

Rapport d'activités



VILLE DE SAINT-COLOMBAN

RAPPORT D'ACTIVITÉS DE L'AGENT EN GESTION DES MATIÈRES RÉSIDUELLES

CHRISTOPHE BARON-MORASSE

ÉTÉ 2016

Rédaction :

Christophe Baron-Morasse
Agent 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

Référence à citer :

Conseil régional de l'environnement des Laurentides (2016). Rapport d'activités. Programme de Soutien technique en gestion des matières résiduelles 2016 à Saint-Colomban, 24 p.

Table des matières

1. Le CRE Laurentides et le soutien technique en GMR	2
1.1. Le CRE Laurentides	2
1.2. Le soutien technique en gestion des matières résiduelles	2
2. La Ville de Saint-Colomban	3
3. Soutien technique en GMR 2016 à Saint-Colomban	4
4. Présentation de l'agent en gestion des matières résiduelles	5
5. Bilan des activités de l'été 2016	6
6. Orientations et recommandations	19
7. Conclusion	20
Annexe 1 – Carte des territoires de porte à porte	22
Annexe 2 – Livrables	23
Annexe 3 - Activités	24

1. Le CRE Laurentides et le soutien technique en GMR

1.1. Le CRE Laurentides

Le Conseil régional de l'environnement des Laurentides a été fondé en 1995 par des groupes communautaires et environnementaux. C'est une organisation autonome, qui a le statut d'organisme à but non lucratif. Les orientations et les priorités du CRE sont établies par son conseil d'administration, formé de 13 membres, dont 8 doivent provenir, par règlement, de groupes ou d'organismes voués à la protection de l'environnement dans chacune des huit MRC de la région.

Le CRE bénéficie actuellement d'une subvention de fonctionnement du Ministère du Développement durable, de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques (MDDELCC), mais il lève lui-même les fonds nécessaires à la réalisation de son plan d'action, ce qui représente plus des trois quarts de son budget annuel.

Le CRE Laurentides 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.

Les CRE sont présents dans toutes les régions, sauf dans le nord du Québec. Les 16 CRE sont regroupés à l'échelle nationale et représentés par le Regroupement national des conseils régionaux du Québec (RNCREQ).

1.2. Le soutien technique en gestion des matières résiduelles

Le programme de soutien technique en gestion des matières résiduelles a pour but de développer avec le milieu des stratégies pour promouvoir la saine gestion des matières résiduelles et d'améliorer les performances de détournement à l'enfouissement. Il vise à informer et sensibiliser les citoyens ou des institutions, commerces et industries (ICI) afin de susciter des changements de comportements durables. Le soutien technique en gestion des matières résiduelle offre un coup de pouce aux municipalités qui souhaitent améliorer les performances de collectes déjà existantes (recyclage) ou qui instaurent une nouvelle collecte pour la matière organique.

Une ressource, recrutée et encadrée par le Conseil régional de l'environnement des Laurentides (CRE Laurentides), est alors mise à la disposition d'une municipalité durant toute la période estivale. L'agent en gestion des matières résiduelles a alors comme mission de mettre en œuvre un plan d'action préalablement établi par la municipalité et le CRE Laurentides.

Le présent document a pour but de décrire brièvement l'état d'avancement de chacune des activités prévues au plan d'action, en fonction des objectifs.

2. La Ville de Saint-Colomban

La Ville de Saint-Colomban, située dans la MRC de La Rivière-du-Nord, a un grand territoire rural, largement boisé et comprenant un petit noyau villageois. Elle compte plus de 15 000 habitants pour un territoire de près de 100 km².



Jusqu'en mai 2016, elle était desservie par une collecte hebdomadaire des déchets pendant la saison estivale et bimensuelle pendant la période hivernale et une collecte bimensuelle du recyclage. Au cours de la dernière année, la Ville a adopté la collecte à trois voies pour qu'elle débute la valorisation des matières organiques en juin 2016, à raison d'une collecte par semaine pendant l'été et d'une collecte aux deux semaines pour la période hivernale. Elle se conforme ainsi aux exigences de la Politique québécoise de gestion des matières résiduelles. « Le nouveau Plan de gestion des matières résiduelles (PGMR) de la MRC reprend les exigences de cette politique et vise la collecte du bac brun dans ses cinq municipalités d'ici 2018 » (Ville de Saint-Colomban, 2016, web). En l'adoptant dès 2016, la Ville souhaite que ses citoyens s'habituent le plus rapidement possible à cette nouvelle voie afin de réduire le nombre de collectes des ordures par année en 2018. Un bac brun ainsi qu'une trousse de démarrage (bac de cuisine, sacs de papier, dépliant et autocollant) étaient livrés à chaque adresse où un compte de taxes est inscrit au rôle d'évaluation de la Ville. Ainsi, dans le cas où il y avait plusieurs

logements par bâtiment, un bac était livré par logement (ex. deux bacs sont livrés pour l'immeuble 113-113A). Pour les industries, commerces et institutions (ICI), le nombre de bacs distribué variait selon les besoins.

La Ville a développé plusieurs outils de sensibilisation afin d'informer la population le plus rapidement et le plus clairement possible des changements de gestion des matières résiduelles. Elle a préparé une campagne de publicité montrant les bienfaits de l'implantation des bacs bruns en plus de s'adjoindre la comédienne Salomé Corbo comme porte-parole. De plus, un onglet complet du site Internet de la Ville est dédié à la collecte du bac brun, indiquant les matières acceptées et refusées, donnant des trucs pour faciliter l'utilisation du bac et comprenant une section « Questions et réponses ». Cet onglet sert de références pour les citoyens.

3. Soutien technique en GMR 2016 à Saint-Colomban

Après tout le travail que la Ville a effectué en amont, celle-ci souhaitait aller plus loin dans la sensibilisation auprès de la population. Elle a donc collaboré avec le CRE Laurentides dans le cadre du soutien technique en gestion des matières résiduelles. L'agent en poste avait donc le mandat de rencontrer les citoyens, de les informer et de répondre à toutes leurs questions en matière de compostage en plus de documenter les principales questions soulevées au cours de l'été.

4. Présentation de l'agent en gestion des matières résiduelles

Étudiant en urbanisme à l'UQAM, Christophe a travaillé à plusieurs reprises dans des postes en lien avec la gestion des matières résiduelles. Avant son mandat au CRE Laurentides, il a travaillé comme agent de sensibilisation pour l'éco-quartier de Villeray et comme animateur en environnement pour l'éco-quartier de Notre-Dame-de-Grâce. En plus de ces expériences, Christophe a été assistant de recherche pour un professeur de l'UQAM. Durant ce mandat, il avait pour tâches de saisir et d'analyser des données sur une étude de l'utilisation des espaces verts au Viêt-Nam.



5. Bilan des activités de l'été 2016

Voici le bilan des activités réalisées par l'agent en GMR du Soutien technique en gestion des matières résiduelles à Saint-Colomban, selon les deux principaux objectifs spécifiques du plan d'action : la sensibilisation et la collecte d'information. D'autres activités se sont ajoutées en cours de route, lesquelles auraient pu être regroupées dans un autre objectif, soit la production d'outils.

Objectif 1. SENSIBILISATION

Il s'agit ici de sensibiliser les citoyens et ICI à la saine gestion des matières résiduelles en général, et de façon plus spécifique, à l'importance de participer à la collecte de la matière organique et à bien utiliser le bac pour un système efficace. Plusieurs méthodes ont été préconisées pour rejoindre un maximum de citoyens et ICI : le porte-à-porte, la distribution d'accroche-bacs, les kiosques et autres activités d'information.

Objectif 1.1 : Effectuer des tournées de porte-à-porte afin d'informer et de sensibiliser les citoyens à la collecte de la matière organique.

Pour sensibiliser la population de Saint-Colomban, les tournées de porte-à-porte ont été privilégiées. Pendant la durée du mandat, ce sont 1097 adresses qui ont été visitées, avec un taux de réponse de 59,7 % (ce qui équivaut à 655 portes). Au total, la Ville compte 5663 adresses résidentielles sur son territoire, donc 19,4 % de la population a été visitée, et 11,6 % ont été rencontrées directement par cette méthode.

Afin de visiter un maximum de citoyens, les tournées ont eu lieu quatre soirs de chaque semaine entre 16h et 20h et un jour de fin de semaine entre 10h et 18h, soit quand les résidents sont le plus souvent à leur domicile. Le porte-à-porte s'est fait de façon systématique, c'est-à-dire en visitant toutes les adresses de chaque rue en suivant un itinéraire précis. Pour ce faire, la ville de Saint-Colomban a été divisée en territoires qui correspondent chacun à la moitié des six districts de la Ville (voir annexe 1). Pour s'y prendre de cette façon, il a d'abord fallu créer une banque de données comprenant une liste de toutes les adresses de la ville, et les répartir selon le territoire auquel elles appartenaient. Après quoi, les tournées de porte-à-porte ont pu commencer.

Toutefois, si certains citoyens appelaient pour des questions et préféraient que l'agent se déplace à leur domicile, alors un moment était déterminé avec eux pour déroger à cet itinéraire. Lors des

tournées, certaines données simples étaient prises en note pour assurer un suivi avec les personnes rencontrées, pour effectuer une deuxième visite afin de rencontrer les citoyens absents et pour éviter de sonner aux adresses déjà visitées. Ainsi, les données recueillies étaient :

- l'adresse ;
- la présence ou non du citoyen ;
- la date ;
- la participation ou non à la collecte ;
- les coordonnées (dans le cas où le citoyen désirait que l'agent repasse à un autre moment) ;
- commentaires (s'il y a lieu).

Ainsi, lorsqu'un citoyen était présent et qu'il participait à la collecte, seules les quatre premières cases étaient remplies, alors que s'il ne participait pas à la collecte ou s'il refusait de parler, on inscrivait la raison ou les coordonnées à la case appropriée.

De façon générale, les tournées de porte-à-porte chez les citoyens se sont bien déroulées, et la réponse des citoyens était majoritairement positive. Les visites duraient en moyenne entre 5 et 10 minutes, et le discours était adapté selon le degré de compréhension du projet par les citoyens. Les sujets abordés par l'agent étaient principalement :

- l'utilisation des sacs ;
- les matières acceptées et refusées ;
- les trucs pour une utilisation agréable du bac brun ;
- les horaires de collecte ;
- les distributions de compost à la population.

La plupart des visites se faisaient sous forme de discussion plutôt que sous forme de discours magistral, ce qui faisait en sorte qu'il était possible de répondre rapidement aux questions et aux inquiétudes des citoyens et d'insister sur les points les plus problématiques à régler. Le langage utilisé au départ était assez soutenu, mais a vite été modifié pour être plus courant (sans dépasser les limites du langage familier), ce qui permettait une approche plus informelle avec les citoyens. Ce niveau de langage combiné à une description du CRE et de l'indépendance de l'agent face à la Ville de Saint-Colomban a probablement aidé à établir un lien de confiance et à obtenir un taux de réponse plus élevé. Pour les résidents qui connaissaient déjà assez bien le système et qui n'avaient pas de question, les visites servaient alors d'un rapide aide-mémoire pour vérifier leur réelle compréhension du projet et duraient alors moins de 5 minutes.

Les tournées de porte-à-porte semblent être un moyen très efficace pour sensibiliser la population. En effet, pendant les visites, la plupart des résidents disaient à un moment ou à un autre de l'entretien que

l'utilisation des bacs bruns semblait assez facile, et que c'était plus une question de modifier ses habitudes plutôt qu'un réel effort pour eux de participer à la collecte. Certains résidents mentionnaient qu'ils se sentaient mieux outillés pour participer à la collecte après le passage de l'agent que simplement après avoir lu les feuillets d'information fournis par la Ville. Pour d'autres, cette intervention à domicile leur donnait un gain de motivation pour commencer l'utilisation du bac brun.

Par contre, certains résidents refusaient de participer à la collecte ou de discuter avec l'agent. Cette minorité de personnes avait diverses raisons de refuser de participer, notamment l'appréhension face aux mauvaises odeurs et la crainte de voir des animaux sauvages s'approcher du bac. Toutefois, en leur disant : *« les résidus organiques que vous mettiez autrefois à la poubelle vont sentir la même chose lorsque vous les déposerez dans le bac brun »* certains résidents comprenaient que leurs craintes n'étaient pas fondées. Les résidents ne voulant tout simplement pas participer étaient fermés à tout incitatif et argument de la part de l'agent, même en leur expliquant que leurs poubelles n'allaient plus être collectées si elles contenaient de la matière organique. Ainsi, dans les cas où il n'y avait aucune ouverture de la part du citoyen, il était noté comme s'il était présent et qu'il avait reçu l'information, car il était considéré comme inutile de s'efforcer à le convaincre de participer à la collecte en repassant une autre journée.

Malgré le fait que la réponse d'une majorité de citoyens était grandement positive, plusieurs points ont été soulevés par ceux qui étaient réfractaires à l'utilisation du bac brun.

1. Certains citoyens étaient en processus de déménagement et ne voulaient pas commencer à utiliser le bac pour cette raison. S'ils déménageaient ailleurs à Saint-Colomban, l'information était quand même transmise, et on prenait en note la nouvelle adresse pour éviter de rencontrer les mêmes citoyens une deuxième fois.
2. Les odeurs émanant des bacs bruns qui risquent d'attirer les animaux sauvages constituaient également une crainte récurrente. Une citoyenne a proposé d'installer un bac brun près de l'hôtel de ville pour les résidents en milieu plus boisé ; elle disait être prête à se déplacer avec son petit bac de cuisine et le déverser dans le bac brun. La Ville n'était cependant pas prête à se lancer dans de telles démarches pour l'instant.
3. Les sacs de plastique, même s'ils portent la mention "biodégradable" ou "compostable", ne sont pas acceptés dans la collecte des matières organiques. Bien que la Ville ait insisté sur ce point dans le matériel informatif qu'elle a produit, de nombreux citoyens se sont plaints de cette matière non acceptée. Cette interdiction provient directement de Mironor, la compagnie en charge du traitement des matières organiques, qui refuse de traiter toute forme de plastique, même s'ils sont compostables, compte tenu des nombreuses ambiguïtés autour des types de plastiques. En effet, plusieurs plastiques

dits «biodégradables» ne sont pas réellement compostables puisqu'ils sont quand même composés de dérivés du pétrole.

- **Les visites des ICI**

Pour la sensibilisation des industries, commerces et institutions (ICI), ce sont également des tournées de porte-à-porte qui ont été préconisées. Cet objectif a été réalisé en deux tournées de porte-à-porte spécifiquement chez les établissements ICI. L'agent s'est rendu à toutes les 32 adresses ICI apparaissant sur la liste fournie par la Ville, et 26 d'entre elles ont été rencontrées. Les autres étaient fermées lors des visites, mais un dépliant d'information a été laissé à l'entrée. Aucun retour de ces ICI n'a été donné, alors d'autres visites s'imposeront éventuellement pour s'assurer de leur compréhension du projet. Comme les visites de citoyens, les tournées des ICI se sont bien déroulées également, mais elles ont comporté plusieurs obstacles supplémentaires, et la réponse était un peu plus défavorable au projet. Les heures de rencontre étaient pendant le jour, selon les heures d'ouverture des établissements. Le temps de visite était un peu plus long que chez les citoyens, soit autour de 10 minutes, pour donner des trucs bien adaptés à la réalité de chaque établissement. Le discours était sensiblement le même, en ajoutant un point par rapport à la nécessité de sensibiliser les clients qui ne seraient pas familiers avec la collecte des résidus organiques (ex. des non-résidents).

Une particularité des visites chez les ICI est qu'il faille attendre qu'un employé soit disponible pour discuter avec nous. Par exemple, dans une station-service, un restaurant ou un dépanneur, il faut attendre que les clients aient été servis avant qu'un employé soit disponible pour nous rencontrer, et dans ces cas, il fallait bien souvent réduire la durée de l'entretien. De plus, la personne rencontrée était souvent un employé qui n'est pas souvent au courant des procédures internes de gestion des déchets. Ainsi, rares sont les rencontres qui ont eu lieu avec le propriétaire ou le concierge de l'établissement. L'information concernant le projet était tout de même donnée à l'employé rencontré, et l'agent de sensibilisation laissait une carte professionnelle afin qu'un suivi soit possible entre le propriétaire du ICI et l'agent.

Un seul établissement sur tous ceux où le propriétaire n'a pas été rencontré a demandé un suivi. Il s'agissait d'un restaurant qui était défavorable à l'idée d'implanter les bacs bruns à son établissement, sous prétexte d'insalubrité et de crainte de perte de clients suite à leur implantation. L'agent s'est rendu sur les lieux une première fois le 27 mai pour avoir un état de la situation. Suite aux commentaires du propriétaire, l'agent a fait des recherches, puis est retourné visiter le restaurant le 9 juin pour proposer des nouvelles solutions. Dans les deux cas, la réponse du propriétaire était négative face au projet des bacs bruns, et a mentionné ne pas vouloir participer.

Plusieurs ICI ont également mentionné qu'ils n'avaient pas nécessairement besoin d'un bac brun étant donné la faible quantité de déchets organiques qu'ils produisent, par exemple si aucun employé ne mange sur place. Après avoir expliqué que d'autres matières que la nourriture étaient acceptées, certains ont compris l'utilité que peuvent avoir les bacs.

Dans certains cas, un ICI était attaché à la résidence du propriétaire de l'immeuble, par exemple un salon de coiffure au rez-de-chaussée et le logement à l'étage. Dans ces cas-là, les propriétaires doutaient de la nécessité d'avoir un deuxième bac sur leur propriété, étant donné qu'ils n'allaient en utiliser qu'un seul.

Objectif 1.2 : Distribuer des accroche-bacs aux endroits où les contenants des citoyens, les jours de collecte, contiennent des matières inappropriées pour inviter les propriétaires des lieux à vous contacter.

Lors des journées de collecte, l'agent effectuait des visites de terrain pour visualiser le contenu des bacs bruns mis en bordure de rue. Lorsque des matières non acceptées se retrouvaient dans le bac, l'agent laissait un accroche-bac avec une petite note pour signifier le problème. Sur ces documents, on retrouvait les coordonnées de l'agent pour que les citoyens en question puissent en connaître davantage sur les détails de la collecte.

L'agent a accompagné Transport RLS, la compagnie effectuant la collecte des matières résiduelles, lors de la collecte du 22 juin. Ce faisant, il a pu constater l'itinéraire emprunté par les camions et en déterminer un pour les accroche-bacs. Comme la collecte des matières organiques a lieu la même journée que la collecte du recyclage une semaine sur deux (une moitié de la ville la première semaine, et l'autre moitié lors de la deuxième), les camions pour la matière organique passent en après-midi dans les secteurs où il y a la collecte du recyclage. Ce faisant, les tournées d'accroche-bacs ont eu lieu les mercredis matins dans les secteurs où il y a également la collecte du recyclage.

La première tournée a été effectuée le 13 juillet seulement, car les accroche-bacs n'étaient pas confectionnés auparavant. Environ une quarantaine d'accroche-bacs ont été distribués. Cependant, aucun citoyen n'a contacté l'agent après coup. Cela s'explique peut-être par le design des accroche-bacs, sur lesquels le bac de récupération est mis en évidence ainsi que les matières qui y sont contenues. Par contre, comme le document était accroché au bac brun, peut-être que les citoyens ne se sentaient pas visés, alors que l'accroche-bac se veut un document pour une bonne gestion des matières résiduelles en général.

L'utilisation des sacs de plastique constituait la raison principale pour laquelle un accroche-bac était laissé. En effet, dans près de 2/3 des cas, l'agent a noté la présence d'un sac de plastique dans le bac. Les autres cas étaient pour la présence d'aluminium, de terre en grande quantité, de collants sur les fruits, de styromousse et parce que le bac brun était utilisé comme bac de recyclage (uniquement du carton).

Bien qu'aucun citoyen n'ait effectué de retour à l'agent, ces tournées ont du moins permis de vérifier la situation de la collecte sur le terrain. Bien que le nombre de bacs inspecté n'ait pas été calculé, c'est une infime partie de ces bacs qui contenaient des matières non acceptées, ce qui signifie que les participants se sont bien adaptés à la nouvelle collecte.

Objectif 1.3 : Tenir des kiosques d'information lors d'événements organisés par la Ville.

- **Fête du printemps**

Les 28 et 29 mai, un kiosque d'information a eu lieu lors de la Fête du printemps de Saint-Colomban. Comme l'agent suivait toujours des cours d'été, c'est Isabelle St-Germain, chargée de projet en développement durable au CRE Laurentides, qui a tenu le kiosque le samedi, alors que l'agent s'est rendu sur les lieux le dimanche. En tout, près d'une centaine de personnes sont venues poser des questions sur la collecte des matières organiques durant ces deux jours. Plusieurs dépliants étaient disponibles pour la population, et des petits bacs de cuisine étaient également en vente au kiosque.



- **Saint-Jean-Baptiste**

Enfin, lors de la fête nationale, l'agent s'est présenté sur les lieux de l'événement afin de sensibiliser la population à jeter ses déchets dans le bon bac. Cependant, la réponse citoyenne était assez négative pendant la journée. Une des organisatrices a finalement affirmé : « *C'est la Saint-Jean, les gens n'ont pas envie de se faire parler de bac brun* », si bien que le temps de sensibilisation a été revu à la baisse, et l'agent n'est resté sur place que pendant deux heures. Environ une quinzaine de citoyens ont été interpellés pendant cette période. Avant le départ, l'agent a inspecté certains bacs situés près de l'aire des repas, et les matières étaient déposées dans les bons bacs, malgré une réponse réfractaire de la part des citoyens rencontrés. Il aurait donc été préférable de faire de la sensibilisation de manière plus passive, soit en augmentant l'affichage par rapport au bac brun, plutôt que de manière plus directe en rencontrant les citoyens.

Objectif 1.4 : Organiser des ateliers de sensibilisation, en collaboration avec le service des loisirs, pour les différents groupes de camps de jour.

Deux activités de sensibilisation dans les camps de jour ont été organisées les 4 et 6 juillet. Ce sont environ 400 jeunes qui ont été sensibilisés par les activités préparées par l'agent.

Au départ, l'agent demandait aux enfants ce qui arrive lorsqu'on jette des ordures aux poubelles: cela génère de la pollution, et la pollution, ce n'est pas bon pour l'environnement. Donc, il faut mettre les bonnes matières dans le bon bac pour faire le moins de pollution possible. Ensuite, l'agent ouvre une boîte à lunch qui contenait différents produits, et il demandait aux enfants de l'aider à les mettre dans le bon bac (poubelle, recyclage ou compost). Enfin, l'agent donnait des trucs pour générer le moins de déchets lorsqu'on va aux camps de jour, comme acheter en vrac plutôt que des produits emballés, réutiliser les sacs et plats en plastique, etc.

Comme la plupart des enfants font déjà du compost à l'école, il s'agissait surtout d'un rappel, car ils connaissaient déjà le système. Par contre, plusieurs enfants ont mentionné qu'ils n'en faisaient pas à la maison, car leurs parents ne voulaient pas en faire. Alors, l'agent insistait pour que les enfants essaient de convaincre leurs parents à commencer à utiliser les bacs bruns.

Objectif 1.5 : Organiser des soirées d'information (1 ou 2) pour les citoyens.

Les deux premiers kiosques d'information ont eu lieu les 18 mai et 9 juin à l'hôtel de ville de Saint-Colomban de 18h à 20h. Ces deux kiosques ont été tenus par Isabelle St-Germain, chargée de projet en développement durable au CRE Laurentides, puisque l'agent devait suivre des cours d'été.

Objectif 1.6 : Évaluer la possibilité de diffuser le film « La poubelle province ».

Le 19 mai, il y a eu la projection publique du film La Poubelle province, suivie d'une discussion animée par l'agent. Une seule personne s'est présentée, donc après la présentation du film, la discussion a été très informelle. Maxime Dorais, de la ville de Saint-Colomban, était aussi présent lors de cet événement et a pu prendre part à la discussion. Il aurait été intéressant de faire plus de publicité autour de cet événement, car le documentaire faisait bien le tour de la question de la collecte des matières résiduelles, et il était présenté une semaine avant la première collecte des matières organiques. Il aurait pu répondre à beaucoup de questions des citoyens s'ils s'étaient présentés pour la projection du film

Objectif 2. COLLECTE D'INFORMATION

Pour cet objectif, il s'agissait de créer des outils de compilation de données, et par la suite, de compiler les informations recueillies tout au long des différentes activités de sensibilisation. Cet objectif se divise en deux sous-objectifs, soit de noter les questions des citoyens et d'effectuer des recherches pour documenter les sujets problématiques. Comme la plupart des activités de cet objectif étaient incorporées aux activités de sensibilisation, il est difficile de mesurer combien de temps a été consacré à la collecte d'information.

Objectif 2.1 : Noter les questions et les préoccupations des citoyens.

En ayant un poste téléphonique et une adresse courriel attribués à l'agent, il était possible de tenir un registre de toutes les questions et messages qui étaient reçus. De plus, lors des tournées de porte-à-porte, les questions auxquelles l'agent ne pouvait répondre étaient notées, et un suivi était effectué auprès de ces citoyens. Après les avoir compilées, il était possible de classer ces questions en différentes catégories, et d'écrire une réponse à donner au cas où la même question serait posée.

Ainsi, voici un tableau résumant les questions reçues.

Question/Commentaire
Quoi faire si je ne veux pas le bac?
Problème avec la livraison des bacs
Précisions sur les matières acceptées, jour de collecte, etc.
Trucs/techniques pour une bonne utilisation du bac
Questions d'ordre administratif
Problème lors de la collecte des bacs

Il était également noté si le citoyen semblait favorable ou non au projet, et si le citoyen ne faisait pas mention de sa satisfaction à l'implantation de la collecte des matières organiques, il était considéré

comme « neutre ». Environ 40 % des citoyens ayant contacté l'agent étaient favorables au projet, 7 % étaient en désaccord et 53 % étaient neutres. Pour ce qui est des messages et commentaires, ils étaient également pris en note et compilés.

Le commentaire le plus fréquent était l'insatisfaction de certains résidents par rapport au refus de l'utilisation des sacs de plastique compostables. En effet, bien qu'il soit spécifiquement mentionné que tout sac de plastique n'est pas accepté par Mironor, et ainsi, qu'il n'est pas collecté par Transport RLS, certains résidents ont cru bon de déposer leurs matières organiques dans des sacs portant la mention « compostable ». Ces sacs, se vendant de manière générale moins cher que les sacs en papier (environ 0,46\$/sac pour le papier et 0,13\$/sac pour le plastique) (RONA, 2016, web.) et peuvent épouser la forme du bac de cuisine, tandis qu'il est plus difficile de trouver des sacs en papier au format du bac qui a été distribué aux citoyens. Ces deux éléments mis ensemble font qu'il semble plus pratique pour certains citoyens d'utiliser des sacs de plastique en raison de leur coût et de leur forme. Mironor refuse toutefois pour l'instant d'accepter ces sacs, car il leur serait trop difficile de faire un tri des sacs reçus, à savoir lesquels sont compostables et lesquels sont en plastique régulier. La Ville de Saint-Colomban a déjà donné des trucs pour une utilisation de sacs en papier ou de papier journal pour remplacer les sacs de plastique à travers le dépliant fourni dans la trousse de démarrage et dans la foire aux questions sur son site Internet.

Après chaque tournée de porte-à-porte, les visites effectuées étaient compilées dans un classeur Excel, pour éviter de repasser à des adresses déjà visitées, pour calculer le taux de participation approximatif et noter les questions des citoyens. Après chaque visite, cette compilation de données nécessitait environ 15 minutes.

Plusieurs citoyens se sont plaints que leur bac était encore plein à leur retour à la maison ou après que le camion soit passé devant leur domicile. L'agent expliquait alors que trois raisons pouvaient être à l'origine de ce problème :

1. Le bac a été déposé en bordure de rue après que le camion soit passé dans leur rue. En effet, comme les camions doivent collecter tous les bacs sur le territoire de la Ville de Saint-Colomban, ils commencent leur itinéraire entre 6h30 et 7h le matin. Ce faisant, l'agent conseillait aux citoyens de déposer leur bac en bordure de rue la veille de la collecte, soit le mardi soir, pour éviter ce genre de problèmes. Cependant, comme le contrat entre la Ville et Transport RLS stipule que leur itinéraire doit commencer à 7h, des ajustements seront nécessaires de la part de la compagnie de collecte.

2. Les matières contenues dans le bac ne sont pas acceptées par Mironor, et le bac est donc laissé sans être vidé par Transport RLS. En effet, si la compagnie de collecte remarque la présence de matières refusées, le bac ne sera tout simplement collecté. C'est notamment le cas des résidents ayant utilisé des sacs de plastique.



3. Si le citoyen avait bel et bien respecté les deux consignes précédentes, il se peut que la compagnie ait oublié de collecter certaines rues. En effet, comme le territoire est grand et comporte plusieurs petites rues et chemins de chalet, il est plausible que certaines erreurs aient lieu.

Après les quatre premières collectes, 18 personnes ont contacté l'agent pour l'informer que leur bac n'avait pas été ramassé. Un premier tri par téléphone était effectué afin de déterminer la cause de ce problème, et certaines visites à domicile ont eu lieu pour inspecter le bac afin de s'assurer qu'il ne contenait que des matières acceptées. De ce nombre, 15 cas ont été des oublis de collecte. L'agent transmettait alors l'adresse à Transport RLS pour que la compagnie leur porte une attention spéciale. Après la troisième collecte, l'agent a été invité par l'entreprise à les accompagner lors d'une collecte pour mieux comprendre le processus et pour montrer que plusieurs citoyens ne déposaient effectivement pas leur bac en bordure de rue le matin. L'agent a pu témoigner de l'efficacité de la compagnie et de leur itinéraire systématique pour circuler dans toutes les rues. Cependant, en raison de la complexité du territoire de la Ville, il est plausible que certaines adresses soient oubliées de temps à autre, surtout en début de l'instauration d'une nouvelle collecte.



En général, le système de collecte des matières résiduelles semble bien compris par la population. La plupart des citoyens affirment avoir bien compris le processus après avoir pris connaissance des documents fournis par la Ville.

Une partie de ce sous-objectif étant de créer une foire aux questions, il est à noter que la Ville de Saint-Colomban en a produit une assez complète sur son site Internet, mais certaines questions des citoyens étaient plus complexes et nécessitaient un peu de recherche pour parvenir à la réponse. Ce faisant, la foire aux questions a pu être bonifiée.

Objectif 2.2 : Effectuer des recherches afin de documenter, si nécessaire, les sujets qui auraient besoin d'être complétés.

- **Réponse aux questions des citoyens**

L'agent en poste devait prendre des messages téléphoniques et répondre à plusieurs courriels en lien avec la collecte de la matière organique provenant des citoyens. Ce sont 127 messages qui ont été comptabilisés dans un classeur, pour connaître les questions les plus récurrentes, et surtout pour assurer un suivi sur les questions des citoyens.

Au début du mandat, les questions étaient beaucoup plus nombreuses, et les citoyens qui nous contactaient étaient assez réfractaires. De nombreux citoyens ont demandé où aller porter leur bac brun s'ils ne s'en servaient pas, et comment se faire rembourser cet ajout au compte de taxes. Même en leur expliquant qu'ils devaient le garder sur leur domicile et que le service était collectif, donc qu'ils ne pouvaient pas se le faire rembourser, ils refusaient de comprendre et souhaitaient tout de même se débarrasser de leur nouveau bac brun. À quelques reprises, il a fallu transférer l'appel ou le courriel à un

employé de la Ville pour répondre à des questions plus précises sur la taxation. De plus, plusieurs citoyens appelaient pour nous mentionner qu'ils n'avaient pas reçu de bacs bruns ou de trousse de démarrage, ou qu'ils en avaient reçu un de trop. À ce moment, il fallait transférer l'appel au service des travaux publics pour régler le problème, mais l'agent prenait quand même le temps d'expliquer le projet au téléphone, et si les citoyens avaient plus de questions, un rendez-vous était pris pour expliquer le projet à domicile. Par contre, pour les citoyens qui affirmaient avoir reçu un bac de trop, il fallait s'assurer que c'était bel et bien le cas, car certains devaient effectivement en recevoir deux, pour desservir les deux logements du bâtiment.

Après quelques semaines, les questions sont devenues moins fréquentes, les citoyens semblaient moins réfractaires, mais les sujets de questionnement étaient de plus en plus précis. En effet, seulement 19 citoyens ont contacté l'agent après le mois de juillet. Cela s'explique sûrement par un « filtre » des citoyens réfractaires, qui ont signifié leur mécontentement au début du projet. Petit à petit, les citoyens qui contactaient l'agent avaient réellement des questions à poser plutôt que du mécontentement à partager. Après quoi, il fallait effectuer des lectures ou appeler les compagnies responsables de la collecte ou de la transformation des matières organiques pour obtenir certaines précisions afin de pouvoir répondre aux citoyens le mieux possible.

Plus le mandat avançait, moins de citoyens contactaient l'agent, à un point tel où il arrivait que l'agent ne recevait pas de messages pendant une semaine. Cela a fait en sorte que l'agent a pu avancer beaucoup plus rapidement les tâches à effectuer au bureau avant d'aller effectuer les visites de porte-à-porte. Cette diminution du nombre de questions a fait en sorte de laisser plus de temps pour d'autres tâches de bureau avant d'aller sur le terrain pour effectuer des tournées de porte-à-porte. Ainsi, il a été décidé de construire une fiche informative sur les matières recyclables, pour savoir quelles pratiques adopter, connaître les exceptions aux règles de base, quoi faire avec certains produits, etc. (Voir objectif 3)

- **Recherche pour les sujets problématiques**

Lorsque l'agent ne pouvait pas répondre aux questions des citoyens immédiatement, il devait consulter le CRE ou ses collègues de la Ville de Saint-Colomban afin de donner la réponse exacte. Cependant, dans certains cas, pour trouver la réponse, il fallait effectuer une recherche documentaire auprès de sources externes.

Le premier cas qui a nécessité une telle recherche est celui d'un restaurant ayant de la réticence à participer au projet, par crainte d'avoir des amendes du MAPAQ en raison d'insalubrité. Après consultation de quelques exemples d'implantation de bacs bruns dans les ICI, le cas des restaurants Saint-Hubert s'est avéré celui le plus près de la réalité du restaurant en question. Concernant les

conditions mises en place par le MAPAQ, elles étaient non fondées ; les propriétaires étaient tout simplement réticents à l'implantation de la collecte des matières résiduelles et semblaient chercher un moyen pour ne pas participer.

Un autre cas qui a nécessité une recherche approfondie concerne une citoyenne qui affirmait qu'il n'y avait aucun règlement municipal l'obligeant à garder deux bacs bruns sur son terrain, contrairement à ce qu'on avait dit à l'agent (puisque'il s'agissait d'un duplex, un bac était livré par adresse). Après consultation du RÈGLEMENT 579-2015 CONCERNANT LA QUALITÉ DE VIE, dans lequel se trouvent les dispositions relatives à la gestion des matières résiduelles, on a constaté que la citoyenne avait bel et bien raison. Le directeur de l'urbanisme a commencé à travailler à une modification de ce règlement.

Le troisième cas de recherche concerne un citoyen qui a voulu savoir pourquoi la Ville implantait la collecte de troisième voie plutôt que d'opter pour un système unique comme il avait été présenté à la Maison du Développement durable en mai dernier. Après vérification, il s'agit du système 3wayste, breveté récemment par Altriom. Une grande campagne de publicité a été effectuée par cette compagnie, avec notamment l'acteur Christophe Lambert comme porte-parole ; c'est de cette façon que le citoyen en avait entendu parler. Cependant, les municipalités québécoises ne s'enlignent pas vers ce type de collecte pour l'instant, en raison de la contamination des différentes matières entre elles lorsqu'elles sont déposées dans le même bac.

Objectif supplémentaire : PRODUCTION D'OUTILS

Compte tenu des besoins qui se sont manifestés en cours de route et de la répartition du temps de l'agent, celui-ci a pu réaliser d'autres tâches en plus de celles qui étaient prévues.

- **Fiche recyclage**

Pour effectuer cette tâche, l'agent a d'abord construit une liste des matières problématiques qui méritaient une attention particulière. Par la suite, il effectué une recherche documentaire afin de connaître les mesures à suivre dans chacun des cas. Enfin, il contacté Tricentris, le centre de tri desservant la Ville de Saint-Colomban, pour confirmer les méthodes suggérées dans le document. Un avant-midi, l'agent s'est rendu dans une pharmacie pour recenser les marques de produits hygiéniques dont le contenant était recyclable, puis a effectué le même recensement à l'épicerie pour les emballages particuliers. Une fois l'écriture de la fiche informative complétée, l'agent a effectué la mise en page du document, en prenant des photos des différents produits et en indiquant clairement quoi faire avec chacun d'entre eux.

- **Bonification de la foire aux questions du site de la Ville.**

Après la première moitié du mandat, l'agent a pu compiler les questions les plus fréquemment posées qui ne pouvaient être répondues en consultant la foire aux questions du site Internet de la Ville. Suite à cela, il a été possible de la bonifier en ajoutant des sections par rapport à ces questions. Elles portaient sur l'impact de la nouvelle collecte par rapport aux diminutions de GES, sur la raison derrière l'implantation de la nouvelle collecte, sur les coûts reliés au service, sur des trucs pour éviter des problèmes avec les animaux sauvages, sur ce qui advenait des matières collectées et sur des précisions quant aux matières acceptées dans le bac.

- **Ébauche de règlement**

Compte tenu que le règlement devait être revu pour mieux refléter la nouvelle situation en gestion des matières résiduelles, l'agent a fait des propositions allant en ce sens. Il a fait une recherche sur les réglementations existantes dans d'autres municipalités, en lien avec la gestion des matières résiduelles, et a rédigé une ébauche de règlement pour la Ville de Saint-Colomban.

- **Sondage de satisfaction**

L'agent en gestion des matières résiduelles a finalement rédigé un sondage pour évaluer le degré de satisfaction des citoyens envers ce nouveau service municipal. Le sondage n'a toutefois pas été diffusé au moment où l'agent terminait son mandat.

6. Orientations et recommandations

- **Pour le CRE Laurentides**

Le CRE Laurentides a intérêt à poursuivre son offre de services en GMR pour accompagner les municipalités et les MRC. En effet, selon la tendance et les exigences gouvernementales actuelles, ce créneau est porteur.

Faire la promotion de l'accompagnement du CRE Laurentides auprès de ces organisations pour l'élaboration de bottins verts, d'inventaires des matières résiduelles, de plans directeurs en GMR, d'outils de compilation, d'outils de sensibilisation, etc.

Considérer les livrables remis par l'agent comme des outils pouvant servir à mettre en valeur l'expertise du CRE Laurentides dans le domaine de la GMR.

- **Pour la Ville de Saint-Colomban**

La Ville de Saint-Colomban s'est particulièrement bien démarquée dans son approche pour introduire la collecte de la matière organique. Afin de rejoindre l'ensemble de la population et d'optimiser la participation, elle pourrait poursuivre des activités de sensibilisation avec d'autres tournées de porte-à-porte et des kiosques d'information lors d'événements.

Dans le but d'être un modèle auprès de ses citoyens, la Ville devrait aller encore plus loin dans la gestion de ses matières résiduelles, particulièrement dans ses bâtiments, dans les aires publiques et lors des événements qu'elle organise. En effet, non seulement celle-ci doit donner l'exemple, mais elle devrait également, en tant que personne morale, afficher ses bonnes actions en ce sens. Elle pourrait par exemple poser sa candidature au programme de certification ICI ON RECYCLE!, de RECYC-Québec, et inciter les ICI de son territoire à en faire autant, puisque celui-ci démontre un engagement envers la saine gestion des matières résiduelles.

7. Conclusion

Le mandat étant terminé, nous pouvons constater que l'implantation de la collecte des matières organiques s'est bien déroulée à Saint-Colomban. Le travail fait en amont par la Ville a été efficace pour informer la population, la réponse citoyenne est majoritairement positive et l'agent possède généralement tous les outils nécessaires pour répondre aux questions des citoyens. En ce sens, le travail effectué par l'agent aura certainement aidé les citoyens rencontrés et aura suffisamment outillé la Ville pour répondre aux éventuelles questions des citoyens. Les journées ont été chargées en début de mandat, surtout à cause des nombreuses questions des citoyens et de la création des outils de compilation de données. Cependant, au fil des semaines, de moins en moins de citoyens ont contacté l'agent pour des questions et commentaires, et les outils de compilation ont été finalisés.

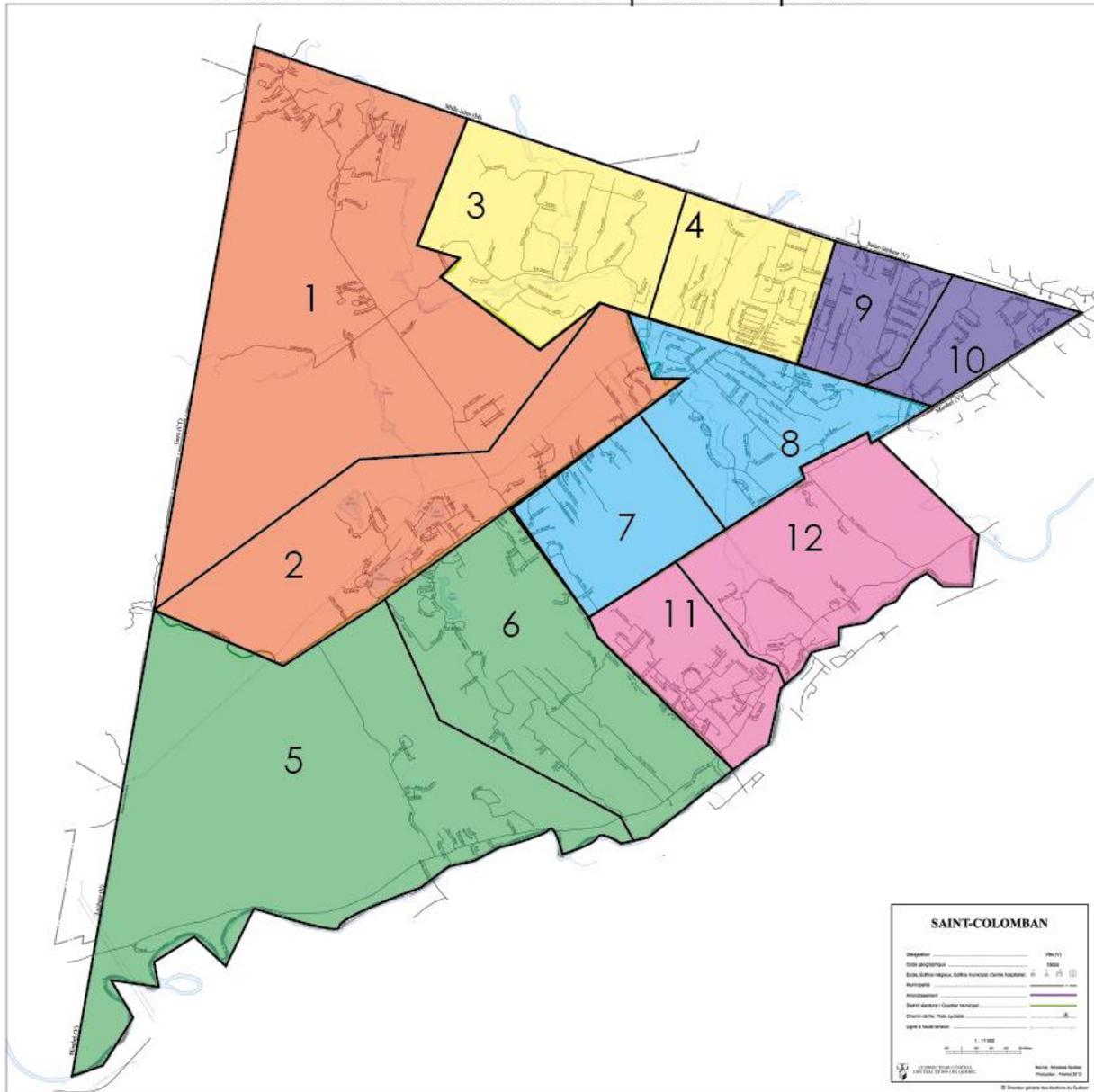
À partir de la 13^e semaine, le travail restant à accomplir consistait donc essentiellement à faire des tournées porte-à-porte et de distribution des accroche-bacs. Malgré tout, l'ensemble du territoire n'a pas pu être couvert, de sorte que tous les citoyens n'ont pas été rencontrés. Il serait sans aucun doute pertinent de poursuivre les rencontres de citoyens, compte tenu du taux de participation que cela peut assurer. En somme, les chiffres à Saint-Colomban l'ont démontré, la sensibilisation est la clé du succès lors de l'implantation d'une nouvelle collecte dans une municipalité.

Références

- Google Maps (2011). *Cote Saint-Paul*, www.maps.google.com (Consulté le 29 juin 2016).
- RONA (2016). *Sacs à ordures*, <http://www.rona.ca/fr/sacs-a-ordures-17218--2> (Consulté le 28 juin 2016).
- Regroupement des Éco-quartiers (2015). *Patrouille verte, Ville en vert*, https://www.eco-quartiers.org/sites/default/files/images/patrouille_verte_ville_en_vert2015.JPG (Consulté le 29 juin 2016).
- Ville de Saint-Colomban (2016). *Guide du bac brun*, <http://www.st-colomban.qc.ca/fr/page/bac-brun-collecte-des-compostabl.html> (Consulté le 15 juin 2016).
- Ville de Saint-Colomban (2016). *Guide du bac brun* [dépliant], 4p.

Annexe 1 – Carte des territoires de porte à porte

Carte des territoires de porte-à-porte



Annexe 2 – Livrables

Résumé des différents objectifs, livrables et résultats atteints – Soutien technique en gestion des matières résiduelles 2016

Objectifs	Livrables	Résultats
1-SENSIBILISATION	Dossier comprenant une compilation des visites effectuées	Complété (voir fichier Excel)
	Bilan des présentations, conférences, ateliers, kiosques, etc.	Complété (voir annexe 3)
	Comptes rendus des différentes activités auxquelles l'agent a participé	Complété (voir dossier)
2-COLLECTE D'INFORMATION	Outil de compilation des principales questions et préoccupations	Complété
	Foire aux questions documentée	Complété

Autres documents produits :

- Fiche recyclage
- Ébauche de règlement (fichier Word)
- Sondage de satisfaction (fichier Word)

Annexe 3 - Activités

Bilan des activités réalisées – Soutien en gestion des matières résiduelles 2016

Activités	Détails	Date/période	Nombre de personnes présentes, impliquées ou rejointes
Animation de kiosques d'information	Soirées d'information		10
	Film La Poubelle Province	19mai	1
	Fête du printemps	29 mai	100
	Saint-Jean Baptiste	24 juin	15
Activités de porte-à-porte	Territoire 1 (complété)	24 mai-16juin	269
	Territoire 2 (et autres)	24 mai-28juin	100
	ICI	27 mai, 9 juin	26
Camps de jour		4 et 6 juillet	400
Réponses aux questions	Téléphone et courriel		127
Accroche-bacs			40
TOTAL			+/- 1080