantes appartiennent à une chaîne, une bannière ou un regroupement.

Quelles sont les pratiques de gestion des matières résiduelles et de réduction des déchets qui sont en place dans votre organisation?

Aucune : 0

Réduction de la consommation de papier (recto-verso, réunions sans papier, etc.) : 50

Réduction à la source d'autres matières (utilisation de vaisselle lavable, distributeur d'eau à remplir, réduction de formats individuels, boîtes à lunch écologique, etc.) : 41

Réemploi de matériel à l'interne (seconde vie donnée aux matières) : 35

Dons matériels à des organismes pour réemploi : 23

Récupération du papier et du carton : 68

Récupération du plastique, du verre et du métal : 56

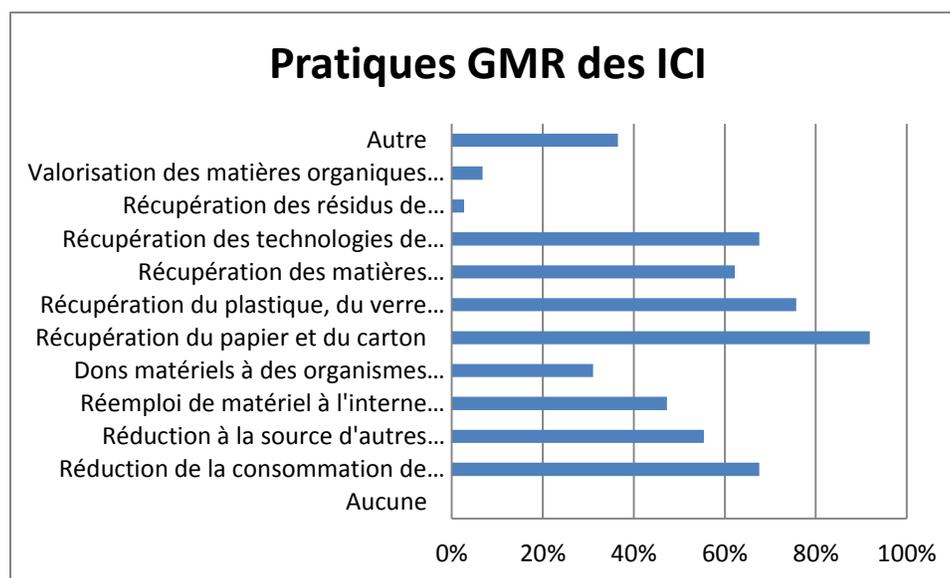
Récupération des matières dangereuses (batteries, huiles, produits chimiques...) : 46

Récupération des technologies de l'information et des communications (matériel informatique, cartouches d'encre...) : 50

Récupération des résidus de production : 2

Valorisation des matières organiques (compostage) : 5

Autre (Médicaments, gras animal, peinture, néon et ampoules, contenants consignés) : 27



La pratique de GMR la plus répandue est sans contredit la récupération du papier et carton (92%). En ce qui concerne la récupération du plastique, verre, métal, le taux chute à 76%. Il est possible d'expliquer cette situation par le fait que ce ne sont pas toutes les organisations qui sont desservies par la collecte sélective municipale (papier, carton, plastique, verre, métal). De plus, la plupart des répondants ont indiqué générer beaucoup plus de papier et carton que de plastique, verre, métal. Aussi, il est important de souligner qu'à peine 7% des organisations vont valoriser leurs matières organiques.

Quels sont les éléments qui ont facilité la mise en place de telles pratiques dans votre organisation?

La volonté de la direction : 50

La volonté des employés : 32

L'aide de consultants externes : 1

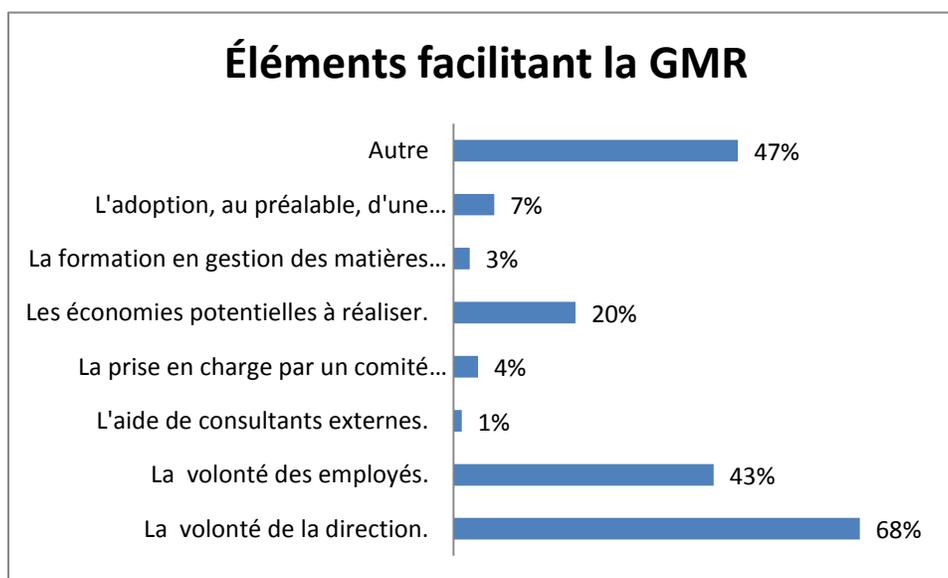
La prise en charge par un comité environnement : 3

Les économies potentielles à réaliser : 15

La formation en gestion des matières résiduelles de certains employés : 2

L'adoption d'une politique environnementale ou de développement durable : 5

Autre : 27



La volonté de la direction et des employés est l'élément le plus souvent mentionné pour faciliter les bonnes pratiques de GMR. Cette volonté repose sur des principes et valeurs environnementales que véhiculent ces personnes. Aussi, il a été remarqué lors des conversations avec les répondants que certains d'entre eux ont pris conscience des enjeux économiques liés à la GMR pour leur organisation. Ces répondants sont surtout ceux qui doivent payer très cher un service de collecte privé.

Les autres éléments qui facilitent la mise en place de pratiques de GMR représentent, ensemble, une part importante des réponses données. Les valeurs environnementales de l'organisation (pour 7 ICI), un service de récupération fourni par la municipalité (dans 9 cas) et le soutien de la part du bureau chef (pour 11 organisations) sont les trois principaux facteurs énumérés. Ces éléments de réponses ont été spontanés, contrairement aux choix proposés plus haut.

Quelles sont les difficultés rencontrées lors de la mise en place de telles pratiques dans votre organisation?

Aucune difficulté majeure : 50

Le manque de temps : 4

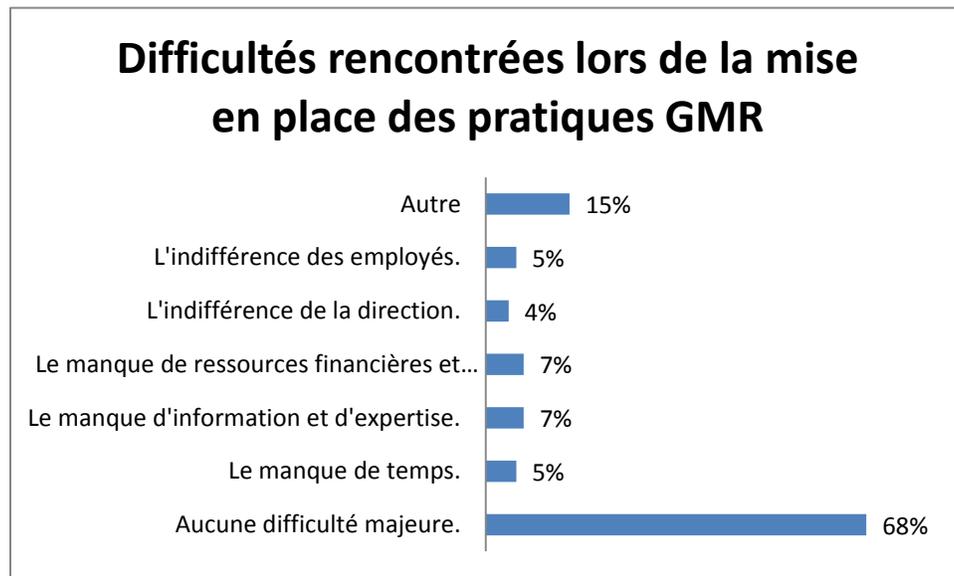
Le manque d'information et d'expertise : 5

Le manque de ressources financières et matérielles : 5

L'indifférence de la direction : 3

L'indifférence des employés : 2

Autre : 11



On remarque que deux tiers des organisations n'ont eu aucune difficulté majeure à mettre en place des bonnes pratiques de GMR dans leur organisation. Parmi les autres organisations, les problèmes mentionnés sont divers, et il ne semble pas y en avoir un qui se démarque plus que les autres. La situation est à prendre au cas par cas.

Dans la section «autre», 3 ICI ont mentionné le manque d'espace, l'une a indiqué que les politiques de gestion du bureau chef pouvaient restreindre les solutions applicables, une autre a évoqué les habitudes de tri de la clientèle, deux ont parlé du manque de formation des employés, et quatre ont dit que les services municipaux étaient inadéquats. À cet effet, certaines organisations souhaiteraient avoir plus de contenants à leur disposition ou que les levées soient plus fréquentes qu'aux deux semaines. Les organisations qui possèdent plusieurs bacs de recyclage, quant à elles, aimeraient qu'ils soient échangés contre un seul contenant de plus grande capacité (type conteneur) afin d'alléger la logistique et réduire l'encombrement de leur façade.

Quels bénéfices votre organisation retire-t-elle d'une saine gestion de ses matières résiduelles?

Des retombées économiques : 25

Une amélioration des relations et des conditions de travail : 7

Une amélioration de la santé et de la sécurité des travailleurs : 5

Une amélioration de la propreté des lieux : 18

Une plus grande fierté des employés et un plus fort sentiment d'appartenance envers l'organisation : 39

Une mobilisation accrue des employés : 24

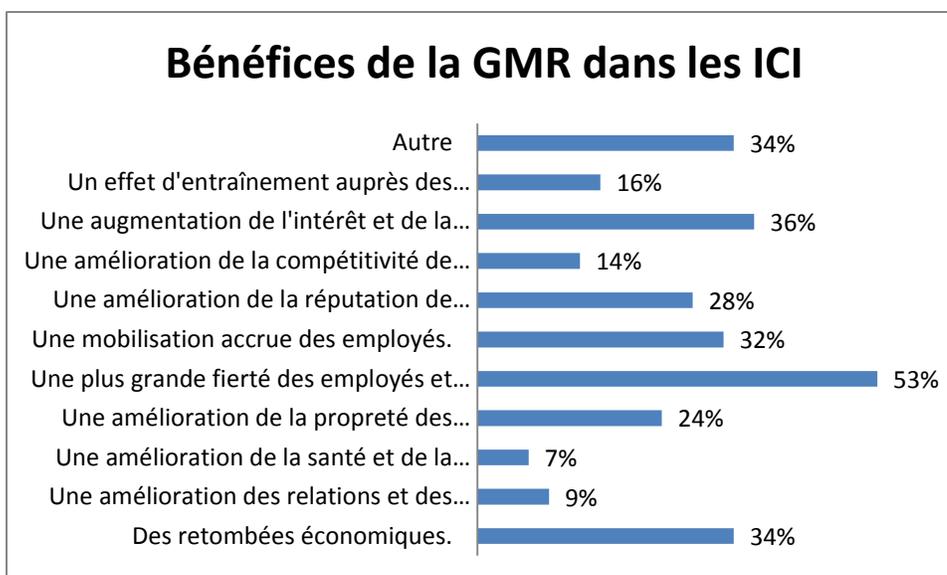
Une amélioration de la réputation de l'organisation : 21

Une amélioration de la compétitivité de l'organisation : 10

Une augmentation de l'intérêt et de la satisfaction de la clientèle : 27

Un effet d'entraînement auprès des fournisseurs et autres partenaires : 12

Autre : 25



Le bénéfice le plus souvent évoqué est la fierté et le sentiment d'appartenance qui s'est développé au sein de l'organisation. Viennent ensuite l'intérêt et la satisfaction de la clientèle suivis des retombées économiques qui peuvent résulter d'une saine GMR. On peut comprendre par cette observation que la GMR, bien qu'elle ne soit pas la mission de l'organisation, contribue directement à son aspect financier. Elle vient également soutenir les opérations en « fidélisant » employés et clientèle.

Dans la catégorie «autre», 10 organisations ont mentionné ne tirer aucun bénéfice et 15 autres ont indiqué avoir une meilleure conscience environnementale.

Y'a-t-il des raisons qui freinent votre organisation à améliorer les mesures de gestion des matières résiduelles ou pour lesquelles elle n'est pas intéressée à le faire?

Sans être par manque d'intérêt ni par indifférence, cet aspect environnemental n'a jamais été abordé dans notre organisation : 10

Nous n'avons pas de ressources humaines pour ce projet (petite taille de notre entreprise) : 9

Ce type de projet implique des coûts : 26

Ce type de projet ne correspond pas à la culture organisationnelle (mission, valeurs) : 0

Le taux de roulement du personnel est trop élevé pour mettre en place un tel projet : 2

L'organisation ne possède pas d'expertise dans ce domaine : 16

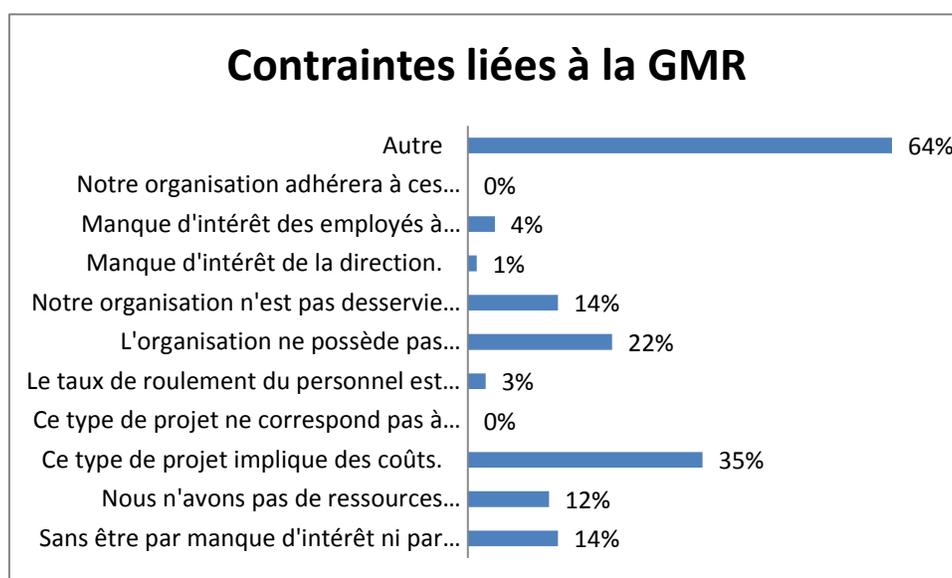
Notre organisation n'est pas desservie par un service de collecte des matières recyclables ou compostables : 10

Manque d'intérêt de la direction : 1

Manque d'intérêt des employés à s'impliquer dans une telle démarche : 3

Notre organisation adhèrera à ces pratiques lorsqu'elle sera dans l'obligation de se conformer à une loi : 0

Autre : 47



Le frein le plus fréquemment évoqué est le coût que l'amélioration des pratiques de GMR peut impliquer (35%). Le manque d'expertise des organisations en GMR est également prépondérant. En effet, les répondants ont souvent rapporté la complexité d'identifier les meilleures solutions applicables au meilleur coût et la difficulté de les implanter avec les ressources humaines que l'organisation possède.

Plusieurs autres contraintes, ne figurant pas dans la liste, ont été identifiées par les répondants interrogés. Elles sont réparties comme suit :

Manque d'espace : 12

Décisions prises par le bureau chef : 6

Manque de temps : 8

Décisions prises par le gestionnaire de l'immeuble : 3

Le manque d'espace est une raison qui est apparue comme étant importante. Souvent, la configuration des lieux physiques n'a pas été pensée pour l'ajout de contenants servant à la collecte des matières recyclables ou organiques. Certains établissements possèdent des locaux climatisés ou réfrigérés pour garder les matières résiduelles. Ils ne pourraient pas ajouter de contenants à l'extérieur, par exemple, puisque cette situation enfreindrait certains règlements.

Certains ont mentionné ne rencontrer aucun frein (5), et 12 ont indiqué que les pratiques étaient déjà très bonnes et ne savaient pas comment faire mieux, ou estimaient que le résultat serait minime comparativement à l'effort requis.

Connaissez-vous le programme "ICI, On recycle!" ?

Oui : 20

Non : 54

Souhaiteriez-vous qu'un employé du CRE Laurentides communique avec vous pour vous orienter dans une démarche de gestion de vos matières résiduelles ?

Oui : 51

Non : 23

Saviez-vous que, dans les prochaines années, la réglementation provinciale sera resserrée afin de bannir certaines matières de l'enfouissement?

Oui : 17

Non : 57

Souhaiteriez-vous recevoir de l'information sur la Politique québécoise de gestion des matières résiduelles et de la réglementation qui en découle? Si non, pourquoi?

Oui : 60

Non : 14

Les raisons évoquées sont le manque d'intérêt, parce qu'ils sont déjà informés ou parce que le bureau chef les informe des nouvelles politiques et lois en vigueur.

Vous sentez-vous outillé pour faire face aux changements à venir?

Oui : 60

Non : 14

Principaux besoins

Les principaux besoins exprimés sont de la documentation ciblée pour les ICI, des exemples de pratiques à succès, de l'aide externe (consultants, organismes tels que les CRE...).

4 Observations et analyses

4.1 Réceptivité positive des ICI face à la GMR

En tout, ce sont 203 ICI qui ont été sollicitées. Parmi les 64 ICI sans certification qui n'ont pas répondu au sondage, seulement 28 ont démontré une fermeture complète. Les 36 autres organisations ont démontré une ouverture, mais manquaient de temps. On peut donc observer que 139 ICI sont sensibles à la saine GMR et sont conscientes qu'elle doit faire partie de leurs opérations, bien que ce ne soit pas leur mission première. Ces ICI ont démontré ou pourraient démontrer une ouverture aux pistes de solutions ou aux recommandations qui leur permettraient d'améliorer leurs pratiques.

Cette ouverture a souvent été remarquée lors des entrevues avec les gestionnaires et membres du personnel des ICI. Plusieurs des répondants étaient enthousiastes à expliquer les actions menées en GMR à l'intérieur de leur organisation. Ils étaient également conscients des limites de leurs pratiques et réceptifs à des recommandations pour les améliorer.

On peut d'autant plus appuyer ces propos par le fait que, sur les 73% des organisations qui ne connaissaient pas la certification ICI, ON RECYCLE!, 70% souhaitent une rencontre d'information pour connaître le programme et les implications reliées à son adhésion (ces dernières ont été rencontrées et ont fait l'objet d'un autre volet du projet). Cette même corrélation peut être observée alors que 81% sont intéressés à recevoir de la documentation sur la PQGMR et les aspects législatifs envisagés d'ici 2020.

4.2 Lien entre la certification ICI, ON RECYCLE! et la valorisation de la matière organique

Une observation intéressante à propos de la valorisation de la matière organique peut être faite parmi les ICI, selon qu'elles soient inscrites ou non au programme ICI, ON RECYCLE! En effet, on constate que 54% des organisations inscrites valorisent la matière organique, alors que ce taux chute à 7% parmi les organisations sondées sans certification.

Deux hypothèses peuvent être avancées. Cette pratique pourrait être favorisée par l'adhésion à la certification, puisque l'inscription au programme contribue à démystifier les pratiques de GMR. Les ICI ont peut-être moins de réticences à mettre en œuvre de nouvelles pratiques lorsqu'elles comprennent mieux comment ça fonctionne. Une deuxième hypothèse est que les ICI qui s'inscrivent au programme de certification sont déjà plus sensibilisées aux

bonnes pratiques GMR que l'ensemble des ICI et donc plus enclines à valoriser la matière organique.

4.3 La GMR, pas si difficile à mettre en pratique

À la question « Quelles sont les difficultés rencontrées lors de l'implantation des pratiques? », 68% des organisations ont répondu qu'elles n'avaient eu aucune difficulté majeure. Or, cette observation porte à croire qu'il y a des pratiques simples et efficaces à mettre en place. Il faut tout de même souligner que parmi ces organisations, la quasi-totalité a répondu que la volonté de la direction et des employés a été un élément facilitateur. D'autres ont aussi souligné que des services déjà en place favorisent les pratiques, ce qui était plus facile que d'avoir à les implanter.

4.4 Des bénéfices diversifiés

Les bénéfices perçus par les organisations sont très diversifiés. Ce peut être des économies liés à la réduction du tonnage envoyé à l'enfouissement ou encore un impact social positif, notamment sur le bien-être des employés qui sont impliqués dans le processus d'implantation et d'opération des nouvelles pratiques de GMR. Pour d'autres ICI, les pratiques de GMR servent à maintenir une bonne image corporative et à améliorer la compétitivité. Cette grande diversité de bénéfices pourrait être liée au fait que les pratiques sont aussi diversifiées dans les organisations. Les bénéfices peuvent aussi être perçus différemment en fonction des activités de l'entreprise ou selon l'évaluation qu'en font les dirigeants. Bref, les bénéfices peuvent être autant d'ordre économique, social ou environnemental.

Seulement 14% des répondants ne perçoivent pas de bénéfices liés à leurs pratiques de GMR.

4.5 Liste des contraintes à l'amélioration des pratiques de GMR

L'enquête a permis de réaliser un portrait global des contraintes évoquées par les répondants. Ces dernières sont décrites dans le tableau qui suit, avec quelques pistes de solutions servant à les contourner.

Contraintes	Pistes de solutions spécifiques
Sans être par manque d'intérêt ni par indifférence, cet aspect environnemental n'a jamais été abordé dans notre organisation.	Susciter l'intérêt en continuant les actions ISÉ.
Pas de ressources humaines pour ce projet (petite taille de l'entreprise)	Démontrer la simplicité des actions mises en place par d'autres organisations.
Ce type de projet implique des coûts.	Travailler avec cette contrainte dans toutes organisations et développer une approche qui démontre la rentabilité d'actions de GMR mises en place.
Le taux de roulement du personnel est trop élevé pour mettre en place un tel projet.	Cette contrainte est revenue souvent parmi les répondants qui ont reçu la certification ICI, ON RECYCLE! La solution mise de l'avant a été d'élaborer un plan de formation et d'intégration des nouveaux employés.
L'organisation ne possède pas d'expertise dans ce domaine.	Il faut miser sur l'ISÉ et promouvoir les outils de RECYC-Québec, des CRE et de tout autre organisme ayant une offre de service en ce sens.
Notre organisation n'est pas desservie par un service de collecte des matières recyclables ou compostables.	Recenser l'information sur les politiques de dessertes des collectes des matières résiduelles de différentes villes. Il peut arriver que l'information que possède une ICI soit erronée. Il est de mise qu'elle soit facilement capable de contacter les villes et municipalités pour obtenir l'information juste.
Manque d'intérêt de la direction.	Démontrer les pratiques d'autres organisations afin qu'elles deviennent une norme aux yeux des organisations réticentes.
Manque d'intérêt des employés à s'impliquer dans une telle démarche.	Plan d'intégration et de formation des nouveaux employés. Développer une politique à l'interne pour démontrer l'engagement de la direction.
Les pratiques sont déjà très bonnes. On ne sait pas comment faire mieux ou on estime que le résultat serait minime comparativement à l'effort requis	Maintenir l'intérêt de ces organisations en les informant des actualités en GMR. Continuer d'offrir de l'accompagnement.
Manque d'espace	Présenter différentes solutions de collectes. Prévoir des espaces pour chaque type de collecte dans les nouveaux bâtiments.
Manque de temps	Comme toute tâche, il faut la planifier et la structurer. Il faut commencer par les mesures simples. Dans la démarche utilisée pour contacter les ICI, des organisations n'avaient pas le temps de répondre au questionnaire. Certaines ont changé d'avis lorsqu'elles ont compris que c'était simplement de prendre 5 à 10 minutes pour discuter. Cette opportunité a mené, pour certaines, à s'ouvrir à une seconde rencontre d'une heure pour analyser plus en détails le portrait de leurs pratiques de GMR.
Décisions prises par le bureau chef	Il faut les outiller et les sensibiliser. En travaillant leurs directives et politiques internes, elles aideront les succursales à améliorer leurs pratiques GMR.
Décisions prises par le gestionnaire de l'immeuble	Idem à l'élément précédent.

Le tableau précédent comporte la liste des contraintes perçues par les répondants interrogés. À cette liste, il est pertinent d'ajouter une autre difficulté, qui peut être rencontrée par les ICI elles-mêmes, mais aussi par ceux qui souhaitent les orienter dans la gestion de leurs matières résiduelles. Le manque d'uniformité dans les services offerts dans les ICI par les municipalités rend difficile l'application d'une formule générale. Chaque municipalité a ses propres politiques qui varient notamment selon la taille ou le type de matière résiduelle produit par les organisations à desservir. Par ailleurs, les besoins des ICI sont très polarisés de sorte qu'il faut évaluer la situation cas par cas.

Malgré tout, même si la disponibilité des services n'est pas assurée par toutes les municipalités et pour toutes les ICI, il est possible d'améliorer les pratiques en explorant différentes avenues. Les efforts à fournir seront toutefois un peu plus importants.

5 Recommandations

Les pistes de solutions mentionnées dans la section précédente concernent spécifiquement certaines contraintes bien identifiées par les répondants des ICI. Au fil de nos discussions et de nos recherches, d'autres pistes de solutions, d'ordre plus général pourraient être explorées afin d'améliorer la performance des ICI en GMR. Ces recommandations s'adressent entre autres aux municipalités locales, aux municipalités régionales de comtés (MRC) ainsi qu'à toutes les organisations contribuant à promouvoir les bonnes pratiques en GMR.

- Modifier ou bonifier le service de collecte des municipalités afin d'offrir un service de collecte (déchets/recyclage/matières organiques) adapté à la réalité des ICI, surtout des petits commerçants qui représentent un nombre important d'ICI au Québec.
 - Il peut s'agir de regrouper certains commerces pour les desservir avec un conteneur ou conteneur semi-enfoui ou d'offrir plusieurs bacs à ceux-ci.
 - La tarification pour l'ajout des bacs après une certaine quantité reçue par une ICI est aussi une solution envisageable, car elle est moins onéreuse que de lorsque le petit commerçant doit payer un fournisseur de service privé pour les différentes collectes.
 - De plus, il est pertinent de véhiculer l'information sur les politiques pour la collecte des déchets, du recyclage et des matières organiques régulièrement afin de tenir informer les propriétaires et gestionnaires de ICI sur les changements apportés à ces politiques.
- Promouvoir les programmes gouvernementaux afin de réduire les coûts occasionnés par la GMR dans les ICI.
- Promouvoir également l'utilisation des ressources disponibles sur le site de RECYC-Québec tels que les pictogrammes d'affichage, qui sont gratuits et personnalisables. En préconisant des directives par un affichage simple, il y a généralement une amélioration dans l'efficacité des pratiques.
- Développer des mécanismes pour approuver les plans des nouveaux ICI qui prévoient de l'espace pour des contenants adéquats aux différents types de collecte. Effectivement, il a été observé lors de l'étude que de nouveaux bâtiments ne possédaient pas l'emplacement requis pour accueillir les installations adéquates. Afin d'y parvenir, la clé est de sensibiliser les élus et les membres du comité consultatif d'urbanisme d'intégrer les critères liés à la GMR dans les plans d'implantation et d'intégration architectural (PIIA) ou tout autre mécanisme législatif pertinent.

-
- Prioriser l'aide aux organisations qui n'ont pas de plan de GMR et qui, chaque semaine, envoient de grandes quantités de matières résiduelles à l'enfouissement. Le fait de rendre accessible un service de collecte de matières recyclables fera diminuer rapidement la quantité enfouie. Pour ce faire, il est important de recenser les organisations qui ne bénéficient pas des installations adéquates afin qu'elles puissent s'en munir.
 - Accompagner et sensibiliser les décideurs qui pourront à leur tour outiller les ICI. Il a été observé durant cette étude que plusieurs ICI ne possédaient pas de pouvoir de décision ou d'action. Certaines d'entre elles relèvent d'un bureau chef qui applique des politiques spécifiques à l'ensemble de ses succursales. D'autres sont locataires d'un immeuble et ne sont donc pas en mesure d'installer les équipements requis. Pour cette raison, il est important de s'adresser aux propriétaires d'immeubles commerciaux et travailler avec eux pour qu'ils offrent des services de collecte adéquats à leurs locataires. Il en va de même pour les bureaux chefs vis-à-vis de leurs succursales.

Cette dernière recommandation peut paraître plus complexe et abstraite, surtout pour les ICI faisant parties d'une bannière. Par contre, plusieurs grandes entreprises telles que les Rôtisseries St-Hubert, METRO, IGA possèdent déjà d'excellentes pratiques de GMR. On peut le constater dans leurs rapports de responsabilité d'entreprise (METRO, 2014) ou par l'entremise des certifications du programme ICI, ON RECYCLE!. Afin d'entraîner plus d'ICI faisant partie de bannières dans cette avenue responsable, une étude plus approfondie qui ciblerait cette catégorie d'ICI est nécessaire.

Les solutions proposées nécessiteront des moyens financiers et des ressources humaines pour être réalisées. Il s'agit d'un investissement qui peut être réalisé dans le cadre du renouvellement des PGMR des MRC. Elles peuvent également faire l'objet de programme de subventions tel que ceux de Recyc-Québec (Recyc-Québec, 2012) ou du Fonds municipal vert (FCM, 2014).

6 Conclusion

La présente étude a été développée dans le but premier de mieux comprendre les raisons qui font en sorte que les ICI envoient beaucoup de matières valorisables à l'enfouissement et ce qui les empêchent d'améliorer leurs pratiques en GMR.

Une approche simple et en personne a amené les gestionnaires rencontrés à dévoiler leur intérêt pour une meilleure gestion des matières résiduelles ainsi que les contraintes auxquelles ils font face quotidiennement. Plus de la moitié des ICI sollicitées se sont montrées réceptives à discuter de GMR et près de 70% d'entre elles ont souhaité être accompagnées par la suite. Les ICI sont donc généralement ouvertes à améliorer leurs pratiques, pour peu qu'on les aide à surmonter les obstacles. Parmi les contraintes soulevées, on peut noter le besoin en information afin de mieux connaître les ressources, la disponibilité des installations et des services ainsi que le besoin d'accompagnement.

Une offre de soutien par des organismes publics ou privés favorisera l'apport de résultats. Les gestionnaires doivent démystifier la GMR, la comprendre et avoir à leur disposition les ressources nécessaires pour l'améliorer. L'accompagnement, étape par étape, demeure un bon moyen de sensibiliser, d'informer et de mettre en place un système efficace et durable de GMR. Toute démarche en ce sens contribuera à améliorer la GMR dans les ICI et les bonnes pratiques, encore à acquérir dans plusieurs ICI aujourd'hui, deviendront la norme demain.

7 Bibliographie

- Bzioui, B. (2013). Stratégies et mécanismes d'appui municipal pour une gestion responsable des matières résiduelles par les ICI. In Centre universitaire de formation en environnement et développement durable – Université de Sherbrooke. https://www.usherbrooke.ca/environnement/fileadmin/sites/environnement/documents/Essais_2013/Bzioui_B_2013-07-12_.pdf (Page consultée le 9 avril 2014).
- FCM (2014). Fonds municipal vert. In Fédération canadienne des municipalités. Programmes. <http://www.fcm.ca/accueil/programmes/fonds-municipal-vert.htm> (Page consultée le 8 octobre 2014).
- Gendron, C. et al. (2012). *La dimension sociale d'un programme écologique : le cas d'ICI ON RECYCLE!*, Montréal, Les cahiers de ka CRSDD – collection recherche, No 10-2012, 48 p.
- METRO (2014). Rapport de r responsabilité d'entreprise 2014. In Responsabilité d'entreprise. <http://corpo.metro.ca/fr/responsabilite-entreprise/responsabilite-entreprise.html> (Page consultée le 15 octobre).
- RECYC-Québec (2009). Bilan 2008 de la gestion des matières résiduelles au Québec. In Recyc-Québec. Publications. <http://www.recyc-quebec.gouv.qc.ca/Upload/Publications/MICI/Rendez-vous2009/Bilan2008.pdf> (Page consultée le 8 octobre 2014).
- RECYC-Québec (2012). Programmes d'aide financière. In Recyc-Québec. Nos programmes et services. <http://www.recyc-quebec.gouv.qc.ca/client/fr/programmes-services/programmes.asp> (Page consultée le 8 octobre 2014).

Annexe A

Questionnaire à l'intention des organisations certifiées ICI, On recycle!

La présente enquête a pour but de nous aider à comprendre les conditions de succès et les freins liés à la mise en place d'un plan de gestion des matières résiduelles dans les institutions, commerces et industries (ICI). Le présent questionnaire s'adresse aux industries, aux commerces et aux institutions qui ont déjà obtenu une certification ICI, On recycle! de Recyc-Québec. Soyez assuré qu'aucune sollicitation ne sera effectuée, l'objectif étant seulement d'enrichir notre état de connaissance sur les réalités des ICI. Merci de compléter cette étude au meilleur de vos connaissances.

Pour tout renseignement supplémentaire, n'hésitez pas à communiquer avec nous:

Isabelle St-Germain, Chargée de projets - Développement durable
Téléphone: 450-565-2987 poste 27
Isabelle.stgermain@crelaurentides.org

David Marra-Hurtubise, Agent de projet - Gestion des matières résiduelles
Téléphone: 450-565-2987 poste 28
david.marra-hurtubise@crelaurentides.org

* Obligatoire



Identification de votre organisation

1. **Nom de votre organisation ***

2. **Adresse ***

3. Code postal *

4. Nom de la personne contact *

5. Téléphone personne contact *

6. Courriel personne contact *

7. Secteur d'activité **Marquez un seul ovale.*

- Industrie manufacturière
- Entreprise de distribution
- Commerce
- Entreprise ou organisme de service (Bureaux)
- Institution (ville, école, organisme gouvernemental, etc)

8. Taille de l'organisation **Marquez un seul ovale.*

- 1 à 4 employés
- 5 à 49 employés
- 50 à 99 employés
- 100 à 499 employés
- Plus de 500 employés

9. Est-ce que votre organisation fait partie d'une chaîne (avec siège social) ou d'un regroupement? **Marquez un seul ovale.*

- Oui
- Non

Certification ICI, On recycle!

10. 1- Quel est le plus haut niveau de la certification ICI, On recycle! que vous avez obtenu? *

Marquez un seul ovale.

- Niveau 1 - Engagement
- Niveau 2 - Mise en oeuvre
- Niveau 3 - Performance (Bronze)
- Niveau 3 - Performance (Argent)
- Niveau 3 - Performance (Or)

11. 2- Avez-vous reçu de l'aide pour obtenir cette certification? *

Cochez toutes les réponses qui s'appliquent.

- Non, aucune aide externe.
- Oui, par une firme conseil en gestion environnementale et développement durable.
- Oui, par le Conseil régional de l'environnement des Laurentides.
- Oui, par SADC Laurentides.
- Oui, par CAE Rive-Nord.
- Oui, par le siège social de mon organisation, mon regroupement ou association.
- Autre :

12. 3- Quelles sont les pratiques de gestion des matières résiduelles et de réduction des déchets qui sont en place dans votre organisation? *

Vous pouvez cocher plus d'une réponse.

Cochez toutes les réponses qui s'appliquent.

- Réduction de la consommation de papier (impression recto-verso, réunions sans papier, etc.)
- Réduction à la source d'autres matières (utilisation de vaisselle lavable, distributeur d'eau à remplir, réduction de formats individuels, boîtes à lunch écologique, etc.)
- Réemploi de matériel à l'interne (seconde vie donnée aux matières)
- Dons matériels à des organismes pour réemploi
- Récupération du papier et du carton
- Récupération du plastique, du verre et du métal
- Récupération des matières dangereuses (batteries, huiles, produits chimiques...)
- Récupération des technologies de l'information et des communications (matériel informatique, cartouches d'encre...)
- Récupération des résidus de production
- Valorisation des matières organiques (compostage)
- Autre :

13. **4- Quel est le degré de satisfaction de la direction de votre organisation quant à la mise en place des mesures de gestion des matières résiduelles et l'obtention de la certification ICI, On recycle!? ***

Marquez un seul ovale.

- Très satisfait
 Satisfait
 Indifférent
 Insatisfait

14. **5- Quel est le degré de satisfaction des employés de votre organisation quant à la mise en place des mesures de gestion des matières résiduelles et l'obtention de la certification ICI, On recycle!? ***

Marquez un seul ovale.

- Très satisfait
 Satisfait
 Indifférent
 Insatisfait

15. **6- Quels bénéfices votre organisation retire-t-elle d'une saine gestion de ses matières résiduelles? ***

Vous pouvez cocher plus d'une réponse

Cochez toutes les réponses qui s'appliquent.

- Des retombées économiques.
 Une amélioration des relations et des conditions de travail.
 Une amélioration de la santé et de la sécurité des travailleurs.
 Une amélioration de la propreté des lieux.
 Une plus grande fierté des employés et un plus fort sentiment d'appartenance envers l'organisation.
 Une mobilisation accrue des employés.
 Une amélioration de la réputation de l'organisation.
 Une amélioration de la compétitivité de l'organisation.
 Une augmentation de l'intérêt et de la satisfaction de la clientèle.
 Un effet d'entraînement auprès des fournisseurs et autres partenaires.
 Autre :

16. **7- Quels obstacles ou inconvénients avez-vous rencontrés lors de la mise en place de mesures de gestion de matières résiduelles ou lors de l'obtention de la certification ICI, On recycle! ? ***

17. **8- Quels moyens avez-vous mis en place afin de contourner ces obstacles? ***

18. **9- Allez-vous renouveler votre certification ICI, On recycle! lors de son échéance ? Si non, pourquoi? ***

Marquez un seul ovale.

- Oui
 Non
 Je ne sais pas

19. **Si non, pourquoi?**

20. **10- Souhaiteriez-vous améliorer davantage vos mesures de gestion des matières résiduelles ou accéder à un échelon supérieur de la certification ICI, On recycle! lors d'un prochain renouvellement? ***

Marquez un seul ovale.

- Oui
 Non
 Je ne sais pas

21. Précisez :

22. 11- Avez-vous observé des réductions concrètes des déchets depuis l'obtention de la certification ICI, On recycle! ? *

Marquez un seul ovale.

- Oui
 Non

23. Précisez :

24. 12- Accepteriez-vous de participer à une activité du CRE Laurentides pour partager votre expérience? *

Marquez un seul ovale.

- Oui
 Non

Politique en vigueur et réglementation à venir

25. 13- Saviez-vous que, dans les prochaines années, la réglementation provinciale sera resserrée afin de bannir certaines matières de l'enfouissement? *

Marquez un seul ovale.

- Oui
 Non

26. 14- Souhaiteriez-vous recevoir de l'information sur la Politique québécoise en gestion des matières résiduelles et de la réglementation qui en découle? *

Marquez un seul ovale.

- Oui
 Non

27. **Si non, pourquoi?**

.....

.....

.....

.....

.....

28. **15- Vous sentez-vous outillé pour faire face aux changements à venir? ***

Marquez un seul ovale.

- Oui
- Non

29. **16- Quels seraient vos principaux besoins pour y parvenir?**

.....

.....

.....

.....

.....

Annexe B

Questionnaire à l'intention des institutions, commerces et industries

La présente enquête a pour but de nous aider à comprendre les conditions de succès et les freins liés à la mise en place d'un plan de gestion des matières résiduelles dans les institutions, commerces et industries (ICI). Que vous soyez intéressé ou non à instaurer de telles mesures, votre réalité et vos impressions sont importantes pour nous. Soyez assuré qu'aucune sollicitation ne sera effectuée, l'objectif étant seulement d'enrichir notre état de connaissance sur les réalités des ICI. Merci de compléter ce questionnaire au meilleur de vos connaissances.

Pour tout renseignement supplémentaire, n'hésitez pas à communiquer avec nous :

Isabelle St-Germain, Chargée de projets - Développement durable

Téléphone: 450-565-2987 poste 27

isabelle.stgermain@crelaurentides.org

David Marra-Hurtubise, Agent de projet - Gestion des matières résiduelles

Téléphone: 450-565-2987 poste 28

david.marra-hurtubise@crelaurentides.org

* Obligatoire



Identification de votre organisation

1. **Nom de votre organisation ***

2. **Adresse ***

3. Code postal *

.....

4. Nom de la personne contact *

.....

5. Téléphone personne contact *

.....

6. Courriel personne contact *

.....

7. Secteur d'activité *

Marquez un seul ovale.

- Industrie manufacturière
- Entreprise de distribution
- Commerce
- Entreprise ou organisme de services (Bureaux)
- Institution (ville, école, organisme gouvernemental, etc)

8. Taille de l'organisation *

Marquez un seul ovale.

- 1 à 4 employés
- 5 à 49 employés
- 50 à 99 employés
- 100 à 499 employés
- Plus de 500 employés

9. Est-ce que votre organisation fait partie d'une chaîne (avec un siège social) ou d'un regroupement? *

Marquez un seul ovale.

- Oui
- Non

Gestion des matières résiduelles

10. **Quelles sont les pratiques de gestion des matières résiduelles et de réduction des déchets qui sont en place dans votre organisation? ***

Vous pouvez cocher plus d'une réponse.

Cochez toutes les réponses qui s'appliquent.

- Aucune
- Réduction de la consommation de papier (impression recto-verso, réunions sans papier, etc.)
- Réduction à la source d'autres matières (utilisation de vaisselle lavable, distributeur d'eau à remplir, réduction de formats individuels, boîtes à lunch écologique, etc.)
- Réemploi de matériel à l'interne (seconde vie donnée aux matières)
- Dons matériels à des organismes pour réemploi
- Récupération du papier et du carton
- Récupération du plastique, du verre et du métal
- Récupération des matières dangereuses (batteries, huiles, produits chimiques...)
- Récupération des technologies de l'information et des communications (matériel informatique, cartouches d'encre...)
- Récupération des résidus de production
- Valorisation des matières organiques (compostage)
- Autre :

À propos des pratiques mises en place

Ignorez cette section si aucune pratique de gestion des matières résiduelles n'est existante dans votre organisation. Cliquez sur "Continuer" au bas de l'écran.

11. **Quels sont les éléments qui ont facilité la mise en place de telles pratiques dans votre organisation?**

Vous pouvez cocher plus d'une réponse.

Cochez toutes les réponses qui s'appliquent.

- La volonté de la direction.
- La volonté des employés.
- L'aide de consultants externes.
- La prise en charge par un comité environnement.
- Les économies potentielles à réaliser.
- La formation en gestion des matières résiduelles de certains employés.
- L'adoption, au préalable, d'une politique environnementale ou de développement durable.
- Autre :

12. **Quelles sont les difficultés rencontrées lors de la mise en place de telles pratiques dans votre organisation?**

Vous pouvez cocher plus d'une réponse.

Cochez toutes les réponses qui s'appliquent.

- Aucune difficulté majeure.
- Le manque de temps.
- Le manque d'information et d'expertise.
- Le manque de ressources financières et matérielles.
- L'indifférence de la direction.
- L'indifférence des employés.
- Autre :

13. **Quels bénéfices votre organisation retire-t-elle d'une saine gestion de ses matières résiduelles?**

Vous pouvez cocher plus d'une réponse.

Cochez toutes les réponses qui s'appliquent.

- Des retombées économiques.
- Une amélioration des relations et des conditions de travail.
- Une amélioration de la santé et de la sécurité des travailleurs.
- Une amélioration de la propreté des lieux.
- Une plus grande fierté des employés et un plus fort sentiment d'appartenance envers l'organisation.
- Une mobilisation accrue des employés.
- Une amélioration de la réputation de l'organisation.
- Une amélioration de la compétitivité de l'organisation.
- Une augmentation de l'intérêt et de la satisfaction de la clientèle.
- Un effet d'entraînement auprès des fournisseurs et autres partenaires.
- Autre :

Aller plus loin...

14. **Y a-t-il des raisons qui freinent votre organisation à améliorer les mesures de gestion des matières résiduelles ou pour lesquelles elle n'est pas intéressée à le faire? ***

Vous pouvez cocher plus d'une case.

Cochez toutes les réponses qui s'appliquent.

- Sans être par manque d'intérêt ni par indifférence, cet aspect environnemental n'a jamais été abordé dans notre organisation.
- Nous n'avons pas de ressources humaines pour ce projet, compte tenu de la petite taille de notre entreprise.
- Ce type de projet implique des coûts.
- Ce type de projet ne correspond pas à la culture organisationnelle (mission, valeurs).
- Le taux de roulement du personnel est trop élevé pour mettre en place un tel projet.
- L'organisation ne possède pas d'expertise dans ce domaine.
- Notre organisation n'est pas desservie par un service de collecte des matières recyclables ou compostables.
- Manque d'intérêt de la direction.
- Manque d'intérêt des employés à s'impliquer dans une telle démarche.
- Notre organisation adhèrera à ces pratiques lorsqu'elle sera dans l'obligation de se conformer à une loi.
- Autre :

15. **Connaissez-vous le programme "ICI, On recycle!" ? ***

Ce programme de reconnaissance piloté par l'organisme gouvernemental Recyc-Québec amène progressivement les organisations à mettre en place un système de gestion des matières résiduelles, à revoir leur pratiques afin de réduire à la source les matières produites et à former les employés aux bonnes pratiques de gestion des matières résiduelles.

Marquez un seul ovale.

- Oui
- Non

16. **Souhaitez-vous qu'un employé du CRE Laurentides communique avec vous pour vous orienter dans une démarche de gestion de vos matières résiduelles ? ***

Ce service est offert gratuitement aux organisations de la région des Laurentides.

Marquez un seul ovale.

- Oui
- Non

Politique en vigueur et réglementation à venir

17. **Saviez-vous que, dans les prochaines années, la réglementation provinciale sera resserrée afin de bannir certaines matières de l'enfouissement? ***

Cette modification réglementaire interdira d'envoyer à la poubelle le papier, le carton et le bois. Ces matières devront être recyclées.

Marquez un seul ovale.

- Oui
- Non

18. **Souhaiteriez-vous recevoir de l'information sur la Politique québécoise de gestion des matières résiduelles et de la réglementation qui en découle? ***

Marquez un seul ovale.

- Oui
- Non

19. **Si non, pourquoi?**

.....

.....

.....

.....

.....

20. **Vous sentez-vous outillé pour faire face aux changements à venir? ***

Marquez un seul ovale.

- Oui
- Non

21. **Quels seraient vos principaux besoins pour y parvenir?**

.....

.....

.....

.....

.....