

***Amélioration du tri dans les industries, commerces et institutions (ICI)
des Îles-de-la-Madeleine***

RAPPORT FINAL

Préparé par :

Mayka Thibodeau, coordonnatrice du projet, CERMIM

Camille Heidelbergger, chargée de projet, CERMIM

Coll.

Bruno Savary, Thibaud Durbecq, Fanny Arseneau, Marc-Olivier Massé & Claire Langford,

Le 29 juin 2017

Remerciements

Le CERMIM tient à remercier ses partenaires pour l'appui qu'ils lui accordent et qui, ultimement, se traduit en des bénéfices pour les communautés visées par le CERMIM.

La réalisation de ce projet a été rendue possible grâce à l'appui de la Municipalité des Îles de la Madeleine, du ministère des affaires municipales et de l'Occupation du territoire et de RECYC-QUÉBEC.

Partenaires du projet

Ministère des
Affaires municipales
et de l'Occupation
du territoire

Québec 



Municipalité des
Îles-de-la-Madeleine

RECYC-QUÉBEC

Québec 

Partenaires institutionnels du CERMIM

UQAR

Rimouski | Lévis



Municipalité des
Îles-de-la-Madeleine



Desjardins

Coopérer pour créer l'avenir



Cégep de la Gaspésie et des Îles
Centre d'études collégiales des Îles



Société
d'aide au développement
de la collectivité
DES ÎLES-DE-LA-MADELEINE

ENSEMBLE 
on fait avancer le Québec

Québec 

Table des matières

1. IDENTIFICATION ET DESCRIPTION DU PROJET	4
1.1 LE PROMOTEUR	4
1.2 MISE EN CONTEXTE DU PROJET	5
2. OBJECTIFS ET RÉSULTATS	7
3. DÉPENSES ET FINANCEMENT	10
4. RÉALISATIONS	11
4.1 DÉROULEMENT DU PROJET	11
4.2 DESCRIPTION DES INTERVENTIONS.....	11
4.2.1 Méthodes d'identification des ICI prioritaires	11
4.2.2 Méthodes d'intervention.....	12
4.2.3 Activités réalisées.....	12
4.3 COMITÉ DE SUIVI	17
5. CONSTATS ET RECOMMANDATIONS	18
5.1 LES CONTENEURS ET BACS DES ICI ET LA TARIFICATION	18
5.1.1 Constats concernant les conteneurs de recyclage.....	18
5.1.2 Recommandations concernant les conteneurs de recyclage.....	19
5.2 LE SERVICE DE COLLECTE ET LE PRESSAGE AU CGMR.....	22
5.3 LE TRI DANS LES ICI AINSI QUE L'ACCOMPAGNEMENT ET LE SUIVI DES ICI.....	23
6. CONCLUSION	26
ANNEXE 1 - FICHE DIAGNOSTIC EN GESTION DES MATIÈRES RÉSIDUELLES – ICI	28
ANNEXE 2 - PROTOCOLE POUR LA VISITE D'ÉVALUATION DE LA GMR DANS LES ICI	29
ANNEXE 3 – MÉTHODOLOGIE	30
ANNEXE 4 – OUTILS DE SENSIBILISATION DÉVELOPPÉS	31
ANNEXE 5 – PRÉSENTATIONS PPT (P.J.)	36
ANNEXE 6 – TABLEAU DE SUIVI DES ICI VISITÉS ET ICI CIBLÉES (P.J.)	36
ANNEXE 7 – DÉPENSES ET BUDGET (P.J.)	36

1. IDENTIFICATION ET DESCRIPTION DU PROJET

1.1 Le promoteur

Le Centre de recherche sur les milieux insulaires et maritimes (CERMIM) est un instrument de recherche et innovation de la région Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine. Affilié à l'Université du Québec à Rimouski, il a pour mission de soutenir le développement durable des milieux insulaires et maritimes par des activités de recherche, de formation et de transfert de connaissances. Le CERMIM vise aussi à favoriser les interactions entre les institutions de recherche, les instances de gouvernance et les entreprises, afin d'aider la prise de décision éclairée, particulièrement en région Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine. Organisme à but non lucratif, le CERMIM accompagne des entreprises, organisations et institutions dans des démarches capacitanes visant l'amélioration de la performance dans une perspective de développement durable.

Le CERMIM offre des services de recherche, de conseil, d'accompagnement au développement, d'éducation relative à l'environnement et d'innovation dans des créneaux tels que la gestion des matières résiduelles et l'adaptation aux changements climatiques. Le CERMIM fonctionne selon une approche sur mesure, conçue selon une méthode rigoureuse et scientifique, et qui est adaptée aux conditions particulières de la région. Il offre un accompagnement continu dans toutes les étapes du projet, lors de la conception, la réalisation, le suivi après projet et l'implantation de mesures. Il préconise les activités de recherche et profite de l'implication d'étudiants et de chercheurs par les affiliations institutionnelles collégiales et universitaires qu'il possède.

Finalement, le CERMIM possède une expérience reconnue dans l'obtention des données, les activités terrain et l'identification de solutions adaptées au contexte, de même qu'une crédibilité reconnue dans son milieu de par son professionnalisme et sa rigueur. Son expérience l'a amené aussi à faire de l'éducation populaire et a participé à de nombreuses activités pédagogiques principalement dans le domaine du développement durable.

Répondant du projet d'accompagnement des ICI :

Mayka Thibodeau, directrice associée et chargée de projet

Équipe de projet :

Mayka Thibodeau, Marc-Olivier Massé, Thibaud Durbecq, Claire Langford, Mélanie Poirier, Fanny Arseneau, Camille Heidelberg et Bruno Savary.

1.2 Mise en contexte du projet

La gestion des matières résiduelles aux Îles-de-la-Madeleine est un sujet complexe, composé d'une pluralité d'enjeux et de défis. Plusieurs études dressent un état des lieux de la situation ainsi qu'un laboratoire, réalisé sur une période de quatre ans, comprenant trois volets d'innovation qui a permis de dégager des pistes de développement pour doter la communauté d'une gestion intégrée des matières résiduelles.

C'est en 1997 qu'une collecte à trois voies a été implantée sur le territoire amenant ainsi les habitants des Îles à effectuer la récupération des matières recyclables. Dans la foulée, les industries, commerces et institutions (ICI) ont également été invités à prendre part au tri à la source en s'équipant de bacs roulants et de contenants métalliques pour une collecte automatisée des déchets. Ainsi, chaque ICI du territoire a établi un contrat approprié à sa situation selon le type et la quantité de déchets générés.

Or, le tri à la source ne s'accompagne pas seulement d'une distribution d'équipement de collecte. Le tri qui est l'action de séparer les matières résiduelles en fonction de leur nature en vue d'en permettre le traitement, le recyclage ou la valorisation est conditionnel à la participation et l'implication de chacun. Lors de l'instauration de la voie du recyclage à la fin des années 90, les analyses de la qualité du tri¹ démontrent une bonne participation au recyclage bien que le système soit introduit plus tard que le compostage, que le tri soit plus complexe puisqu'il comprend des matières diverses et bien qu'il nécessite une participation plus active des gens par le rinçage des matières. En 2005, le taux de rejet des recyclables était de 34% de la totalité des matières recyclables collectées.

Depuis que l'incinérateur a été démantelé, la totalité des déchets et des matières recyclables sont exportés à Victoriaville. À cette fin, les matières collectées sont mises en ballots puis transportées par camion vers le centre de tri. Ce dernier a fait savoir à plusieurs reprises que la qualité du recyclage reçu ne respectait pas les critères attendus. Dans le but de remédier à cette problématique, la Municipalité des Îles-de-la-Madeleine s'est dotée d'un plan d'action. En séparant la collecte des recyclables entre les résidences et les ICI, elle a constaté une grande différence dans la qualité du tri. Pour de multiples raisons, les ICI sont à la source de contamination du recyclage par de la nourriture et des matières non recyclables. Ils sont aussi

¹Thibodeau M., Durbecq T., Tita G. et Hubert J. (2011). *Gestion des matières résiduelles aux Îles-de-la-Madeleine : État de la situation et perspectives de développement*. Centre de recherche sur les milieux insulaires et maritimes, Îles de la Madeleine (Québec). viii, 79p. + annexes.

moins nombreux à participer au tri à trois voies et constituent alors un secteur au grand potentiel d'amélioration.

Un projet concerté a alors été mis sur pied pour accompagner les ICI dans la recherche et l'application de bonnes pratiques, dans le but de mettre fin aux erreurs de tri et de rendre la situation plus conforme aux attentes. Ce présent projet s'inspire d'un stage en éco-conseil en gestion des matières résiduelles, réalisé en 2013, qui avait pour objectif d'identifier et d'initier des outils d'amélioration des pratiques dans ce domaine auprès des ICI du territoire. L'étude concluait d'une part que les ICI ont de grands efforts à fournir pour améliorer leur performance et que ces efforts pourraient avoir des impacts bénéfiques économiques et sur l'image des entreprises. D'autre part, une collaboration entre le CERMIM et la Municipalité permettrait de tester et de valider ces outils tout en rejoignant l'objectif d'améliorer la qualité du tri dans les ICI.

Enfin, lors de la mise à jour du PGMR de la Communauté Maritime des Îles, il a été convenu que la communauté devra redoubler d'efforts pour améliorer rapidement et significativement le tri du recyclable dans les résidences et les ICI. Des efforts conséquents de sensibilisation et d'inspection devront être mis en œuvre pour identifier les principales sources de contamination.

Dans le but d'améliorer rapidement et sensiblement la situation, et d'utiliser l'expertise développée par le passé, le CERMIM a proposé, en 2015, à la Communauté maritime des Îles, anciennement agglomération ou MRC, de mettre en place un programme d'accompagnement des ICI en gestion des matières résiduelles. Deux objectifs sont poursuivis :

Objectif prioritaire : Améliorer le tri des matières recyclables dans les ICI.

Objectif secondaire : Accroître la quantité de matière organique détournée dans les ICI.

Ce programme d'accompagnement consistait, plus précisément, à identifier les sources de contamination de la collecte, à organiser des visites dans les ICI, à leur offrir un transfert de connaissances, de la formation, des outils de signalisation, de communication et de sensibilisation et à suivre l'évolution de la qualité.

2. OBJECTIFS ET RÉSULTATS

Résultats:

Au terme du programme d'accompagnement, les résultats sur l'évolution de la qualité du recyclage sont positifs. Dès la première étape du projet, les ICI prioritaires ont bien été ciblés puisqu'après les interventions, on relevait déjà une baisse du niveau d'humidité et de contaminants. Toutefois, lors de la reprise du programme d'accompagnement à l'automne, il était facile de constater des erreurs et d'identifier de nouveaux ICI à accompagner. Il y avait alors beaucoup de sacs fermés noirs et transparents, ainsi que de la nourriture ou des matières non recyclables (cordage, textile, etc). Mais, au bout de quelques mois, le contremaitre et les opérateurs du CGMR relèvent plusieurs points d'amélioration. L'identification de sacs contaminés est alors beaucoup plus difficile. De même, en début d'année, l'équipe du centre de tri Gesterra a aussi remarqué de nettes améliorations. Enfin, deux derniers constats ont été réalisés par les chargés de projet, la semaine précédant la fin du projet, en allant au CGMR pour observer les recyclables sur le plancher, et en participant à deux parcours d'une tournée avec le collecteur Nadyco, pour évaluer la qualité des recyclables directement dans les conteneurs. Dans l'ensemble, ils ont été satisfaits de leur évaluation. Il y avait beaucoup moins d'erreurs, d'humidité et de nourriture.

Indicateurs de performance

Voici un tableau résumé des résultats et indicateurs de performance du projet. La section réalisations du présent rapport donne davantage de détails sur les activités réalisés et la méthodologie employée.

Tableau 1 : Synthèse des résultats et indicateurs de performance

Indicateurs	Unités	Commentaires
Nombre total d'ICI visités	158	94 conteneurs et 64 bacs
Nombre total de visites réalisées	325	Fiches remplies avec ou sans photo
Nombre total d'employés ou usagers sensibilisés	2500	Basé sur le nombre d'employés et de citoyens rencontrés lors des activités
Nombre total d'ICI informés certification <i>ICI ON RECYCLE !</i>	15	+ soutien pour renouveler : 4
Volume et tonnage	Variables	Puisque certaines entreprises ont un contrat au poids, d'autres à la collecte (et donc volume variable selon le remplissage des conteneurs), nous ne pouvons établir de chiffre précis
Amélioration de la qualité du recyclage	na	Retour de la Municipalité et de Gesterra : on observe une amélioration de la qualité globale des recyclables
Outils développés pour outiller les ICI	4 ensembles	<ul style="list-style-type: none"> - Affiches de sensibilisation à la qualité des recyclables - Centaine d'affiches de signalisation dont certaines sur mesure pour les ICI - Capsules vidéo de sensibilisation - Système d'affichage des bacs et des conteneurs
Activités de sensibilisation et de formation	12	<ul style="list-style-type: none"> - Formation particulière entreprises problématiques - Formation institution (cégep et écoles) - Sensibilisation de la clientèle dans les restaurants à consommation rapide (enjeux de qualité de tri)
Tournées d'observation et d'intervention avec le collecteur Nadyco	5 (phase 1) 10 (phase 2)	- Chaque tournée a permis d'identifier davantage d'ICI nécessitant un accompagnement
Matières détournées par réemploi interentreprise (économie circulaire)	3	<ul style="list-style-type: none"> - Sacs de farine- matériaux de construction - Sacs à pain et boîtes : producteurs maraichers
Rencontres de comité de suivi et de transfert des acquis (Munîles-CERMIM)	18	Ces rencontres visaient à arrimer les consignes et les interventions, développer des solutions et à s'assurer de la continuité des retombées après le projet.
Nombre d'emplois créés	3	<ul style="list-style-type: none"> 2 nouveaux emplois à temps plein, mais pas en même temps (Fanny Arseneau et Camille Heidelberger) 1 emploi temps partiel Bruno Savary
Nombre d'emplois stabilisés	4	Mayka Thibodeau, Marc-Olivier Massé, Thibaud Durbecq et Claire Langford

Suites possibles et retombées prévues

Le projet a donc permis de répondre aux objectifs du projet soit d'améliorer le tri et d'accroître la quantité de compost détournée dans les ICI. Les ICI ont reçu des visites et des conseils pour s'améliorer. Ils savent davantage ce qu'on attend d'eux en matière de tri et de qualité des recyclables. Les directions d'établissement ont largement participé et ont une idée des prochaines actions à entreprendre. Elles portent le dossier ou l'ont délégué à un employé, concierge, comité, locataire ou personne-ressource.

La sensibilisation des individus sur leur lieu de travail les amène à se poser des questions par rapport à leur tri à la maison. Des directeurs ou employés ont avoué avoir instauré le tri chez eux, à la maison, suite à l'instauration de mesures de tri sur leur lieu de travail et suite à une prise de conscience. Aussi près d'une vingtaine d'ICI sont impliqués dans le programme de reconnaissance ICI ON RECYCLE soient en étant certifiés, soient en souhaitant renouveler très prochainement ou en démontrant de l'intérêt pour adhérer.

Enfin parmi les retombées, on peut espérer que les outils de sensibilisation (affiches et capsules vidéos) développés durant le projet permettent de sensibiliser l'ensemble des ICI et leur clients. Intégrés à une bonne campagne de communication, ces outils sont susceptibles de rencontrer un bon succès. Il faudra alors se donner des objectifs SMART (Simple, Mesurable, Atteignable, Réaliste et Temporel). Par exemple, d'ici la fin de l'année, la capsule 1 aura été visionnée plus de 2500 fois sur youtube. Ou, durant la première semaine de publication sur Facebook, le contenu devra atteindre 10 000 personnes et être partagé minimum 10 fois. En mettant de l'avant ces outils de sensibilisation via les réseaux sociaux les uns après les autres, la Communauté maritime des Îles s'assure de faire durer la sensibilisation dans le temps. À la suite de cette campagne, on peut s'attendre à ce que les ICI se rappellent ou comprennent ce qui n'est pas considéré comme une matière recyclable, le processus de traitement des matières résiduelles jusqu'au centre de tri et aussi l'importance de ne pas contaminer le recyclage et le compost. Aussi, les messages conçus et passés à travers ses capsules ont été pensé pour être intemporel afin d'être valables et véridiques pour quelques années. De ce fait, on peut supposer que ces outils seront nécessaires et seront réutilisés à l'arrivée du printemps, période souvent associée au grand ménage. Les capsules rappelleront alors l'importance de bien trier et ce qui est accepté ou non dans la voie recyclage. On peut alors conclure que les retombées de ce projet, notamment en terme de sensibilisation, vont au-delà de la fin du programme d'accompagnement.

3. DÉPENSES ET FINANCEMENT

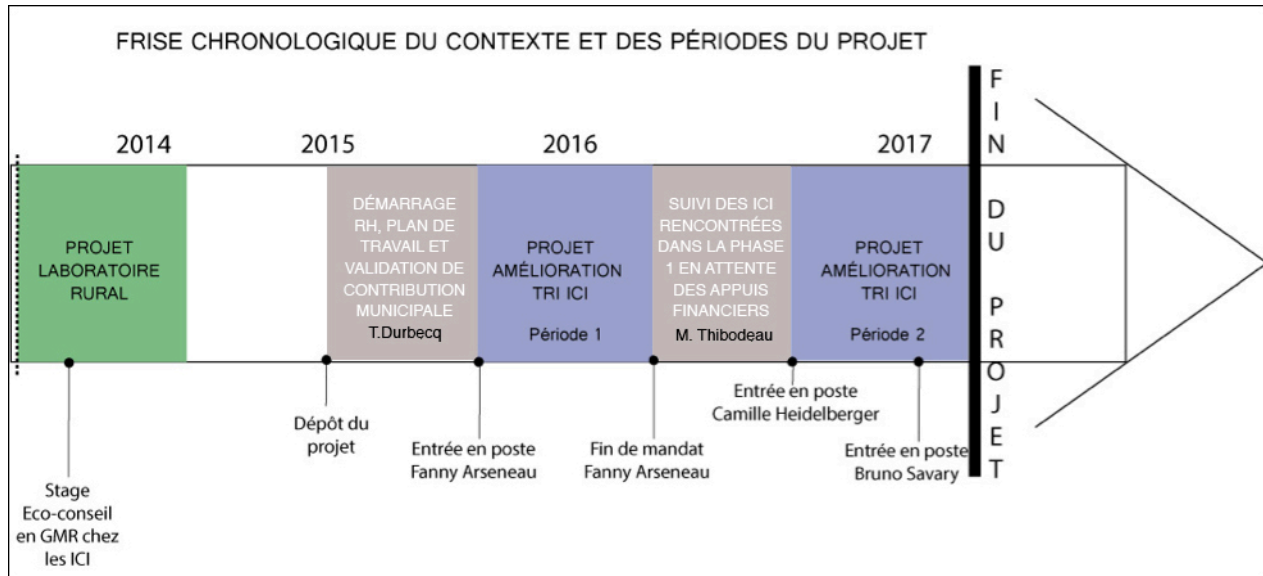
Bien que le projet se soit réalisé sur près de deux ans, le budget prévu a été respecté. En outre, lors de l'élaboration d'outils de sensibilisation, l'idée de capsules humoristiques paraissait intéressante pour sensibiliser les ICI et les citoyens à long terme. Puisque le coût de production des capsules excédait le budget de projet, la Municipalité a accepté de contribuer pour la somme de 4000\$.

Tableau 2 : Détail des revenus et dépenses du projet

Projet Accompagnement ICI				
	Budget 2015-2016	Réel 2015-2016	Budget 2016-2017	Réel 2016-2017
Revenus (4790)				
Budget partiel (part de la Municipalité)	32 000,00			
Munïles Somme reçue le 16-11-2015		16 000,00		
Facturation envoyée le 22-02-2016		16 000,00		
Revenu perçu d'avance de Munïles au 31-03-2016		-1 331,00	1 331,00	1 331,00
Entente MAMOT - FCD			45 000,00	
Entente MAMOT - FCD / Montant reçu le 13-09-2016				36 000,00
Entente RecycQC / 13 800 \$ reçu le 05-12-2016			23 000,00	13 800,00
Facture Munïles # 222 le 01-03-2017 (en surplus)				4 000,00
Montant reporté à 2017-2018			-2 950,00	
Montant à rec de MAMOT-FCD au 31-03-2017				9 000,00
Montant à rec de RecycQc au 31-03-2017 : 9 200 \$				5 710,34
Montant à rec de RecycQc au 31-05-2017				
Total des revenus	32 000,00	30 669,00	66 381,00	69 841,34
Dépenses (5252)				
Salaires et charges sociales avant 27-08-2016	24 000,00	24 666,31	2 750,00	2 749,57
Salaires et charges sociales				
Administration de projet			5 394,00	5 393,93
Direction de projet			2 158,00	2 157,60
Chargés de projet			37 214,00	37 190,79
Soutien logistique et technique			4 872,00	4 733,03
Honoraires pr graphisme et Vidéos			4 000,00	8 000,00
Outils de sensibilisation et équipements	2 000,00	395,32	4 043,00	3 930,80
Locaux, fournitures de bureau et communications	5 000,00	5 000,00	4 950,00	4 950,40
Frais de déplacement	1 000,00	607,37	1 000,00	735,22
Frais de gestion				
Total des dépenses	32 000,00	30 669,00	66 381,00	69 841,34
Sommes disponibles	0,00	0,00	0,00	0,00

4. RÉALISATIONS

4.1 Déroulement du projet



Échéancier initial (période)	Étapes réalisées (période et activités)	Explication des écarts
2015-2016	2015-2017	Nous avons démarré le projet avec la part de la Municipalité en septembre 2015. Les ressources affectées au projet ont ensuite été réduites jusqu'à la signature des ententes avec les ministères.

4.2 Description des interventions

4.2.1 Méthodes d'identification des ICI prioritaires

Plusieurs méthodes ont permis d'identifier des ICI problématiques. Tout d'abord, le code des sacs définit le sac transparent, comme le sac à utiliser pour les recyclables. Ainsi, il est facile de pouvoir évaluer la qualité du tri puisqu'on peut voir au travers. Pour la première période du projet, ce sont les ICI du secteur de la restauration et de l'hébergement qui ont été identifiés et ciblés pour débiter le programme. Ils ont été identifiés par les chargés de projet du CERMIM grâce à trois tournées effectuées avec le collecteur et après discussions avec le personnel du CGMR, soient les deux témoins directs de la qualité bien placés pour identifier les sources

d'erreurs. Pour commencer, une liste préliminaire d'une quinzaine d'ICI prioritaires a été approuvée par le comité de suivi. Ensuite, lors de l'entrée en poste de la deuxième chargée de projet, une dizaine de tournées effectués avec le collecteur Nadyco a permis d'étendre le service à de nouveaux ICI et de faire le suivi des ICI préalablement accompagnés. Également, durant le projet, plusieurs courriels avec des photos, provenant du contremaitre du CGMR, identifiaient des pistes d'enquête pour trouver des ICI problématiques. Les ICI accompagnés étaient principalement ceux qui généraient le plus de déchets, localisés sur l'île centrale. Pour la dernière période du projet, un chargé de projet s'est ajouté pour aller visiter les petits ICI du territoire et ceux situés aux extrémités de l'archipel afin de couvrir l'ensemble du territoire et des secteurs d'activités des ICI.

4.2.2 Méthodes d'intervention

Suivant la méthodologie prévue dans l'élaboration du projet, une fiche d'évaluation et un protocole de visite ont été conçus et validés par le comité de suivi. L'ensemble des fiches remplies ont été numérisées puis rangées dans un répertoire des ICI sur Dropbox qui contient un dossier pour chaque ICI. Les interventions et les suivis de ces visites ont été compilés dans un tableau de suivi partagé entre l'agent municipal et les chargés de projet du CERMIM.

Les interventions ont donc été réalisées dans un ordre similaires. Tout d'abord, la qualité du recyclage été évaluée et documentée dans la première partie de la fiche. Ensuite, l'évaluateur (chargé de projet CERMIM) entrait dans l'ICI et identifiait la personne ressource. Cette étape pouvait nécessiter plusieurs semaines puisqu'elle impliquait d'attendre le retour ou la disponibilité de la personne en charge de ce dossier, bien souvent la direction. Quand il y avait peu, voire pas de retour de l'ICI, ou lorsque la situation était complexe, un rapport de constat et de recommandations était préféré pour décrire d'avantage la problématique et le programme d'accompagnement. Toutefois, entrer et visiter l'ICI, et discuter avec le personnel ou les usagers du lieu permettaient de manière efficace de dresser un portrait de la gestion des matières résiduelles dans l'établissement et d'identifier des activités à réaliser pour accompagner l'ICI dans ces changements.

4.2.3 Activités réalisées

Conception et distribution d'outils de sensibilisation

Bien que chaque ICI ait ses propres modes de gestion des matières résiduelles, on retrouve des problématiques similaires et partagées par la plupart d'entre eux, comme la présence de contaminants dans le recyclage ou différents facteurs externes qui influencent la qualité du tri

obtenue. De ce fait, les messages de sensibilisation restent les mêmes. Il faut alors multiplier les moyens de communication pour former l'individu au geste du tri, l'informer des modalités de fonctionnement, lui faire comprendre l'importance d'un tel geste pour déclencher le comportement en question. La conception d'outils de communication impliquant des arguments, des consignes, des informations et façons de faire a donc été privilégiée pour soutenir les efforts de sensibilisation. Différents supports ont été identifiés pour concevoir ces messages comme des affiches, des guides, des capsules vidéos ou encore des chartes d'engagement.

Les **affiches** sont le format préféré pour les messages de sensibilisation. Elles peuvent prendre plusieurs formes mais ont toutes pour objectif d'informer, de clarifier, ou de préciser les consignes. Les affiches les plus souvent utilisées sont celles qui permettent d'identifier le type de matières acceptées dans chaque voie. Elles ont été modifiées et adaptées en fonction des matières résiduelles que produit l'ICI et selon les salles. Par exemple, dans la salle à manger, une attention particulière a été mise sur les matières souillées comme les pots de yogourt qui doivent être propres pour être mis au recyclage. S'ils sont sales et contiennent encore du yogourt, ils apparaissent sur l'affiche pour la voie des déchets.

D'autres affiches ont été réalisées dans le but d'informer sur la destination d'une matière précise comme le détournement des papiers et cartons pour le compost ou bien le fait que les gourdes de compote ou les gants en latex ne sont pas admis au recyclage.

D'autres, sous forme de **dépliant**, ont été distribuées dans les commerces du centre d'achat par exemple, pour rappeler que la nourriture est interdite dans le recyclage et que les commerçants peuvent utiliser les ilots à trois voies situés dans les couloirs, si ils n'ont pas les trois voies dans leur boutique. Dans le même genre, une note a été partagée aux propriétaires de bloc appartement à destination de leurs locataires.

Les **pictogrammes** sous forme d'autocollant ou simplement plastifiés puis collés sont un outil très apprécié dans les ICI. Aussi, des pochoirs représentant les symboles du tri ont été réalisés et utilisés pour identifier des bacs et ilots de tri.

La charte d'engagement des employés est un document remis à la direction qui s'assure de la faire signer par ses employés. Ce document est particulièrement utile pour les entreprises qui comptent plusieurs dizaines d'employés ou qui changent souvent de personnel. Cet outil est pratique pour sensibiliser les travailleurs estivaux. La charte identifie quatre bonnes raisons de trier et engage l'employé à suivre les règles de tri selon le code en vigueur.

Les outils développés lors de ce projet ont été distribués auprès d'acteurs chargés de leur diffusion comme l'agent de sensibilisation municipal, le service municipal de communication ainsi que les directions des différents ICI des Îles.

Activités de sensibilisation

Plusieurs activités de sensibilisation ont été organisées pour vérifier les connaissances mais aussi pour sensibiliser à l'importance de respecter le code de tri en vigueur. Beaucoup d'**échanges individuels** ont eu lieu avec des employés des ICI mais aussi avec les locataires d'habitats partagés. Très appréciés, ces échanges ont permis de rassurer et d'éclairer les gens sur leur pratique de tri. Beaucoup nous ont confié leurs petits trucs de tri ou en ont profité pour nous faire part de problématiques. Des **formations**, c'est-à-dire, des rencontres groupées auprès de plusieurs employés ou de locataires ont été organisées à quelques reprises. En ce sens, deux journées complètes ont été passées sur le traversier qui rejoint l'archipel avec le continent afin d'améliorer la gestion des déchets à bord du navire.

L'adoption des changements de comportements dans les gestes de tri grâce à la sensibilisation de la clientèle est une tâche complexe. Par le passé, des étudiants étaient embauchés pour aider les clients devant les stations de tri de la restauration rapide ou des événements publics. Parfois, les employés donnent un coup de main aux clients. Mais bien souvent, le tri n'est pas bien effectué, certains clients allant jusqu'à ne pas débarrasser du tout leur plateau. Il existe environ une dizaine d'établissements privés, plus les salles communautaires où le tri est effectué par le client ou l'utilisateur. Pour un de ces restaurants, une séparation du recyclage effectué par les employés du recyclage effectué par les clients a été instaurée, permettant de bien saisir la problématique. Avec cette procédure, il a été constaté que le recyclage des clients est la principale source de contamination du recyclage de ce restaurant. Le travail de sensibilisation a donc fonctionné auprès des employés qui souhaitent voir l'application de solution pour le recyclage en salle mais la performance de tri de la clientèle reste problématique.

En ce sens, **plusieurs journées de sensibilisation ont été organisées dans les restaurants les plus achalandés de l'archipel**, soient Tim Hortons, Suwbay et A&W. En effet, lorsque les îlots de tri ont été modifiés pour être davantage colorés et épurés, deux chargés de projet ont passé près de dix heures à sensibiliser les clients. La méthode de sensibilisation différait de celle utilisée par le passé. En effet, cette fois-ci, les chargés de projet sont allés à la rencontre des clients assis à table pour entamer des conversations sur les habitudes de tri, à la maison comme dans les lieux publics. Ensuite, les clients allaient par eux-mêmes, de manière

autonome, trier leur plateau à la station. Après vérification du contenu des poubelles, le tri semblait bien compris et respecté. Ces clients ont apprécié recevoir des outils pour leur maison (affiche + pictogramme de tri). Ils ont aussi fait part de leur commentaire concernant les îlots de tri ou leur volonté de s'impliquer ou non. Pour beaucoup, la station de tri doit être propre et invitante pour les amener à faire leur tri, car si les plateaux s'empilent et la vaisselle n'est pas débarrassée, ils seront plus enclins à laisser leur plateau soit sur la table, soit par-dessus les autres. Il s'agirait donc d'une condition à leur participation.

Dans une école, une activité de sensibilisation a eu lieu directement auprès des élèves d'une classe de 6^e année dans le but de vérifier l'état de connaissance et de sensibilisation des jeunes du territoire. Dans l'ensemble, les élèves de cette classe étaient bien au fait du sujet bien qu'ils semblaient vouloir en apprendre davantage sur le devenir de nos déchets. En ce qui concerne la Polyvalente, le CEGEP et le centre de formation des adultes, les comités d'établissement vert Brutland ont été identifiés comme les porteurs de la sensibilisation de ce dossier. Ils ont apprécié les conseils et outils distribués et connaissent maintenant leur rôle et les interventions qu'ils peuvent mener au sein de leur établissement. Par exemple, ils sont parvenus à remplacer les assiettes de styromousse utilisés à la cafétéria par du carton (compostable), ce qui facilite le tri et préserve la santé des élèves, qui réchauffaient leur repas contenus dans le styromousse au micro-onde. Les élèves du Parlement de la Polyvalente, élus en début d'année par leur pair, ont participé activement à l'organisation d'une activité de sensibilisation compte tenu qu'il n'y en avait pas eu depuis presque deux ans. Sur l'heure d'un midi à la cafétéria, une **animation** autour de la gestion des déchets a permis de rejoindre l'ensemble des élèves présents à ce diner. Enfin, une **lettre de félicitations** et de recommandations a été formulée à la commission scolaire dans le but d'encourager la commission à soutenir son comité de développement durable et ses comités d'établissement vert Brutland. Des recommandations particulières ont été émises à l'agent de sensibilisation municipale dans le but d'organiser régulièrement des visites du centre de gestion des matières résiduelles avec les élèves du primaire, dans le but que chaque élève finissant son parcours ait au moins visité une fois le site.

Recherche de débouchés à certaines matières

Des entreprises produisent certains déchets ou ont des surplus qui peuvent être réutilisés par d'autres. Sur le continent, il existait alors un service appelé BRIC ou Bourse des résidus qui permettait de mettre en relation de vendeurs avec des acheteurs. Aux Îles de la Madeleine, des entreprises proactives ont déjà tissé des liens de coopération entre elles voyant dans les déchets des uns, une ressource pour elles. Aussi, il existe des services similaires comme

l'organisme Ré-Utililes ou le site de petites annonces « J'annonce aux Îles ». Mais ces services sont destinés aux individus et les entreprises n'ont, pour la plupart, peu de temps pour faire les recherches, s'annoncer et gérer les modalités. Alors, durant le projet, les chargés de projet ont ainsi tenté de trouver des débouchés pour certaines matières, en mettant en relation des ICI entre eux. Par exemple, une boulangerie produit beaucoup de sacs de farine en plastique tressé ou bien, a des restants d'emballage dont le design est dépassé ou dont le produit n'est plus commercialisé. **Les sacs de farine ont alors été distribués à des quincaillers** qui les utilisent pour rassembler les courroies de plastique emballant les palettes et matériaux de construction. Les emballages de la boulangerie, comme **des sacs à pain ont été distribués à des maraichers** qui les réutiliseront pour emballer leurs légumes offerts dans leurs paniers bio. De même, les **excédents de boîtes à tarte rendent un bon service pour les cuisines collectives** dont leurs participants apprécient pouvoir emballer leur mets préparés dans des emballages spécialement conçus pour cela.

Également, des recherches ont été effectuées pour trouver une alternative à la condensation dans les sacs de plastique fermés. Des sacs avec de micro-perforation fabriqués par l'industrie sont déjà utilisés pour emballer les fruits et légumes. Bien qu'un distributeur aux Îles ait été identifié, le coût et la taille des sacs offerts ne correspondaient pas aux attentes. De même, pour permettre le recyclage de certains objets qui ne sont pas acceptés dans la collecte, le programme TERRACYCLE² a été identifié comme une opportunité pour certaines entreprises ou institutions dans le but de réduire leurs déchets. Par exemple, des brigades (dosette de café, stylos des écoles, gants usagés des usines), permettent de collecter et envoyer, parfois gratuitement, depuis l'archipel des matières recyclées par l'organisme et donc détournée de l'enfouissement. Bien qu'aucune brigade ne soit parvenue à être mise en place dans le cadre du projet, certaines entreprises ont démontré leur intérêt et un **point de dépôt pour les capsules** Nepresso devrait voir le jour bientôt.

Promotion et communication

Pour faire connaître ce service, une participation à la radio locale a permis de discuter avec l'agent municipal, un chargé de projet du CERMIM et l'animateur de la problématique de recyclage identifiée pour les ICI. Également, une entrevue avec la journaliste de l'hebdomadaire local a été donnée pour faire un premier bilan du projet et pour mettre en lumière la problématique des dépôts externes dans les conteneurs des ICI. Enfin, une rencontre avec la Chambre des commerces a permis de faire un bilan de la GMR pour les ICI du territoire.

² <https://www.terracycle.ca/fr-CA/>

4.3 Comité de suivi

Un comité de suivi a été mis en place dès le début du projet a permis de s'assurer de l'atteinte des objectifs visés. Il avait pour mission de discuter des stratégies d'intervention et d'arrimer les actions. Il a aussi permis d'identifier les ICI à visiter, de faire les suivis, de valider les consignes sur les matières, ainsi que de valider les outils graphiques développés. Durant la première période du projet, le comité se rencontrait une fois par mois. Pour la deuxième phase et dans le but de garantir le bon échange d'informations et de suivis, le comité se rencontrait de façon bimensuelle. En tout, le comité s'est réuni à 18 occasions et était composé du secteur municipal et du CERMIM :

Service d'Hygiène du milieu et de la sécurité publique de la Municipalité des Îles-de-la-Madeleine

- Jean Richard, Municipalité, directeur
- Jules Richard, Municipalité, agent de sensibilisation et de contrôle de la réglementation municipale
- Jean-Guy Arseneau, Contremaître du CGMR (jusqu'en 2016)
- Thibaud Durbecq, Contremaître du CGMR (à partir de 2016)
- Alain Vigneau, opérateur au CGMR

CERMIM

- Thibaud Durbecq, CERMIM, directeur associé et chargé de projet (jusqu'en 2016)
- Fanny Arseneau, CERMIM, chargée de projet (jusqu'en 2016)
- Mayka Thibodeau, CERMIM, directrice associée (à partir de 2016)
- Camille Heidelberger, CERMIM, chargée de projet (à partir de 2016)
- Bruno Savary, CERMIM, chargé de projet (à partir de 2017)

Des comptes-rendus de l'ensemble de ces rencontres ont été réalisés afin d'assurer les suivis et d'enregistrer les décisions prises lors des ces échanges. De même, une liste des matières acceptées dans la collecte, approuvées en comité, et validées auprès du centre de tri a été entamée sous forme de tableau excel pour devenir un document partagé sur lequel les consignes de tri peuvent se baser. En plus des rencontres du comité, des rencontres hebdomadaires ont eu lieu entre l'agent de sensibilisation et la chargée de projet afin d'arrimer les actions dans la semaine. Ensemble, ils ont collaboré en utilisant des outils comme Dropbox. Une rencontre a été réalisée le 09 mars 2017 pour transmettre à l'équipe municipale les outils développés et informations compilées lors de ce projet. Ce comité revêt d'une grande

importance en vue de réaliser des actions concertées et d'avoir un discours cohérent entre les divers intervenants de la GMR. Ainsi, nous suggérons fortement le maintien d'un tel comité au sein de la Municipalité et des collaborateurs.

5. CONSTATS ET RECOMMANDATIONS

A travers ce programme d'accompagnement qui s'est étalé sur deux années, les chargés de projet ont été témoins de toute une série de constats quant aux équipements de tri et de la collecte, mais aussi concernant le programme d'accompagnement et le tri dans les ICI. Face à ces observations, plusieurs pistes de solution ou des recommandations sont proposées dans le but d'alimenter les acteurs de ce dossier et les lecteurs de ce rapport.

5.1 Les conteneurs et bacs des ICI et la tarification

5.1.1 Constats concernant les conteneurs de recyclage

De manière générale, les conteneurs sont mal adaptés aux conditions climatiques des Îles-de-la-Madeleine ce qui expose les recyclables aux intempéries : la présence quasi continue de vent, parfois très fort, fait relever les couvercles et brise les attaches, tandis que l'eau et la neige s'infiltrent et s'accumulent. De plus, les sites autour des poubelles peuvent parfois manquer de propreté (matériaux, envois). Finalement, ces conteneurs sont peu pratiques et sécuritaires pour les employés chargés de s'en occuper ou de sortir les poubelles. Voici les éléments à considérer pour pallier au problème :

1. L'ajout d'une chaîne comme système de fermeture des couvercles, en complément des élastiques est efficace. Certains ICI utilisent des palettes ou des pierres pour empêcher les couvercles de lever. Malgré tout, certains couvercles ne sont pas systématiquement et convenablement attachés ;
2. Les couvercles sont mal adaptés, car ils ne couvrent pas l'intégralité de l'ouverture et sont horizontaux. L'eau et la neige tombent en partie à l'intérieur du conteneur, d'où une contamination des matières recyclables par l'humidité ;
3. L'évacuation de l'eau au fond du conteneur est nécessaire. Le programme municipal de perforage des fonds des conteneurs n'a pas vraiment permis l'écoulement des eaux. De plus, l'écoulement dépend aussi de la pente du conteneur ;
4. Affichage de logos parfois absent ou incomplet. En plus du code de couleur, il permet de clarifier l'usage. L'identification avec les stencils du CERMIM n'a pas pu être réalisée compte tenu que les conditions météorologiques hivernales ne permettaient plus ce type de tâche. Par ailleurs, les teintes diffèrent parfois d'un conteneur à l'autre ;
5. Nombreuses sont les entreprises victimes de dépôts externes. L'utilisation de cadenas est une pratique peu réaliste l'hiver. Aussi, les ICI collectés les lundis ne peuvent se

permettent d'engager du personnel le dimanche pour venir débarrer le cadenas en vue de la collecte. Parfois, identifier un meilleur site et changer le conteneur de place permet de régler la situation.

6. Le tri dans les bacs roulants est souvent moins problématique que dans les conteneurs. Les conteneurs semblent contribuer aux dépôts de gros rebus tels que des RDD ou CRD, ainsi que du recyclage dans des sacs fermés plutôt qu'en vrac. De plus, les couvercles et les élastiques qui prennent dans le vent sont difficiles voire dangereux à manipuler. Souvent, les conteneurs sont éloignés du bâtiment pour des raisons d'espace, de circulation ou de propreté. Ils ne sont donc pas adoptés au public, en particulier à mobilité réduite et surtout en conditions hivernales. Toutefois, les bacs de collecte, plus mobiles et pratiques, demandent davantage de gestion au moment de la collecte. Aussi, s'ils ne sont pas bien attachés entre eux ou à quelque chose, les bacs peuvent se déplacer par vent fort et devenir dangereux.

5.1.2 Recommandations concernant les conteneurs de recyclage

1. Intensifier les **campagnes de sensibilisation aux facteurs externes** (météo/animaux/dépôt) dans le but de responsabiliser les ICI à entretenir leurs conteneurs et les différents systèmes de fermeture (Info-municipale, ajouter une phrase sur le contrat de l'ICI sur leur responsabilité). Appliquer l'action A12 du PGMR.
2. Indépendamment du mode de collecte, il convient **d'adapter les conteneurs** selon les critères suivants. Les entreprises spécialisées en conteneurs ou les expertises locales devraient être mises à profit.
 - a. Système de fermeture durable, efficace, simple d'usage et idéalement automatique;
Idée à approfondir : Pourquoi ne pas s'inspirer des conteneurs anti-ours. Par définition, ils sont étanches, avec une fermeture automatique, simple d'usage et résistants. Le vent des Îles est-il plus fort et pernicieux qu'un ours?
 - b. Couvercles en pente et couvrant toute l'ouverture des conteneurs de manière à favoriser l'écoulement des intempéries;
Exemple de modification : tester sur quelques conteneurs le système de modification et d'allongement des couvercles imaginé par l'agent de sensibilisation, acheter/modifier les conteneurs, etc.
 - c. Trous d'écoulement au fond des conteneurs, au point le plus bas;
Exemple de modification : percer les conteneurs, ajouter un sabot d'un côté du conteneur pour faciliter l'écoulement, etc.
 - d. Identification cohérente des conteneurs (affichage, couleur, dépôts clandestins);
Exemple de modification : toujours la même couleur, affichage du logo recyclage et d'un panneau d'interdiction des dépôts clandestins.
3. **Continuer les campagnes de sensibilisation quant aux dépôts externes** (affichage, mise en place d'une procédure de dénonciation, promotion de l'utilisation de cadenas à code durant la saison estivale);
4. **Favoriser l'utilisation de bacs roulants lorsque possible en particulier pour les multi-logements.**

- a. Etudier la faisabilité pour chaque hébergement locatif ;
- b. Proposer aux ICI des bacs plutôt que des conteneurs, lorsque possible.



Photo 1: Exemples de conteneurs

Constats concernant les conteneurs de compost :

1. L'ajout d'une chaîne comme système de fermeture des couvercles, en complément des élastiques est efficace. Certains ICI utilisent des palettes ou des pierres pour empêcher les couvercles de lever. Malgré tout, certains couvercles ne sont pas systématiquement et convenablement attachés ;
2. Les couvercles sont mal adaptés, car ils ne couvrent pas l'intégralité de l'ouverture et sont horizontaux. L'eau et la neige tombent en partie à l'intérieur du conteneur, d'où les difficultés rencontrés par les collecteurs et les ICI au moment de la collecte. L'hiver le tout gèle complètement, l'été, l'eau et le soleil accélèrent le processus de décomposition

- favorisant les écoulements sur le stationnement, la formation de vers blancs et les mauvaises odeurs. Finalement, la faune est attirée. Parfois, les couvercles sont recouverts d'excréments d'oiseaux compromettant l'utilisation du conteneur de compost ;
3. Les entreprises utilisant des levures (boulangeries, etc) pour la fabrication de leur produit semblent rencontrer des problématiques pour s'en départir ;
 4. L'utilisation de matières carbonées comme les papiers et cartons pour équilibrer le compost entre deux collectes ne semble pas être bien compris par les personnes en charge des conteneurs;
 5. L'équipe de collecte semble préférer l'utilisation systématique de sacs de compost pour faciliter la collecte ;

Recommandations concernant les conteneurs de compost :

1. **Indépendamment du mode de collecte, il convient d'adapter les conteneurs pour régler les problématiques identifiés.** Une collecte supplémentaire durant la semaine serait un choix à considérer pour certains ICI. Les collectivités ailleurs au Québec qui s'engagent pour une collecte porte à porte des matières compostables doivent certainement rencontrer des difficultés similaires. Des pistes d'échange et de collaboration sont à établir ;
2. **Continuer la promotion de la voie compostage.** Offrir des conseils pour limiter les odeurs en vantant les avantages du vinaigre blanc ou du bicarbonate, en plaçant le conteneur ou le bac à l'ombre d'un bâtiment, en congelant au préalable certaines matières organiques en vue de la collecte, etc ;
3. **Clarifier l'usage des sacs de compost avec le collecteur.**

Constats concernant la tarification :

1. La tarification ne semble pas être comprise par les directions. Par exemple, bien que le compost coûte moins cher à traiter, compte tenu que la fréquence est plus élevée que le recyclage, un bac ou conteneur de compost coûte plus cher que du recyclage. Dans tous les cas, les frais sont perçus comme excessifs et le service inadapté en particulier pour les ICI ouverts seulement quelques mois dans l'année.
2. Sur la feuille de contrat, la couleur grise est mentionné pour identifier le bac noir, ce qui peut porter à confusion ;
3. Les modifications de contrat semblent difficiles. Entre le moment où l'ICI fait ressentir son besoin d'adapter son contrat de collecte et le moment où son ou ses bac(s) ou conteneur(s) sont modifiés, il peut se passer plusieurs mois. Cette situation peut avoir une incidence sur la qualité du tri. Par exemple, l'entreprise se met à prioriser la voie compost mais son bac ou conteneur est trop petit. Dans l'attente de voir la modification arriver, les employés, voyant le bac brun plein, peuvent jeter les matières compostables dans la voie recyclage ou déchet.
4. Le service de réparation des conteneurs qui est offert avec la location peut prendre parfois des délais jugés déraisonnables.

Recommandations concernant la tarification :

1. **Clarifier le document ;**
2. **Veiller à améliorer ou faciliter les modifications de contrat et des conteneurs.**

5.2 Le service de collecte et le pressage au CGMR

Constats concernant la collecte et la presse:

1. Avant de commencer la collecte, les camions commencent parfois le ramassage avec de l'eau ou de la neige dans la benne;
2. Lors de la collecte, la valve de la benne du camion n'est pas ouverte ce qui favorise l'accumulation d'eau lors des intempéries;
3. Le camion n'est pas lavé entre deux collectes (compost puis recyclage), tout comme la presse;
4. La séparation de la collecte des ICI, du résidentiel n'est pas claire car des ICI avec des bacs roulants se retrouvent dans cette liste. A l'inverse, des ICI avec des conteneurs, souvent situés dans les extrémités ne sont pas pris en compte. Parfois, les chauffeurs ne se rappellent plus si le bac est à collecter avec le commercial ou si ça a été fait lors du résidentiel, en particulier dans le secteur de Cap-aux-Meules ;
5. Les parcours et les ICI collectés sont différents d'une collecte à l'autre. Le lundi correspond à la collecte des ICI dont leur recyclage est collecté une fois par semaine. Un mercredi sur deux est collecté le recyclage des ICI dont le contrat est bimensuel. Pourtant, il est difficile de savoir quels ICI sont collectés les lundis et lesquels sont collectés les mercredis. Dans les rapports de collecte rédigés par les chargés de projet, on retrouve des ICI dans les deux parcours ou dans aucun des deux. Parfois, la liste des ICI est préparée le matin même. Les communications par téléphone ou interphone sont nécessaires, voire systématiques entre les chauffeurs pour arrimer leur travail et vérifier si tel ou tel conteneur est bien ramassé ;
6. De manière régulière, des obstacles (voiture stationnée, neige, travaux) devant les conteneurs empêchent la collecte et nuisent à son efficacité. Toutefois, les chauffeurs ont trouvé des solutions en patientant, en appelant personnellement la direction de l'ICI (pour déplacer le véhicule), en revenant plus tard dans la journée ou dans la semaine ;
7. Lorsqu'ils sont collectés, les conteneurs ne sont pas complètement vidés, compte tenu que des matières peuvent rester collées/glacées dans le fond, bien que les collecteurs travaillent fort pour en retirer le plus possible. Cette situation est particulièrement problématique pour le compost. Certains ICI souhaitent être contactés lors de ce type de situation pour pouvoir aider ou pour comprendre pourquoi leur conteneur est encore plein.
8. Au CGMR, le conteneur de recyclage de l'écocentre est ouvert aux intempéries.

Recommandations concernant la collecte

1. Si possible, stationner les camions dans un garage, à l'abri des intempéries ;
2. Concevoir un moyen simple, efficace et environnemental de garder ouverte la valve de la benne du camion (ex. ajout d'un filtre sur la valve) lors d'intempéries. Dans l'attente d'une solution, les collecteurs doivent être sensibilisés sur cet aspect. Il faut identifier avec eux des lieux opportuns pour vider l'eau accumulée (ex : en arrière d'un stationnement) et leur faire accepter de perdre du temps pour effectuer cette tâche. Au CGMR, les chauffeurs ont déjà pris l'habitude de rouler autour du centre le temps que l'eau se vide au complet avant de décharger les recyclables sur le plancher ;
3. S'assurer que le collectage (du compost) et le pressage (des déchets) n'impactent pas la qualité des matières recyclables traitées par la suite ;
4. Optimiser les parcours de collecte (carte des parcours, raccourcis, sens du trafic) ;

5. Doter l'équipe de collecte, d'outils numériques pour améliorer l'efficacité de la collecte ;
6. Poursuivre la recherche de solution pour améliorer les conteneurs et limiter la dégradation des matières dans le fond du conteneur ;
7. S'assurer que les équipes de déneigement ou les équipes responsables des travaux reçoivent la consigne de laisser l'accès libre pour la collecte ;
8. Au CGMR, identifier un moyen d'éviter l'accumulation d'eau dans le conteneur de recyclage de l'écocentre (ex. ajout d'une toile, ajout d'une boîte à carton fermée, disposer le conteneur en pente pour favoriser l'écoulement);

5.3 Le tri dans les ICI ainsi que l'accompagnement et le suivi des ICI

Constats concernant le tri dans les ICI

1. L'ajout de la voie des liquides sur certains ilots de tri a permis de solutionner la contamination du recyclage. Cette méthode devrait être reprise dans tous les ilots de tri qui sont proches d'un point de vente de boisson ou qui sont éloignés d'un évier ;
2. Le message de détourner tout le papier et carton pour le compost n'est pas encore passé partout ;
3. Certains ICI génèrent du carton en grande quantité et pourraient le recycler selon le principe des 3RV ;
4. Les points de dépôts des RDD disponibles dans chaque bâtiment ne sont pas bien identifiés et connus des employés ou usagers ;

Recommandations concernant le tri dans les ICI

1. **Intégrer l'ajout de la voie des liquides à la boîte d'outils d'intervention** en particulier pour les ilots de tri publics;
2. **Continuer la sensibilisation pour détourner le papier et carton afin qu'ils restent aux Îles ;**
3. **Étendre le service de récupération du carton avant que celui-ci devienne humide et difficile à recycler.** Sans nécessairement demander à l'ICI d'investir dans une presse (manque de ressource et d'espace), organiser une collecte sélective du carton afin de le recycler car il a une valeur. Envisager de donner le marché à une entreprise privée ;
4. **Inciter les ICI à faire connaître leur point de dépôt auprès de leur personnel ou clientèle ;**

Constats concernant le programme d'accompagnement dans les ICI

1. Les ICI dont la qualité du recyclage est difficile à améliorer sont ceux chez qui les clients ou les usagers sont responsables du tri de leur matière résiduelle;
2. La majorité des ICI souhaitent s'améliorer et une minorité d'entre eux contaminent. Toutefois, ceux qui contaminent participent au tri, ce qui n'est pas le cas de tous les ICI;
3. Les ICI apprécient avoir un accompagnement personnalisé qui s'adapte à leur réalité sur le terrain. Des visites et évaluations régulières les contraignent à s'améliorer;
4. Il semble n'y avoir aucun suivi ou encadrement quant à la gestion des matières résiduelles auprès des employés qui travaillent de soir ou en fin de semaine.
5. Le programme d'accompagnement n'a pas couvert la période estivale. Les secteurs des pêches et du tourisme n'ont pas été évalués et sensibilisés ;
6. Les employés ou usagers rencontrés ont souhaité avoir de l'information pour les aider à mieux faire le tri au quotidien, au travail, comme à la maison. Ils ont fait savoir aux

- chargés de projet qu'ils avaient besoin d'avoir la vraie information soit auprès de personnel qualifié, soit sur des outils afin de clarifier leur doute et connaissance.
7. Le tri dans les bâtiments municipaux pourrait être amélioré.
 8. Les activités de sensibilisation privilégiant une approche plus personnalisée ont démontré leur efficacité. En sensibilisant le client ou l'utilisateur avant qu'il ne se retrouve devant l'îlot de tri, on s'attend à davantage d'implication de sa part. On lui laisse le temps de réfléchir devant l'îlot, le temps de faire le bon choix, sans le stresser en l'observant et se retrouver à faire le tri à sa place.
 9. Le comité de suivi donne un cadre et permet une bonne collaboration entre les différents acteurs ;

Recommandations concernant le programme d'accompagnement dans les ICI

1. **Pour les ICI dont la clientèle est responsable du tri des matières résiduelles, proposer aux directions d'établissement une stratégie en 4 étapes** (1) Réduction, 2) Sensibilisation employés, 3) Equipement de tri minime pour les Clients principaux, 4) Equipement de tri complet pour les Clients sensibilisés) ;
2. **Continuer de prioriser les efforts d'accompagnement sur les ICI qui contaminent, puis sur ceux qui ne trient pas.** *Quel que soit l'état de leur matière, les ICI doivent être rencontrés et avisés. Il est important qu'ils se sentent suivis et surveillés, qu'ils soient félicités si tout va bien, qu'ils soient informés et accompagnés si le tri est mauvais.*
3. **Mettre en place un plan permanent et systématique d'évaluation des ICI à partir de la liste des contrats, et intégrant un système de suivi** (ex. calendrier et fiche d'intervention);
4. **S'assurer que le programme d'accompagnement des ICI puisse couvrir des horaires non conventionnels comme le soir et les fins de semaine.** Prévoir des horaires de soir et de fin de semaine pour les futurs évaluateurs ;
5. **S'assurer que ce programme couvre toutes les périodes de l'année et touche le secteur des pêches et touristique ;**
6. **Offrir, mais surtout promouvoir la distribution gratuite et permanente d'outils de sensibilisation pour les ICI et les résidents** (ex. pictogrammes de tri, guide et affiches de tri, documentation pour faire connaître le programme de reconnaissance.) ;
7. **Mettre l'emphase sur les bâtiments municipaux afin de démontrer l'exemplarité et le leadership de la municipalité dans ce dossier.** Bannir le styromousse et aider financièrement les organismes à l'achat de gobelets ou assiette en carton. Accompagner le personnel d'entretien pour disposer les matières recyclables en vrac ;
8. **Préférer les activités de sensibilisation qui se base sur une approche personnalisée en amont,** plutôt qu'une approche d'aide au tri devant l'îlot ;
9. **Maintenir un comité de suivi.** Ce comité a pour mission d'établir des stratégies d'intervention, de valider les consignes des matières et permettre les échanges entre les différents acteurs du dossier.

Constats concernant la collaboration Communauté Maritime des Îles/CERMIM

La Municipalité gère les MR au jour le jour et n'a pas nécessairement les ressources ou le temps de développer des nouveaux outils. Le CERMIM agit donc en complémentarité en innovant et en ayant une approche neutre face aux problématiques étudiées. Le CERMIM prend le temps d'étudier les problématiques, documente, développe, test des outils et des approches. Par exemple, il ne s'agissait pas seulement de sensibiliser au tri, mais également d'étudier et de comprendre les processus menant aux changements de comportements. La Municipalité peut difficilement avoir un recul ou un point de vue critique face à ses propres interventions, ce que le CERMIM peut lui apporter.

6. CONCLUSION

Ce programme d'accompagnement a démontré avec succès l'utilité d'évaluer, de conseiller et de suivre les ICI, comme méthode efficace pour améliorer la qualité du tri. Le recyclage s'est vu considérablement amélioré entre le début et la fin du projet. La qualité du recyclage considérée comme grave voire très grave est maintenant évaluée comme acceptable avec encore quelques erreurs problématiques comme la présence de nourriture ou de sacs fermés. Toutefois, l'humidité autrefois très présente semble avoir nettement diminuée.



Le projet a aussi permis de dégager un bon portrait des comportements de tri dans les ICI. En général, les chargés de projet remarquent une bonne participation et collaboration au tri des ICI. Leur volonté à participer est parfois très marquée. Certains ICI se sont équipés, organisés et ont trouvé des solutions par eux-mêmes. D'autres ont élaboré un Plan de Gestion des Matières Résiduelles et cherché une certification du programme *ICI ON RECYCLE*. Quelques uns ont même renouvelé la certification, ce qui démontre leur bonne autonomie dans ce dossier. Toutefois, il existe encore de nombreuses barrières sur lesquels ils seraient possibles de travailler à condition de poursuivre le programme d'accompagnement de manière continue. Certaines entreprises sont en voie de trouver les solutions adaptés à leur problématique, mais la durée du programme ne permet pas de valider les résultats à plus long terme. Les interventions réalisées ainsi que les outils conçus et distribués vont permettre de solutionner pour quelques temps encore les problématiques de tri. Mais bien vite, si ces messages ne sont pas renouvelés et si les ICI ne sont pas tenus au courant des dernières exigences en matière de tri, peu seront les ICI capables de maintenir leur performance. Sans suivi, il faudra alors s'attendre à un relâchement lorsque les ICI ne ressentiront plus de pression et d'intérêt à s'améliorer.

Egalement, le projet a permis d'aller au-delà des objectifs en proposant un modèle de collaboration efficace entre les différents porteurs du dossier. Le comité de suivi, en se rencontrant de manière régulière a permis d'encadrer le programme d'accompagnement tout en clarifiant les attentes pour le conditionnement et le traitement des matières résiduelles, ainsi que les consignes de tri. Le comité a également permis d'encadrer la conception d'outils de sensibilisation. Les capsules vidéo ainsi que les affiches sur les ennemis, les contaminants et les mythes du recyclage sont des éléments qui vont rester après ce projet et vont servir la communauté pour les prochaines années. De plus, les différents constats et recommandations formulés dans ce rapport démontrent l'importance d'une gestion intégrée dans le dossier des matières résiduelles. On remarque qu'un important travail doit être apporté aux équipements de tri et à la collecte et que cette collaboration devrait s'intensifier avec le collecteur pour améliorer

l'efficacité du service. Aussi, en suivant un modèle de gestion intégré, le programme d'accompagnement pourrait être bonifié en s'ouvrant davantage au principe des 3RV et en proposant des mesures de réduction et de réutilisation, en plus des conseils pour améliorer la qualité du recyclage et du compostage. Le programme pourrait aussi couvrir des secteurs non évalués durant le projet comme le secteur des pêches et du tourisme. Enfin, ce projet a permis d'aider la Communauté Maritime dans l'atteinte de ces objectifs définis au PGMR, notamment à travers l'action A3 (*Poursuivre la conception et la distribution d'outils d'aide pour la population et les ICI*) et l'action A10 (*Renforcer les activités d'inspection, d'accompagnement et de sensibilisation des ICI*).

Cela fait maintenant vingt ans que le recyclage est entré dans le quotidien des madelinots. Nous n'en sommes plus à convaincre les gens de trier mais plutôt à affiner les gestes de tri pour devenir encore meilleurs. Bien que le taux de rejet soit encore marqué, trier chez les madelinots est plus qu'une habitude. Un programme d'accompagnement comme celui-là est sans aucun doute un moyen indispensable pour rejoindre les objectifs locaux et nationaux de la politique québécoise de gestion des déchets.

ANNEXE 1 - FICHE DIAGNOSTIC EN GESTION DES MATIÈRES RÉSIDUELLES – ICI

Évaluateur :		Date :	Visites : 1 2 3 4 5 6		
Nom de l'ICI :		Secteur d'activité :	Saisonnier : Oui / Non		
Adresse :		Village :	Nombre d'employés :		
Personne ressource :		Courriel :	Tél :		
SYSTÈME DE GESTION DES MATIÈRES À L'EXTÉRIEUR		Déchets	Recyclage	Compost	COMPLÉMENT D'INFORMATION
A	Type de contenant (+ nombre) (<u>B</u> acs ou <u>C</u> onteneurs)				
B	Qualité du tri (<i>Non utilisé, Bon, moyen, mauvais</i>)				
C	Réparations nécessaires (<i>cochez</i>)				
D	Pas de fermeture ? / Pas de trous visibles ? (<i>cochez</i>)	ferm. <input type="checkbox"/> / Trous <input type="checkbox"/>	ferm. <input type="checkbox"/> / Trous <input type="checkbox"/>	ferm. <input type="checkbox"/>	
ERREURS DE TRI CONSTATÉES (RECYCLAGE ET COMPOST)		Observées	Réglées (date)	COMPLÉMENT D'INFORMATION	
1	RECYCLAGE	Sacs de plastiques fermés			
2		Matières recyclables souillées non valorisables			
3		Humidité excessive			
4		Matières compostables			
5		Présence de déchets / multimatières / textiles			
6		Résidus de construction, rénovation, démolition (CRD)			
7		Autres matières non recyclables :			
8	Déchets	Matières compostables ou recyclables			
9	COMPOST	Sacs plastiques non compostables			
10		Déchets et matières non compostables			
INTERVENTIONS JUGÉES NÉCESSAIRES		À FAIRE	FAIT (date)	COMPLÉMENT D'INFORMATION	
1	INTERVENANT	Installation de fermetures sur les bacs/conteneurs			
2		Formation / sensibilisation de la direction			
3		Formation / sensibilisation du responsable d'entretien			
4		Formation / sensibilisation des employés			
5		Distribution de guides de tri et d'affichages			
6		Modifier la disposition des contenants à l'intérieur			
7					
8	DIRECTION ICI	Acquérir des équipements / Fermetures			
9		Responsabiliser le personnel			
10					
11	MUNICIPALITÉ	Conteneurs en mauvais état			
12		Vérifier si le conteneur est percé			
13		Absence de compost ou de recyclables			
14		Responsabiliser la direction			
15		Ré-évaluer le contrat / conteneurs mal adaptés			
16					
J'ai été informé des résultats de la visite (étampe ou signature):					

ANNEXE 2 - PROTOCOLE POUR LA VISITE D'ÉVALUATION DE LA GMR DANS LES ICI

Cette intervention prend en considération que les matières résiduelles, une fois dument déposées pour la collecte, deviennent la propriété de la Ville. L'ICI visité ne devrait pas empêcher l'intervenant du CERMIM mandaté la Municipalité de faire son travail d'évaluation.

Le but de la visite est :

1. Identifier et corriger les problématiques reliées au tri des matières recyclables dans les ICI;
2. Récolter d'autres informations pertinentes concernant (i) l'état général des installations de collecte, (ii) la bonne utilisation des conteneurs et (iii) les autres aspects de la GMR dans le but d'en informer la Municipalité.

Étapes à suivre lors de visite des lieux :

Notez que l'ICI ne sera pas joint avant la première visite, et ce, afin de considérer l'état des lieux dans une situation tout à fait habituelle. Une fiche d'évaluation sera remplie pour chaque visite. Des photos et des notes seront prises tout au long de la visite ainsi que des recommandations (verso de la fiche).

1. Inspection du résultat de gestion des matières résiduelles à l'extérieur :

- a. La visite commencera par l'observation des conteneurs à l'extérieur. Des données quantitatives et qualitatives seront prises;
- b. Une liste d'erreurs constatées sera inscrite sur la fiche d'évaluation.

2. Rencontre d'un représentant et visite des installations intérieures :

- a. L'évaluateur de la GMR demandera à rencontrer un représentant de l'ICI;
- b. Il y aura une courte présentation de la raison de la visite;
- c. On complètera la fiche (nombre d'employés, nom de la personne ressource, tél., adresse électronique, etc.);
- d. On notera les problématiques, commentaires et questionnements sur la GMR de l'ICI;
- e. L'évaluateur vérifiera la disposition et l'affichage des contenants de collectes intérieurs, notera si des interventions sont à faire;
- f. On complètera la liste des différentes interventions jugées nécessaires.

3. Suivi du résultat de la visite et des interventions auprès de l'ICI :

- a. L'évaluateur informera et sensibilisera la direction de l'ICI sur les erreurs observées, les choses à corriger et les interventions à faire;
- b. La direction de l'ICI présentera le responsable de l'entretien à l'intervenant du CERMIM;
- c. L'évaluateur informera et sensibilisera le responsable de l'entretien sur les erreurs observées et les choses à corriger;
- d. L'évaluateur fera ensuite une tournée auprès des employés pour les informer et les sensibiliser sur l'amélioration des pratiques de tri;
- e. L'intervenant distribuera des guides de tri et des étiquettes pour l'affichage des contenants de collecte du recyclage, compost et déchet;
- f. S'il y a lieu, la disposition des contenants sera modifiée pour de meilleures pratiques de tri;
- g. Le responsable de l'ICI devra apposer sa signature ou une étampe de l'ICI comme quoi il a été informé des résultats de la visite.

4. Validation des résultats et suivi auprès de la Municipalité :

- a. Une deuxième visite sera planifiée dans un court délai afin de valider les interventions réalisées par la direction, l'entretien et les employés ;
- b. Les fiches d'évaluation seront numérisées et classées dans les cartables de suivi;
- c. Une copie sera transmise à la Municipalité.

ANNEXE 3 – MÉTHODOLOGIE

L'approche choisie pour atteindre le but de ce programme est essentiellement basée sur une présence accrue et continue sur le terrain. Voici les étapes de réalisation du programme:

Étape 1 : Identifier et qualifier les sources de contamination de la collecte des matières recyclables.

- Tournée de collecte des recyclables en provenance d'ICI avec Nadyco
- Collecte d'informations auprès des employés municipaux et opérateurs de Nadyco
- Évaluation des recyclables d'ICI lors de l'arrivage au centre de transfert.

Étape 2 : Élaboration d'une fiche résumée d'inspection des ICI (Annexe 1)

Étape 3 : Visiter les ICI problématiques sélectionnés par le Comité de suivi de l'Agglomération et leur offrir un service d'accompagnement.

- Réaliser une inspection de l'état du tri / revenir aussi souvent que nécessaire
- Sensibiliser les gérants et employés aux erreurs de tri constatés et les former
- Offrir des outils de sensibilisation / personnalisé les outils
- Proposer des modifications dans la gestion, les équipements et leurs dispositions
- Identifier les besoins particuliers
- Transmettre des propositions de modifications de contrat à la Municipalité
- Transmettre le tableau de suivi, les fiches de visite et photos à la Municipalité

Étape 4: Étendre le service d'accompagnement aux autres ICI du territoire

Étape 5: Évaluation de la qualité des matières recyclables provenant des ICI : auprès de Gesterra et au centre de transfert.

Étape 6 : Proposer à l'Agglomération des suggestions et des recommandations concernant la gestion des matières résiduelles dans les ICI.


ANNEXE 4 – OUTILS DE SENSIBILISATION DÉVELOPPÉS

AFFICHES



ICI on trie comme à la maison



 **Municipalité des
Îles-de-la-Madeleine**

Cette campagne de sensibilisation, issue du projet d'amélioration du tri dans les ICI sur le territoire des Îles-de-la-Madeleine, a été rendue possible grâce à l'appui financier du ministère des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire (MAMOT) et de RECYC-QUÉBEC.

 **CERMIH**
Centre de ressources
environnementales
et de recyclage



Pour un bon recyclage aux Îles



VIDES

Pour être recyclés, les contenants doivent être vides et propres.

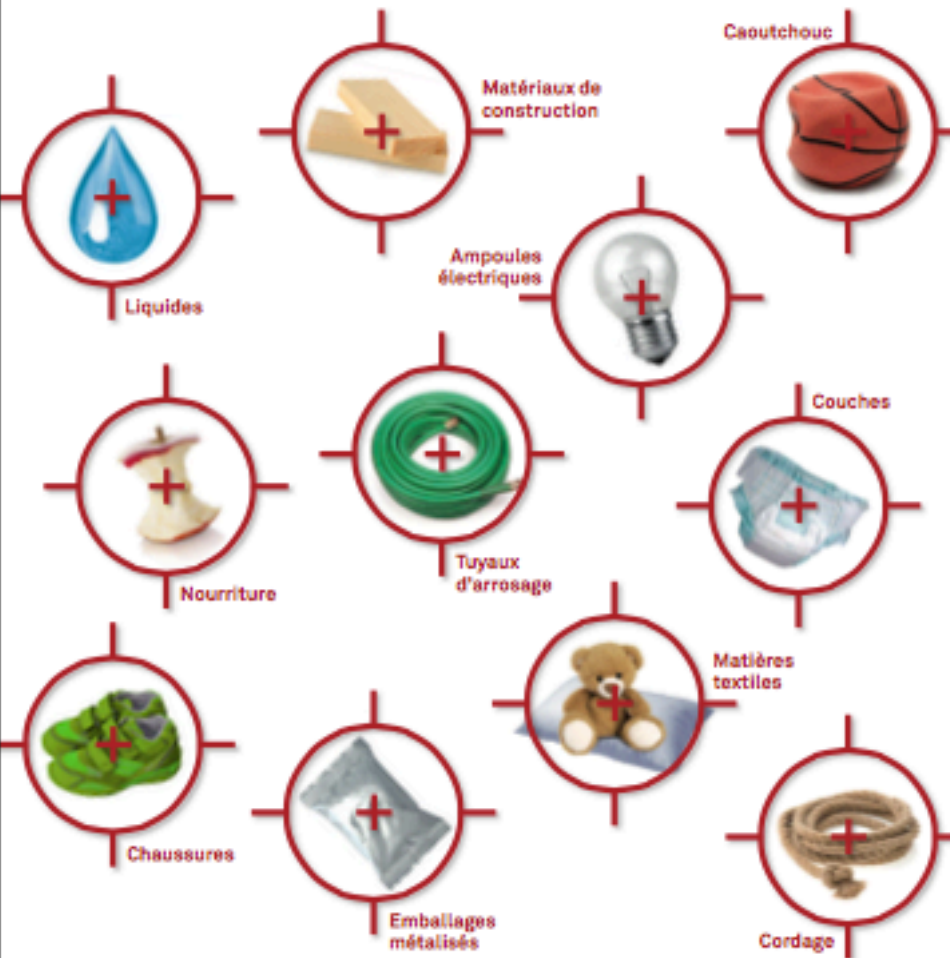


Cette campagne de sensibilisation, issue du projet d'amélioration du tri dans les CI sur le territoire des Îles-de-la-Madeleine, a été rendue possible grâce à l'appui financier du ministère des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire (MAMOT) et de RECH-QUÉBEC.





Les ennemis du recyclage

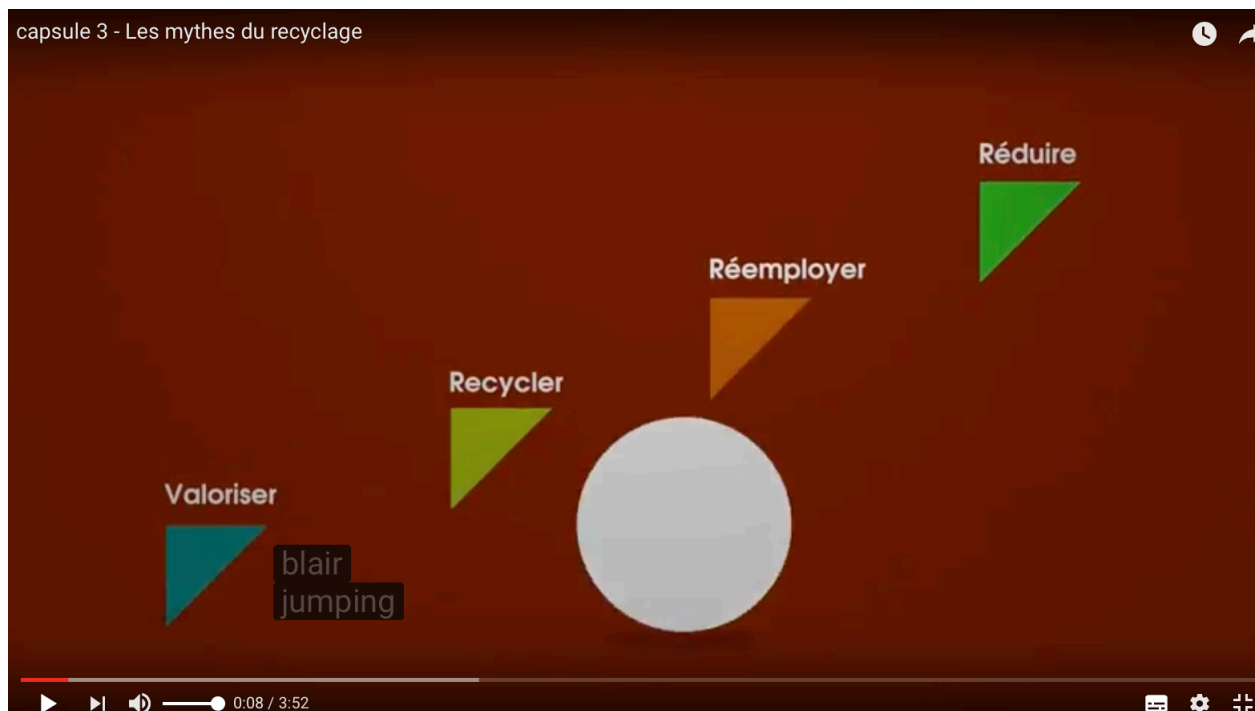


Municipalité des Îles-de-la-Madeleine

Cette campagne de sensibilisation, issue du projet d'amélioration du tri dans les ICI sur le territoire des Îles-de-la-Madeleine, a été rendue possible grâce à l'appui financier du ministère des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire (MAMOT) et de RECYC-QUÉBEC.

CERMIM
CENTRE D'ÉTUDES
RECYCLAGE
MUNICIPAL

CAPSULES



Capsule 1- Les erreurs de tri : <https://youtu.be/jw3VGp2uzFo>

Capsule 2 - Les contaminants du recyclage : <https://youtu.be/4Necy5iQfuk>

Capsule 3 - Les mythes du recyclage : <https://youtu.be/56mTXAzZ-RE>

ANNEXE 5 – PRÉSENTATIONS PPT (P.J.)

Deux présentations de fin de projet avec des recommandations ont été réalisées auprès de la Municipalité. Les présentations sont en pièce jointe.

ANNEXE 6 – TABLEAU DE SUIVI DES ICI VISITÉS ET ICI CIBLÉES (P.J.)

Les tableaux de suivi des interventions sont en pièce jointe à ce rapport pour fin d'évaluation de projet. Puisque les ICI sont nommées, ces documents sont jugés confidentiels.

ANNEXE 7 – DÉPENSES ET BUDGET (P.J)

Le détail des dépenses liées au projet sont fournis en pièce jointe