



*Notre ville, nos matières résiduelles, notre responsabilité.
Agissons pour aujourd'hui et pour demain!*

Mémoire n° 4 : Le citoyen au cœur de la démarche

Bureau d'audience publique sur l'environnement – BAPE

Enquête et audience publique sur *L'état des lieux et la gestion des résidus ultimes*

Mai 2021

Table des matières

1. Introduction	3
2. Rappel du cycle de vie des matières résiduelles	4
3. Information, sensibilisation, éducation	4
3.1 Ça va là.....	4
3.2 Encombrants.....	6
3.3 Collectes des feuilles	7
3.4 Cahiers spéciaux – Bulletin municipal Ma Ville	7
4. Formation et projet pilote	8
4.1 Formation au compostage	8
4.2 Projet pilote de collecte des résidus alimentaires.....	8
5. Participation citoyenne	9
5.1 Vision 2018-2028 pour une saine gestion des matières résiduelles	9
5.2 Comité de vigilance de gestion des matières résiduelles.....	9
5.2.1 Composition du comité	10
5.2.2 Projet de valorisation de la vapeur de l'incinérateur au méga hôpital CHU de Québec – Université Laval	11
6. Relations médias	11
6.1 Principales conférences de presse présentées depuis 2018 :	11
7. Conclusion	12

Figure

Figure 1	Schéma du cycle de vie des matières résiduelles	4
----------	---	---

Ville de Québec - Recommandation 12

Que la commission recommande au MELCC de promouvoir le réemploi par des campagnes de sensibilisation nationales; d'encourager les entreprises d'économie sociale à offrir des services en implantant un programme pour valoriser les encombrants et de procéder à la mise en place d'ateliers de réparation; à légiférer pour favoriser le réemploi et la réutilisation des objets

1. Introduction

Le gouvernement du Québec a pour objectif de réduire de moitié la quantité de résidus ultimes enfouis dans la province en 2025. Le ministre de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques a confié au BAPE un mandat d'enquête et d'audiences publiques sur l'état des lieux et la gestion des résidus ultimes dans le but de trouver des moyens appropriés pour atteindre cet objectif.

Plusieurs des enjeux importants pour atteindre l'objectif gouvernemental résident dans le cycle de vie des produits et services qui génèrent éventuellement les résidus ultimes.

Les campagnes de communication, qu'elles soient d'information, de sensibilisation ou d'éducation permettent d'influencer les choix et les comportements des consommateurs et peuvent contribuer à réduire la quantité de déchets produits. Leur rôle est cependant limité.

La Ville de Québec prévoit dans ses activités de gestion des matières résiduelles un volet relatif à l'information, à la sensibilisation et à l'éducation (ISÉ) afin d'amener le citoyen à se responsabiliser à l'égard de sa propre production de déchets et à leur traitement. Avant 2018, des actions de communication ont été mises en place en particulier et plus spécifiquement en ce qui a trait aux opérations de collecte des ordures ou des matières recyclables sans toutefois que ces actions s'inscrivent dans un plan intégré prévoyant des indicateurs de performance permettant de mesurer les impacts des actions mises en place. Les citoyens sont mieux informés sur les collectes et les outils de communication déployés pour les aider ont prouvé leur utilité.

Mais il fallait faire plus. Dans le cadre d'une consultation en préparation d'une vision stratégique de gestion de matières résiduelles, des commentaires ont été faits par certains organismes du milieu lui reprochant de se limiter à des communications sur le recyclage et de ne pas agir de manière importante en fonction des premiers R des 3RV, Réduire et Réemployer. Ces recommandations ont poussé la Ville à intégrer des interventions en ISÉ dans le plan de mise en œuvre de la *Vision 2018-2028 pour une saine gestion des matières résiduelles*.

L'adoption de la *Vision 2018-2028 pour une saine gestion des matières résiduelles à la Ville de Québec* et l'élaboration du plan d'action qui l'accompagne a permis de structurer les interventions en fonction de ces priorités. L'objectif étant de responsabiliser le citoyen sur le rôle qu'il peut jouer, notamment en amont du traitement des matières afin qu'il soit d'abord sensible à la réduction à la source et au réemploi, avant même de devoir recycler ou valoriser ses matières.

2. Rappel du cycle de vie des matières résiduelles

Comme l'indique la figure 1, les compétences de la Ville de Québec sur les décisions qui génèrent des flux de matières résiduelles à gérer sur son territoire sont limitées. Pour en arriver à réaliser l'objectif de réduire de moitié la quantité de résidus ultimes du gouvernement du Québec en 2025 dans son périmètre de compétences tout en respectant les objectifs de son Plan de Transition et d'Action Climatique (PTAC), des choix doivent être faits et des partenariats doivent être sollicités.

Les choix de la Ville pour son PMGMR sont encadrés par les défis collectifs de sa Stratégie de développement durable 2030 et convergent vers la réduction des résidus ultimes et des émissions de gaz à effet de serre qui y sont associées.

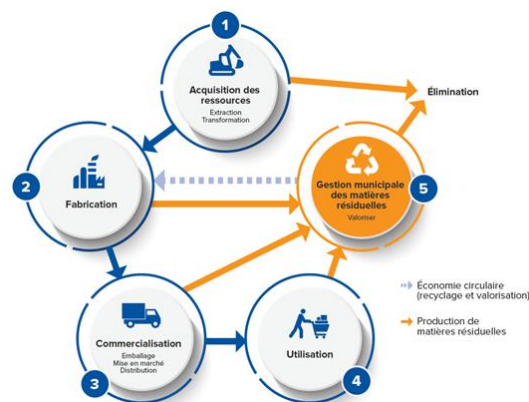


Figure 1 Schéma du cycle de vie des matières résiduelles

3. Information, sensibilisation, éducation

Un des trois piliers de la *Vision 2018-2028 pour une saine gestion des matières résiduelles à la Ville de Québec* est la Responsabilisation de tous, en particulier du citoyen qui joue un rôle majeur par les choix de consommation qu'il fait au quotidien.

La Responsabilisation est associée à des actions qui visent à :

- Informer sur les enjeux environnementaux d'une bonne gestion de déchets;
- Sensibiliser les citoyens sur le rôle qu'ils peuvent jouer pour une bonne gestion des déchets;
- Éduquer sur les meilleures pratiques à appliquer pour la bonne gestion des déchets.

Depuis la mise en œuvre du plan d'action associé à la Vision 2018-2028, plusieurs actions d'information, de sensibilisation et d'éducation ont été réalisées et ont permis de détourner de l'élimination des quantités importantes de résidus.

Un budget de 10 M\$ est prévu pour la réalisation de ces actions de communication pendant la période couverte par le premier plan d'action soit de 2018 à 2028.

3.1 Ça va là

Associé au pilier de la responsabilisation s'inscrit la volonté de réaliser de grandes campagnes publicitaires de masse sur des sujets couvrant les 3RVE : recyclage, consommation responsable, gaspillage alimentaire, collecte des résidus alimentaires.

En décembre 2018, la Ville lançait ainsi une campagne publicitaire sur le recyclage, **Ça va là!** qui est encore diffusée ponctuellement dans les principaux médias. Cette campagne s'adresse aux citoyens à

Le citoyen au cœur de la démarche

des périodes précises de l'année : le temps des Fêtes, le grand ménage du printemps et les déménagements.

L'objectif des messages vise à réduire les problèmes que posent certaines matières au centre de tri et à l'incinérateur par exemple :

- les corps longs qui s'enroulent dans les séparateurs de matières;
- les bonbonnes de propane ou les piles et les batteries qui provoquent des émissions non conformes à l'incinérateur.

Elle vise aussi à sensibiliser le citoyen au fait qu'un arrêt au centre de tri pour réparer un équipement représente des frais de plus de 2 000\$ pour la collectivité pour chaque 30 minutes d'interruption.

Cette campagne mise sur un message simple pour répondre à des questions que les citoyens se posent en lien avec différentes matières : ça va où?

Trois réponses sont possibles : à l'incinérateur, au centre de tri, à l'écocentre. Chacune de ses destinations est associée à une couleur :

- Centre de tri : vert
- Écocentre : jaune
- Incinérateur : rouge



Cette campagne était diffusée sur différentes plateformes médiatiques. Elle comportait des annonces imprimées, multimédias, des capsules d'animation pour les réseaux sociaux et la télévision, des messages radio. Trois phases de diffusion ont eu lieu en décembre 2018, au printemps et à l'automne 2019. De nouvelles matières ont aussi été ajoutées en lien avec la pandémie de COVID-19 comme les masques.

Un sondage Léger réalisé auprès de 1 000 répondants pour évaluer cette campagne après le premier mois de diffusion a permis d'évaluer l'appréciation des citoyens et l'efficacité de la campagne :

- 77 % des citoyens sondés ont vu les messages publicitaires;
- 96 % ont trouvé les messages clairs et faciles à comprendre;
- 91 % ont été sensibilisés à l'importance de mieux trier les matières;
- 89 % ont été informés sur comment mieux trier les matières.

Outre la réception de cette campagne, des résultats sont aussi mesurables au centre de tri :

- Diminution des matières rejetées de 5 %;
- Augmentation de la quantité de matières reçues de 3 %;
- Un meilleur tri de la part des citoyens provoque moins de bris d'équipement et de retard dans le traitement des matières au centre de tri;
- À l'incinérateur, une diminution de 3,5 % de la quantité des matières reçues a été observée depuis 2018.

3.2 Encombrants



Ne laissez pas traîner vos
encombrants!

Inscrivez-vous à la collecte.
C'est gratuit!



L'offre de service en gestion des matières résiduelles de la Ville de Québec propose aux citoyens une collecte gratuite des encombrants sur inscription. Les citoyens qui veulent se départir de matières comme des meubles, des matelas ou d'électroménagers, entre autres, peuvent s'inscrire sur le site de la Ville. Ils obtiennent une date à laquelle ils doivent sortir leurs encombrants pour qu'ils soient collectés gratuitement.

Deux fois par an alors que les périodes les plus fréquentes de déménagement approchent (juin et fin août), une campagne publicitaire est lancée pour faire connaître cette collecte et son fonctionnement aux citoyens.

De l'affichage dans les abribus et sur les camions de collecte, de la distribution de feuillets dans les quartiers denses, des publicités dans les journaux de quartier et les médias électroniques en mode géociblés sont les principaux moyens de communication utilisés pour diffuser cette campagne.

Une augmentation de 3 200 inscriptions a été observée en 2020, ce qui représente une augmentation de 13 % comparativement à 2019 où 59 000 foyers avaient bénéficié de la collecte. Cette augmentation s'explique en grande partie par le fait que les citoyens connaissent mieux ce service grâce à la campagne.

Outre les rappels de la campagne, des actions plus ciblées auprès des clientèles étudiantes susceptibles de déménager fréquemment sont prévues dès que les institutions d'enseignement auront repris leurs activités en présence.

Cependant, malgré les efforts qui sont faits pour une meilleure gestion de ces matières, leur pourcentage de valorisation ne dépassent pas 15 %. La Ville est consciente que des efforts doivent être faits pour mieux informer les citoyens sur les possibilités de réemploi de ces matières, mais elle reconnaît que ce n'est pas dans son champ d'intervention.

Ville de Québec - Recommandation 12

Que la commission recommande au MELCC de promouvoir le réemploi par des campagnes de sensibilisation nationales; d'encourager les entreprises d'économie sociale à offrir des services en implantant un programme pour valoriser les encombrants et de procéder à la mise en place d'ateliers de réparation; à légiférer pour favoriser le réemploi et la réutilisation des objets

3.3 Collectes des feuilles

La collecte des feuilles a lieu deux fois par année pendant une période ciblée de quatre semaines au printemps et de six semaines à l'automne. Cette collecte vise à valoriser par compostage agricole les résidus verts et les feuilles des citoyens.

Une campagne publicitaire récurrente accompagne les périodes de déploiement de cette collecte afin d'informer principalement sur les dates de collecte et le moment de la collecte pour chaque quartier et les types de sacs à utiliser pour que les feuilles soient collectées et valorisées.

La campagne a permis une meilleure participation des citoyens à cette collecte. En utilisant les bons sacs, les citoyens ont contribué à l'augmentation des quantités de matière valorisée à chaque collecte année de collecte depuis 2018 passant ainsi de 11 367 tonnes en 2018 à 13 968 tonnes en 2020.



3.4 Cahiers spéciaux – Bulletin municipal Ma Ville

Toujours en lien avec le pilier Responsabilisation de la *Vision 2018-2028 pour une saine gestion des matières résiduelles à la Ville de Québec*, un cahier spécial de quatre pages, de format tabloïd est publié chaque année. Ce cahier est inséré dans le bulletin municipal Ma Ville publié trois fois par an par la Ville de Québec. Distribué à 286 000 exemplaires, ce cahier entre dans chaque foyer de la ville et il est vu en moyenne par quatre personnes habitant sous le même toit. Ces cahiers permettent d'aborder des sujets plus en profondeur que les campagnes publicitaires. Par exemple :

- Présenter différents enjeux de la gestion des matières résiduelles comme l'importance du tri à la source;
- Répondre aux mythes et croyances sur le recyclage qui pour plusieurs ne sert à rien;
- Comprendre l'impact des comportements de chacun sur les opérations de collecte comme la gestion de ses bacs.

Depuis 2017, voici la liste des sujets qui ont été abordés :

- 2017 : Matières résiduelles : une gestion proactive
- 2018 : Le Recyclage, notre responsabilité
- 2019 : Le centre de biométhanisation : un choix logique pour Québec
- 2020 : Matières résiduelles : la Ville et les citoyens en action

La publication de chaque cahier spécial provoque des réactions positives tant de la part des citoyens que des médias :

- Appels pour des questions supplémentaires au 311;
- Demandes d'entrevues des journalistes;
- Idées de sujets de reportages pour les journalistes.

En parallèle, la Ville est présente dans plusieurs événements ou activités éducatives :

- Sensibilisation dans les écoles primaires avec des outils de communication développés pour les enfants : animation avec des personnages de rats qui représentent les 3RV : Charlie, le réfléchi, la réduction à la source, Zoé la futée, le réemploi, et Alexis, le trieur, le tri à la source;
- Présence dans les fêtes et festivals des arrondissements pour répondre en direct aux questions des citoyens dont entre autres, la Journée d'accueil des nouveaux arrivants;
- Expo-habitat en 2019
- Déploiement de kiosques d'information jumelés à **L'écocentre mobile** dans les quartiers pour collecter les résidus domestiques dangereux jumelés à des kiosques d'information (2019) sur la bonne gestion des matières résiduelles : en plus de collecter des matières, cette action permet d'aller à la rencontre des citoyens et de répondre à leurs questions sur place. L'écocentre mobile répond aux besoins des citoyens qui n'ont pas de voiture ou qui n'accumulent pas assez de matières pour justifier un déplacement à l'écocentre permanent.



4. Formation et projet pilote

4.1 Formation au compostage

La Ville mandate l'agronome Lili Michaud pour offrir cinq formations au compostage domestique par an :

- Trois au printemps
- Deux à l'automne, dont une sur le vermicompostage

Déployées dans les différents quartiers de la ville, ces activités sont toujours populaires auprès des citoyens. Environ 50 personnes participent à chaque formation lorsqu'elles ont lieu en présence.

En 2021, en raison de la pandémie et des mesures de confinement, les trois formations qui se sont déroulées en avril l'ont été sous une forme virtuelle. Cette formule a permis de rejoindre 150 participants en moyenne par formation.

4.2 Projet pilote de collecte des résidus alimentaires

En octobre 2020, et en prévision du déploiement de la collecte des résidus alimentaires, la Ville a lancé un projet pilote de collecte des résidus alimentaires qui s'est déroulé en novembre et décembre.

- 8 000 personnes se sont inscrites en moins de 48 heures;
- De ces 8 000 personnes, 2 000 participants ont été retenus par tirage au sort;
- Ils ont reçu le matériel et la procédure pour participer au projet pendant six semaines;
- Huit infolettres ont été transmises pour soutenir l'intérêt des participants;
- Trois sondages ont permis de récolter leurs impressions et commentaires sur le projet afin d'aider la Ville à faire le meilleur choix de sacs et de contenant pour cette collecte.

Comme première activité pour préparer la collecte des résidus alimentaires, ce projet a joué un rôle en tant qu'activité de relations publiques pour faire connaître le projet à l'ensemble des citoyens de Québec.

Un deuxième projet pilote sera lancé en juin auprès des personnes qui s'étaient inscrites la première fois, mais qui n'avaient pas été retenues. Ce projet sera aussi élargi aux villes de l'agglomération de Québec, L'Ancienne-Lorette et Saint-Augustin-de-Desmaures.

5. Participation citoyenne

Des actions citoyennes sont organisées afin d'impliquer plus étroitement les citoyens dans les projets mis en place pour la gestion des matières résiduelles ou par souci de transparence et de reddition de comptes.

5.1 Vision 2018-2028 pour une saine gestion des matières résiduelles

Pour produire la *Vision 2018-2028*, les employés des différentes unités administratives de la Ville ont été conviés à témoigner de leur réalité en lien avec la gestion des matières résiduelles et à réfléchir sur les orientations que la Ville pouvait prendre pour être un meilleur citoyen corporatif dans le domaine.

Une trentaine d'organismes en environnement impliqués dans le milieu se sont aussi penchés sur un outil d'aide à la décision pour sélectionner les actions qui allaient composer le Plan de mise en œuvre (PMO) de la Vision 2018-2028.

- 14 septembre 2017 : Atelier de travail pour produire un outil d'aide à la décision pour élaborer le PMO avec 30 organismes du milieu.

Après son adoption par le conseil municipal, la *Vision* a fait l'objet de deux présentations publiques pour les membres des conseils de quartier :

- 10 septembre 2018 : Club social Victoria;
- 13 septembre 2018 : Bureau d'arrondissement de Sainte-Foy–Sillery–Cap-Rouge.

Chacune de ces présentations a attiré environ 75 personnes des conseils de quartier qui ont pu diffuser l'information dans leur quartier.

5.2 Comité de vigilance de gestion des matières résiduelles

Le Comité de vigilance de la gestion des matières résiduelles de la Ville de Québec (CVGMR), anciennement appelé "Comité de vigilance de l'incinérateur de la Ville de Québec" (CVI) (changement de nom voté en date du 31 octobre 2019), a été constitué formellement le 7 février 2005 et est maintenu en action en vertu du *Règlement sur l'enfouissement et l'incinération des matières résiduelles* adopté par le gouvernement du Québec.

Ce comité a pour mandat de :

- vérifier si l'exploitation de l'incinérateur s'effectue en conformité avec les normes applicables et dans le respect des exigences environnementales;
- faire des recommandations à la Ville de Québec pour atténuer les impacts de l'incinérateur sur le voisinage, sur la qualité de l'air et sur l'environnement;
- transmettre à la population les renseignements pertinents sur la gestion de l'équipement.

De par son mandat élargi à l'ensemble de la gestion des matières résiduelles, le comité fait également des recommandations à la Ville de Québec concernant l'élaboration et l'implantation du plan de mise en

œuvre qui accompagne la *Vision 2018-2028 pour une saine gestion des matières résiduelles de la Ville de Québec*. Le CVGMR a l'obligation de tenir entre une et quatre rencontres par an. Cependant, compte tenu du contexte entourant l'incinérateur situé à proximité de quartiers résidentiels denses, la Ville de Québec a fait le choix de payer pour la tenue de rencontres plus fréquentes. Il se tient en moyenne dix rencontres par année.

5.2.1 COMPOSITION DU COMITÉ

Représentants avec droit de vote

Représentants des citoyens

- 1 citoyen du conseil de quartier du Vieux-Limoilou
- 1 citoyen du conseil de quartier de Maizerets
- 1 citoyen du conseil de quartier de Lairer
- 2 citoyens nommés par d'autres conseils de quartier de la Ville de Québec priorisant les quartiers externes à l'arrondissement de La Cité-Limoilou

Représentants des groupes environnementaux

- 1 représentant du CRE – Capitale nationale
- 1 représentant de Les AmiEs de la Terre de Québec
- 1 représentant issu d'autres groupes en environnement
- 1 représentant du milieu socio-économique

Représentant du milieu municipal

- 2 élus de l'Arrondissement de la Cité-Limoilou
- 1 élu de la Ville de Québec
- 1 élu d'une autre municipalité que Québec siégeant à la Communauté métropolitaine de Québec

Représentants sans droit de vote

- 1 représentant de la Communauté métropolitaine de Québec
- Représentants de la Ville de Québec sans droit de vote
- 1 représentant de la direction de la santé publique sans droit de vote
- 1 représentant du ministère de l'Environnement et de la Lutte contre changements climatiques sans droit de vote
- Les représentants peuvent être substitués

Une rencontre publique a lieu tous les deux ans pour rendre compte des actions du comité et pour informer les citoyens résidant dans les secteurs à proximité de l'incinérateur. Un plan de communication a été mis en œuvre pour rejoindre un plus grand nombre de citoyens de tous les secteurs de la ville. Le nombre de participants à chacune de ces rencontres a augmenté passant d'une dizaine à plus de cinquante personnes à chaque rencontre.

- Nombre de participants aux dernières rencontres publiques :
 - 30 mars 2017 – 90 personnes
 - 30 avril 2019 – 64 personnes

5.2.2 PROJET DE VALORISATION DE LA VAPEUR DE L'INCINÉRATEUR AU MÉGA HÔPITAL CHU DE QUÉBEC – UNIVERSITÉ LAVAL

Le comité de vigilance de la gestion des matières résiduelles de la Ville de Québec joue aussi un rôle majeur dans l'acceptabilité sociale du projet de valorisation de la vapeur de l'incinérateur pour le CHU de Québec – Université Laval. Dans le cas précis de ce projet de valorisation énergétique, la Direction de la santé publique (DSP) a posé une condition pour donner son aval au projet : entretenir un dialogue avec les citoyens des secteurs limitrophes afin de faciliter la compréhension et l'acceptabilité du projet. La Ville de Québec rend ponctuellement des comptes sur ce projet au comité de vigilance et répond aux questions des membres du comité.

6. Relations médias

Plusieurs conférences de presse sont préparées à l'intention des médias pour que les journalistes comprennent bien les enjeux des différents projets et qu'ils puissent poser les questions susceptibles d'intéresser les citoyens. Les journalistes agissent comme relayeurs des informations concernant les équipements et la gestion des matières résiduelles.

La Ville publie également, en toute transparence, des communiqués de presse sur les résultats des campagnes d'échantillonnage qui sont faites à l'incinérateur pour évaluer la conformité aux normes environnementales auxquelles elle est soumise.

6.1 Principales conférences de presse présentées depuis 2018 :

- Vision 2018-2028 pour une saine gestion des matières résiduelles
- Nouveaux équipements pour trier le verre au centre de tri
- Projet pilote sur l'économie circulaire
- Centre de biométhanisation – un comité plénier sur le Centre de biométhanisation de la matière organique – 2 mai 2019
- Centre de biométhanisation – un comité plénier sur le Centre de récupération de la matière organique – 8 mai 2019
- Duos de corbeilles de rue – ordures et recyclage
- Présentation de l'étude sur la qualité de l'air Mon environnement, ma santé
- Projet de valorisation de la vapeur de l'incinérateur à l'hôpital de l'Enfant-Jésus – un comité plénier pour présenter le projet – 21 novembre 2020
- L'Écocentre mobile
- Projet de valorisation de la vapeur avec le CHU de Québec – Université Laval
- Visites des équipements de traitement des matières résiduelles : centre de tri et incinérateur
- Communiqués de presse sur les campagnes d'échantillonnage de l'incinérateur – deux fois par an (octobre et mars)

7. Conclusion

La Ville de Québec met en place les moyens pour que les citoyens soient partie prenante de la gestion des matières résiduelles en les informant, en les sensibilisant et en les éduquant. La Ville prend ses responsabilités en gestion des matières résiduelles. Comme elle s'y est engagée dans sa *Vision*, elle implique le citoyen à chaque étape. Elle le sensibilise à faire les choix appropriés pour réduire ou valoriser les déchets. Elle œuvre également à l'amélioration de ses équipements de traitements des matières résiduelles avec l'objectif de nuire le moins possible à l'environnement et elle réussit toujours mieux.

La Direction de la santé publique reconnaît, dans un avis transmis à la Ville de Québec, les efforts mis en place pour améliorer sa gestion des matières résiduelles :

« Nous tenons à souligner notre appréciation des efforts effectués par la Ville de Québec pour améliorer sa gestion des matières résiduelles, avec le souci de réduire les impacts environnementaux et sanitaires qui y sont inévitablement associés. Nous encourageons donc la Ville de Québec à poursuivre ses efforts en ce sens et tenons à souligner la qualité de sa collaboration dans ce dossier. »

Direction de la santé publique,

Lettre du Dr. François Desbiens, 11 octobre 2019 à
M. Gilles Dufour, directeur général adjoint, Eau et
valorisation énergétique

La Ville de Québec peut compter sur son incinérateur pour réduire l'enfouissement des résidus ultimes. Valoriser la vapeur produite par l'incinération en énergie auprès de la papetière White Birch et de Glassine contribue à réduire la consommation d'énergie fossile réduisant ainsi l'empreinte écologique de la Ville de Québec dans sa gestion des matières résiduelles. Comme le démontre les autres mémoires présentés par la Ville de Québec, les citoyens de Québec peuvent être fiers de vivre dans une ville où les objectifs du gouvernement pour la réduction des matières résiduelles sont déjà atteints, voire même, dépassés.

