

**STANDING COMMITTEE ON
ENVIRONMENTAL PROTECTION,
WATER AND WASTE MANAGEMENT**

51

**COMITÉ PERMANENT DE LA
PROTECTION DE
L'ENVIRONNEMENT, DE L'EAU ET
DE LA GESTION DES DÉCHETS
RAPPORT 16
LE 26 MAI 2021**

**REPORT 16
26 MAY 2021**

**Report to
Rapport au :**

**Standing Committee on Environmental Protection, Water and Waste Management
Comité permanent de la protection de l'environnement, de l'eau et de la gestion
des déchets**

17 May 2021 / 17 mai 2021

**and Council
et au Conseil**

26 May 2021 / 26 mai 2021

Submitted on May 6, 2021

Soumis le 6 mai 2021

Submitted by

Soumis par :

Shelley McDonald

Acting Director / Directrice par intérim

Solid Waste Service / Services des déchets solides

Contact Person

Personne-ressource :

**Nichole Hoover-Bienasz, Program Manager, Long Term Planning / gestionnaire de
programme, Planification à long terme**

Nichole.Bienasz@ottawa.ca 613-580-2424, x/poste 25145

**Quartier : City Wide / À l'échelle de la
ville (0)**

**N° de dossier : ACS2021-PWE-SWS-
0001**

SUBJECT: Source-Separated Organics Program Update

**REPORT 16
26 MAY 2021**

OBJET : Compte rendu sur le programme de matières organiques triées à la source

REPORT RECOMMENDATIONS

That the Standing Committee on Environmental Protection, Water and Waste Management and City Council receive this report for information.

RECOMMANDATIONS DU RAPPORT

Que le Comité permanent de la protection de l'environnement, de l'eau et de la gestion des déchets et le Conseil municipal prennent acte du présent rapport à titre d'information.

RÉSUMÉ

Hypothèses et analyse

Le 28 mars 2018, le Conseil a approuvé un contrat révisé conclu avec le fournisseur de services de traitement des déchets organiques de la Ville, Orgaworld (maintenant Convertus), à la lumière des recommandations et des justifications présentées dans le rapport *Le point sur le programme de déchets organiques séparés à la source* ([ACS2018-PWE-GEN-0003](#)). Ce contrat révisé est le résultat d'un règlement judiciaire visant à ce que la Ville tire le maximum du contrat de traitement des déchets organiques et puisse améliorer le Programme de bac vert. Ces améliorations comptent un seuil annuel « livrer ou payer » réduit à 75 000 tonnes, des frais de traitement abaissés à 124 \$ par tonne, et un important changement de politique pour autoriser les doublures en plastique et les excréments de chiens dans le bac vert à compter du 2 juillet 2019.

Les études de marché de 2010, 2012 et 2018-2019 ont toutes conclu que le facteur de « dédain » (bac malodorant, salissant ou dégoûtant) était l'une des principales raisons pour les résidents de ne pas utiliser le bac vert. Jeter les déchets alimentaires et organiques dans des sacs en plastique contribue à réduire les problèmes d'odeurs et de vermine, et permettre les excréments de chiens dans le bac vert aide à réduire les odeurs des déchets ramassés aux deux semaines, à réacheminer une autre forme de

**REPORT 16
26 MAY 2021**

déchets organiques destinée à la décharge et à créer des produits finaux aux fins de valorisation. En 2014, la Ville a retenu les services de Dillon Consulting pour mener un examen du programme de matières organiques triées à la source et adresser des recommandations étayées au Conseil qui permettraient à la Ville d'atteindre ses objectifs de réacheminement des déchets organiques et d'offrir de meilleurs services à meilleur coût aux contribuables. Le modèle de Dillon Consulting prévoyait que ces améliorations accroîtraient le réacheminement.

Le 25 juin 2019, le personnel a présenté le rapport *Mise à jour sur la réalisation du programme des déchets organiques à la source* ([ACS2019-PWE-GEN-0006](#)) au Comité permanent de la protection de l'environnement, de l'eau et de la gestion des déchets. Ce rapport décrivait l'état de préparation opérationnelle de Renewi (auparavant Orgaworld, maintenant Convertus) à un élargissement des services, l'étude de marché sur les comportements et attitudes des résidents, et le plan municipal de communication et de sensibilisation fondé sur des données probantes visant à promouvoir les améliorations apportées au programme. Lors de cette réunion, le personnel s'est engagé à faire rapport sur l'efficacité du Programme de bac vert et du plan de communication et de sensibilisation et à broser un premier portrait des changements de comportement une année après la mise en œuvre des améliorations.

À ce moment, personne n'aurait pu prévoir l'avènement d'une pandémie mondiale huit mois après et ses répercussions sur la gestion des déchets domestiques à Ottawa. La Ville a ainsi observé un basculement du volume de déchets des secteurs industriel, commercial et institutionnel au secteur résidentiel, car davantage de résidents font du télétravail et jettent des déchets chez eux plutôt qu'au travail. Par conséquent, les données fournies dans le présent rapport doivent être considérées comme un portrait ponctuel montrant un bouleversement culturel et social considérable – temporaire ou permanent – en matière de production et d'élimination des déchets, et pas nécessairement comme indicatrices de tendances qui perdureront.

Le personnel est d'avis que l'analyse des tendances continue et à long terme devra se poursuivre dans les prochaines années : il recommande donc de réaliser un deuxième rapport sur l'efficacité des améliorations au moins un an après la fin de la pandémie. Cela laissera le temps à la population de reprendre de nouvelles habitudes, notamment

**REPORT 16
26 MAY 2021**

en ce qui concerne le travail (retour au travail ou poursuite du télétravail pour la plupart des résidents ou un mélange des deux), et aux répercussions sur la collecte des déchets domestiques de se préciser. Ainsi, nous pourrions mieux déterminer si ce que nous constatons aujourd'hui est le signe de tendances à long terme en matière de participation au Programme de bac vert.

Comme le précise la mise à jour de 2019, avant la mise en œuvre des améliorations, la Ville avait ramassé plus de 600 000 tonnes de déchets organiques, de feuilles et de résidus de jardinage depuis le lancement du Programme de bac vert. En instaurant ce programme, le Conseil a reconnu les nombreux avantages de réacheminer les déchets organiques destinés à la décharge : le report de la création d'une nouvelle décharge et des coûts qui s'y rapportent, la réduction des gaz à effet de serre et des odeurs et d'autres retombées sur les communautés voisines de la décharge. Le Programme favorise également l'économie circulaire en changeant les déchets organiques en produits utiles.

L'étude de la vérification des déchets pendant quatre saisons menée par le personnel en 2014-2015 a montré que plus de 60 % des déchets alimentaires et organiques finissaient à la poubelle. Depuis, la quantité totale de déchets ramassés s'est élevée à 770 000 tonnes, dont 89 343 ont été ramassées en 2019 et 102 817 en 2020. Selon l'étude pendant quatre saisons 2018-2019, 45 % des déchets finissant à la décharge auraient pu être réacheminés par le Programme. Dans le cadre de la vérification de 2018-2019, le personnel a cherché à déterminer combien de ménages ont sorti un bac vert en automne 2018 afin d'obtenir des données de référence pour les améliorations apportées au programme, puis en automne 2020 pour suivre les changements. En 2018, 50 % des ménages ont sorti un bac vert au moins une fois pendant les deux semaines qu'a duré l'étude, et la proportion est passée à 58 % en 2020. Ces tendances sont encourageantes, mais il reste encore beaucoup à faire pour accroître la participation et le réacheminement des déchets en vue de favoriser les priorités stratégiques de la Ville pour le présent mandat du Conseil, les objectifs du Conseil en matière de réduction des émissions de gaz à effet de serre, les objectifs de gestion des déchets que fixera le Conseil dans le Plan directeur de la gestion des déchets solides et la transition de la province vers une économie circulaire.

**REPORT 16
26 MAY 2021**

Une vérification du Service des communications générales menée en 2011, présentée au Comité de la vérification le 29 novembre 2012 ([ACS2012-OAG BVG-0003](#)), a montré que la stratégie de communication du programme de matières organiques triées à la source ne définissait pas correctement les publics cibles et que les méthodes les plus efficaces pour interpeller le public cible étaient mal évaluées et exécutées. Il y était aussi indiqué qu'aucun message ciblé n'avait été créé pour ce public cible et qu'on n'évaluait jamais les initiatives de communication pour vérifier leur efficacité. Le vérificateur général a formulé plusieurs recommandations, déclarant notamment que les communications à l'échelle de la ville devaient s'appuyer sur les données appropriées et être ciblées et adaptées selon les besoins, et que les initiatives de communication devaient comprendre des analyses comparatives et des indicateurs de rendement.

Selon ces résultats, le Conseil a demandé au personnel d'organiser une campagne de communication solide et fondée sur des données probantes pour compléter l'amélioration du programme. Grâce au considérable investissement du Conseil dans la communication et la sensibilisation, la Ville a pu commander une étude de marché complète à Hill+Knowlton Stratégies, portant notamment sur la définition des publics cibles et la mise à l'essai de messages, ce qui a permis la création d'une campagne de communication et de sensibilisation solide et fondée sur des données probantes visant à promouvoir les améliorations et à encourager les résidents à utiliser davantage le bac vert.

Pendant la première phase de la campagne, l'accent a été mis sur la sensibilisation par divers moyens : envoi postal, trousse d'information accompagnant le nouveau bac vert, porte-à-porte, publicité, réseaux sociaux, entrevues dans les médias et information sur [ottawa.ca](#). Le personnel a adapté des messages aux groupes qui, selon l'étude de marché, étaient les plus susceptibles de modifier leur comportement en raison de l'amélioration du programme. La deuxième phase consistait en des campagnes mensuelles ciblées qui touchaient les principales raisons de ne pas utiliser le bac vert décrites dans l'étude de marché. Le personnel a recueilli des données et examiné les mesures de rendement du début à la fin de la campagne pour faire des ajustements au besoin. Les publicités de la Ville en ligne, à la radio et dans les autobus, diffusées de juillet 2019 à mars 2020, ont généré près de 15 millions de réactions et excédé les normes de l'industrie.

**REPORT 16
26 MAY 2021**

Les comportements et les attitudes ne changent pas du jour au lendemain, tout comme les pratiques sociales profondément enracinées : dans certains cas, cela prend des dizaines d'années. Un an et demi après l'amélioration du programme, on voit des signes encourageants de l'efficacité des changements de politiques et des activités de communication et de sensibilisation. La Ville a vu une augmentation de 4 % des déchets organiques et des feuilles et résidus de jardinage combinés acheminés à Convertus pour le traitement de 2018 à 2019, et de 6 % de 2019 à 2020. En février, lorsqu'il y a peu de feuilles et de résidus de jardinage dans les bacs verts, ce qui donne donc un portrait plus représentatif des déchets organiques d'un ménage, l'augmentation du tonnage était de presque 19 % en 2020 par rapport à 2019, et de près de 21 % en 2021 par rapport à 2020. Parmi les améliorations apportées au programme, on compte un nouveau seuil annuel « livrer ou payer » de 75 000 tonnes, que la Ville a excédé en 2019 et en 2020. Selon l'étude de la Ville sur la collecte des déchets en bordure de rue, le nombre de ménages sortant un bac vert a augmenté de 8 % en 2020 par rapport à 2018, et 55 % des ménages plaçaient une doublure en plastique visible dans leur bac vert.

Certaines propriétés à logements multiples n'ont pas participé au Programme de bac vert pour deux principales raisons : c'était peu pratique pour les résidents, et les propriétaires ou les gestionnaires devaient aller porter leur bac vert à la bordure de rue pour la collecte. En juin 2020, la Ville a conclu un nouveau contrat de collecte qui a éliminé ce désagrément pour les propriétaires et les gestionnaires. Le personnel a fourni un effort concerté de sensibilisation pour communiquer les changements aux propriétaires, aux gestionnaires et aux résidents. Il a également proposé des visites aux propriétaires des propriétés sans bac pour discuter de la participation et du nouveau contrat de collecte, qui n'exige plus d'apporter le bac vert à la bordure de rue (l'un des cinq principaux obstacles à la participation selon les propriétaires). Ces mesures ont entraîné une augmentation de 37 % du nombre de propriétés instaurant le bac vert. En date du 1^{er} mars 2021, 44 % des propriétés à logements multiples, ce qui représente le tiers des logements se trouvant dans un ce type de propriété, a maintenant accès au Programme.

Selon l'étude de marché faite après la campagne, 83 % des répondants vivant dans une propriété à logements multiples utiliseraient un bac vert s'ils y avaient accès. Le

**REPORT 16
26 MAY 2021**

personnel travaille actuellement à une stratégie de réacheminement des déchets des immeubles multirésidentiels pour éliminer les obstacles à la participation, stratégie qui viendra s'ajouter à certains projets de politiques et de programmes de plus grande envergure que le Conseil examinera dans le cadre du Plan directeur de la gestion des déchets solides. Dans l'intervalle, le personnel continue de collaborer avec les propriétaires et les gestionnaires pour instaurer la collecte du bac vert dans les propriétés à logements multiples.

Comme il a été mentionné plus tôt, la pandémie actuelle a entraîné d'importants bouleversements sociaux et culturels qui ont probablement contribué à ces tendances positives et à l'adoption de nouvelles habitudes. L'étude de marché après la campagne a révélé que 36 % des répondants ont dit utiliser davantage le bac vert pendant la pandémie parce qu'ils mangeaient et cuisinaient plus à la maison. D'autres municipalités ont aussi enregistré une hausse du tonnage de déchets placés dans le bac vert : une étude de Policy Integrity Consulting conclut à une augmentation moyenne de 12 % dans 13 municipalités de l'Ontario. Le personnel continuera de surveiller le tonnage et la participation tout en tirant parti du succès de l'amélioration du programme pour encourager les résidents à continuer d'utiliser leur bac vert.

Comme la pandémie et les mesures de confinement se poursuivent en 2021, il est encore trop tôt pour en dégager les répercussions sur les comportements et la participation, et déterminer si elles sont temporaires ou permanentes. Cependant, la COVID-19 n'est probablement pas le seul facteur à avoir favorisé la participation. L'étude de marché après la campagne indique que l'autorisation des sacs de plastique et des excréments de chiens a convaincu un plus grand nombre de résidents d'utiliser le bac. Parmi les répondants, 30 % ont dit utiliser davantage le bac vert depuis que les améliorations ont été apportées au programme, dont 69 % ont affirmé que c'était principalement en raison des changements. On a vu une augmentation de 11 points de pourcentage dans la participation autodéclarée par les répondants desservis par la collecte en bordure de rue, et de 3 points de pourcentage chez les répondants vivant dans une propriété à logements multiples.

Certaines réserves ont été émises par des membres du Conseil et le public par rapport à l'incidence sur les produits finaux qu'aurait le fait d'autoriser les doublures en

**REPORT 16
26 MAY 2021**

plastique dans le bac vert. Les Normes de qualité du compost en Ontario exigent que les plastiques de plus de 2,8 millimètres (la taille d'une graine de sésame) composent moins de 0,5 % des produits finaux. Or, il revient à Convertus d'assurer le respect des normes et de communiquer les résultats des tests au gouvernement provincial. Avant et après l'amélioration du programme, l'entreprise a fourni à la Ville des certificats d'analyse décrivant la qualité des produits finaux et confirmant qu'elle continue de respecter les normes provinciales. Les certificats indiquent que la proportion totale de morceaux de plastique de plus de 2,88 millimètres dans un échantillon prélevé en mars 2019 était de 0,01 %. Cette proportion était de 0,1 % en octobre 2019, et de 0,11 % en janvier 2021.

L'étude de marché après la campagne a également montré que le facteur de dédain n'est plus la principale raison de non-participation pour les répondants desservis par la collecte en bordure de rue : maintenant, c'est plutôt parce qu'ils oublient de l'utiliser, jettent les déchets à la poubelle par mégarde, n'ont pas de bac vert ou le trouvent peu pratique. Le personnel tiendra compte de ces résultats pour orienter les futures activités de communication et de sensibilisation.

Puisque la communication et la sensibilisation ne suffisent pas à modifier les comportements, le personnel continuera de chercher à éliminer les obstacles à la participation au Programme de bac vert et de déterminer les moyens les plus efficaces d'accroître continuellement le réacheminement des déchets dans le cadre de l'élaboration du nouveau Plan directeur de la gestion des déchets solides et de ses projets constitutifs, dont la stratégie de réacheminement des déchets des immeubles multirésidentiels et les options de niveau de service pour la collecte en bordure de rue.

Le 10 juillet 2019, le Conseil a approuvé la portée et le cadre de l'élaboration du Plan directeur de la gestion des déchets solides sur 30 ans ([ACS2019-PWE-GEN-0007](#)). Le personnel a donné une présentation de la première phase de ce plan lors d'une séance d'information technique le 30 avril 2020, fournissant de l'information et des données de base essentielles sur le système de gestion des déchets actuel de la Ville, les méthodes que pourrait employer le Conseil pour favoriser la réduction et le réacheminement des déchets et un aperçu des nouvelles tendances en matière de politiques, de programmes et de technologie. Le personnel travaille actuellement à la

**REPORT 16
26 MAY 2021**

deuxième phase et demandera l'approbation du Conseil quant à la vision, aux principes directeurs et aux objectifs en juin. Le rapport comprendra également une analyse exhaustive de l'évaluation des besoins préparée par l'expert-conseil technique et une liste détaillée des options qui s'offrent au Conseil pour favoriser la réduction et le réacheminement des déchets ces 30 prochaines années. Ces options seront ensuite évaluées à l'aide d'un outil d'évaluation du triple résultat, et les options retenues seront présentées au public et aux intervenants aux fins de rétroaction plus tard cette année. L'étude de marché après la campagne et les constatations fondées sur des données probantes au sujet du réacheminement des déchets dans le présent rapport aideront à éclairer ces projets et à appuyer les priorités stratégiques futures.

Répercussions financières

À la suite de l'amélioration du programme en juillet 2019, la Ville a dépensé 448 163 \$ pour l'étude de marché et les activités de communication et de sensibilisation afin de promouvoir le bac vert.

Consultation et commentaires du public

La Ville a demandé à Hill+Knowlton Stratégies de mener une étude de marché en 2018-2019 et en 2020 pour orienter et évaluer l'approche communicationnelle et déterminer les retombées de l'amélioration du programme sur l'utilisation du bac vert.

EXECUTIVE SUMMARY

Assumption and analysis

On March 28, 2018, Council approved a revised contract with the City's organics processing service provider, Orgaworld (now Convertus), based on the recommendations and rationale outlined in the Source Separated Organics Program Update ([ACS2018-PWE-GEN-0003](#)). The revised contract was the result of a legal settlement that ensured the City got maximum value for municipal taxpayers and enhanced the Green Bin program. The program enhancements included a lower annual put-or-pay threshold of 75,000 tonnes, a lower processing rate of \$124 per tonne and a major policy change to allow plastic bag liners and dog waste in green bins starting July 2, 2019.

**REPORT 16
26 MAY 2021**

Market research in 2010, 2012 and 2018/2019 identified and reiterated that the yuck factor (concerns the green bin gets smelly, messy or gross) was one of the main reasons residents did not use the green bin. Allowing residents to put food and organic waste in plastic bags helps reduce odour and pest concerns, while allowing dog waste reduces odours in garbage collected biweekly, diverts another form of organic waste from the landfill and creates a beneficial end-use product. In 2014, staff engaged Dillon Consulting to review the source-separated organics program and develop evidence-based recommendations to Council that would allow the City to meet its organic waste diversion goals and provide better value and service to municipal taxpayers. Their modelling projected that these enhancements would help increase waste diversion.

On June 25, 2019, staff provided the Source Separated Organics Program Implementation Update ([ACS2019-PWE-GEN-0006](#)) to the Standing Committee on Environmental Protection, Water and Waste Management. This report outlined the operational readiness of Renewi (previously Orgaworld, now Convertus) to provide expanded service, market research about resident behaviours and attitudes, and the City's evidence-based communications and outreach plan to promote the program enhancements. At this meeting, staff committed to report back on the performance of the Green Bin program and the communications and outreach plan, and to provide an initial snapshot into behaviour changes one year after implementation.

At that time, no one could have predicted a global pandemic would begin eight months after the program enhancements were implemented, and the impact it would have on residential waste management in Ottawa. The City has seen a volumetric shift in waste from the industrial, commercial and institutional sector to the residential sector with more residents working remotely and disposing of more waste at home instead of in the workplace. Therefore, the data outlined in this report should be viewed as a snapshot in time that includes a significant cultural and social shift in waste generation and disposal that may or may not be temporary, so is not necessarily indicative of continuing trends.

Staff believe that ongoing and long-term trend analysis will need to continue to take place over the coming years, so staff recommend a second report on performance no earlier than one year after the pandemic ends. This will allow time for the post-pandemic cultural norm to settle, including the future of work (namely whether most residents will

**REPORT 16
26 MAY 2021**

return to work, continue working from home or a combination), which will impact residential waste collection. This will provide better insight into whether what we see today is indicative of long-term trends in participation in the Green Bin program.

As noted in the 2019 update, before the program enhancements were implemented, the City's Green Bin program had collected more than 600,000 tonnes of organic and leaf and yard waste since its introduction. By introducing the green bin in 2010, Council recognized the many benefits of diverting organic waste from the landfill, the first being prolonging the need for and deferring the cost of developing a new landfill site, but also reducing greenhouse gas emissions and odours, along with other impacts on communities near the landfill. It also supports circular economy solutions by turning organic waste into useful products.

The four-season curbside waste audit conducted by staff in 2014/2015 found that more than 60 per cent of food and organic waste ended up in the garbage. Since that time, total collected tonnage has increased to 770,000, with 89,343 tonnes collected in 2019 and 102,817 tonnes in 2020. The 2018/2019 four-season curbside waste audit found that 45 per cent of waste sent to landfill could have been diverted through the Green Bin program. As part of the 2018/2019 audit, staff tracked how many households set out a green bin in fall 2018 to get a baseline before the program enhancements, and again in fall 2020 to monitor changes. In 2018, 50 per cent of households set out a green bin at least once during the two-week study. That proportion increased to 58 per cent in 2020. These are encouraging trends, but there is still a long way to go to increase participation and waste diversion to meet the City's strategic priorities for this Term of Council, Council's targets to reduce greenhouse gas emissions, the future waste management targets Council will set in the Solid Waste Master Plan and the Province's move to a circular economy.

A 2011 audit of the Corporate Communications Function, tabled at the Audit Committee on November 29, 2012 ([ACS2012-OAG BVG-0003](#)), found that the communications strategy of the source-separated organics program did not properly identify target audiences and that the most effective methods for reaching target audience were not adequately assessed and pursued. It also found that strategic messaging to these target audience was not developed, and the communications initiatives were never

evaluated to determine their effectiveness. The Auditor General made several recommendations, including that city-wide communications should be based on appropriate evidence and targeted and tailored as necessary, and that communications efforts should incorporate benchmarking and performance measures.

Based on these findings, Council directed staff to develop a robust, evidence-based communications campaign to complement the program enhancements. Because of Council's significant investment in communications and outreach, the City commissioned Hill+Knowlton Strategies to conduct comprehensive market research, identify target audiences and test messaging. This helped build a robust, evidence-based communications and outreach campaign to promote the enhancements and encourage residents to use the green bin more.

The first phase of the campaign was devoted to increasing awareness through a mailout, information packages with new green bins, door-to-door outreach, advertising, social media, media interviews and information on ottawa.ca. Staff tailored messages to the audiences identified in the market research as most likely to change their behaviour because of the program enhancements. The second phase consisted of targeted monthly campaigns to address the main reasons for not using the green bin, as identified in the market research. Staff collected data and reviewed performance measures throughout the campaign to adjust as needed. The City's online, radio and bus ads, which ran between July 2019 and March 2020, generated nearly 15 million impressions and exceeded industry standards.

Behaviours and attitudes do not change over night and shifting deep-seated social practices takes time – upwards of decades in some cases. A year and a half since the program enhancements, there are promising signs that the policy changes and communications and outreach efforts have been effective. The City sent four per cent more organic and co-mingled leaf and yard waste to Convertus for processing in 2019 compared to 2018, with a further six-per-cent increase in 2020 compared to 2019. In February, when there is minimal leaf and yard waste in green bins and thus a more representative picture of household organic waste, the City saw a nearly 19-per-cent increase in tonnage from 2019 to 2020, with a nearly 21-per-cent increase from 2020 to 2021. The program enhancements included a new annual put-or-pay threshold of

**REPORT 16
26 MAY 2021**

75,000 tonnes, which the City exceeded in 2019 and 2020. The City's curbside set-out study found an eight-per-cent increase in the number of households setting out a green bin in 2020 compared to 2018, with 55 per cent of households in 2020 having a visible plastic bag liner in the green bin.

There were two main reasons multi-residential properties did not participate in the Green Bin program: inconvenience for residents and property owners and managers having to bring the green bin to the curb for collection. In June 2020, the City introduced a new collection contract that eliminated that barrier for property owners and managers. Staff made a concerted outreach effort to communicate these changes to property owners and managers and residents. Staff also offered site visits to owners of properties without green bins to discuss participation and changes to the collection contract that eliminated the need for someone to bring the green bin to the curb, one of the top five barriers to participation identified by property owners. This led to a 37-per-cent increase in the number of properties implementing green bins. As of March 1, 2021, 44 per cent of all multi-residential properties, representing a third of all multi-residential units across the city, now have access to the program.

The follow-up market research noted that 83 per cent of respondents in multi-residential properties would use the green bin if they had access. Staff are working on a Multi-Residential Diversion Strategy to help remove barriers to participation. The strategy will complement some of the larger policy and program options Council will consider through the Solid Waste Master Plan. In the meantime, staff continue to work with property owners and managers to introduce green bin collection at multi-residential properties.

As highlighted earlier, the ongoing pandemic has caused a significant social and cultural shift that has likely contributed to these positive trends and helped spark behaviour change. The follow-up market research found that 36 per cent of respondents reported using the green bin more during the pandemic because they eat and cook at home more. Other municipalities have also seen an increase in green bin tonnage during the pandemic, with a 12-per-cent average increase across 13 municipalities in Ontario, according to a study by Policy Integrity Consulting. Staff will continue to monitor

**REPORT 16
26 MAY 2021**

tonnage and participation while building on the success of the program enhancements to encourage residents to continue using their green bins.

Because the pandemic and stay-at-home measures continue in 2021, it is too early to draw any conclusions about the pandemic's impact on behaviour and participation and whether it is temporary or permanent. However, the pandemic alone is not expected to have caused the increase in participation. The follow-up market research found the policy change to allow plastic bags and dog waste convinced more residents to use the green bin: 30 per cent of respondents reported using the green bin more since the program enhancements, with 69 per cent saying it was largely because of the changes. There was an 11-percentage-point increase in self-reported participation among respondents with curbside collection, with self-reported participation among respondents living in multi-residential properties increasing by three percentage points.

There were some concerns raised by members of Council and the public that allowing plastic bag liners in the green bin would impact the end-use product. The Ontario Compost Quality Standards outlines a requirement that plastics greater than 2.8 millimetres (the size of a sesame seed) in the end-product are less than 0.5 per cent of the product. Convertus is responsible for meeting the standard and sharing test results with the Province. Convertus has provided the City with Certificates of Analysis outlining the quality of the end-use product before and after the program enhancements, showing they continue to comply with provincial standards. The certificates state that the total plastics greater than 2.8 millimetres in a sample taken in March 2019 was 0.01 per cent. It was measured at 0.1 per cent in October 2019 and 0.11 per cent in January 2021.

The follow-up market research found that the yuck factor is no longer the main reason to not use the green bin among curbside respondents – it has been replaced by forgetting to use it or putting items in the garbage by mistake, not having a green bin and inconvenience. Staff will use these findings to inform future communications and outreach efforts.

Because communications and outreach alone are not enough to change behaviour, staff will continue to explore ways to remove barriers to participation in the Green Bin program and to determine the most effective ways to continue to increase waste diversion through the development of the City's new Solid Waste Master Plan and its

**REPORT 16
26 MAY 2021**

component projects, including the Multi-Residential Diversion Strategy and the Curbside Service Level Options.

On July 10, 2019, Council approved the scope and framework to develop the 30-year Solid Waste Master Plan ([ACS2019-PWE-GEN-0007](#)). Staff presented the first phase of the master plan at a technical briefing on April 30, 2020. This included key baseline information and data on the City's current waste management system, mechanisms available to Council to influence waste reduction and diversion, and a brief overview of emerging policy, program and technology trends. Staff are working on the second phase of the master plan, and will seek Council approval of the vision, guiding principles and goals this June. The report will also include a comprehensive needs assessment analysis prepared by the project's technical consultant and a long list of options Council can consider to support waste reduction and diversion for the next 30 years. The options will then be evaluated using a triple bottom line evaluation tool and the short list of options will be brought forward for public and stakeholder feedback later this year. The follow-up market research and evidence-based information about waste diversion in this update will help inform these projects and provide guidance to support future strategic areas of focus.

Financial implications

The City spent \$448,163 on market research, communications and outreach to promote the green bin following the program enhancements in July 2019.

Public consultation/input

The City commissioned Hill+Knowlton Strategies to conduct market research in 2018/2019 and 2020 to inform and assess the communications approach and to determine the impact of the program enhancements on green bin use.

CONTEXTE

En avril 2007, le Conseil a approuvé la mise en place d'un programme de matières organiques triées à la source à Ottawa, l'un des premiers programmes complets de collecte en bordure de rue en Ontario. Le programme a été conçu en fonction des résultats d'un projet pilote mené par Compost Plus depuis 2002 dans différents

REPORT 16
26 MAY 2021

quartiers ciblés. Le 24 septembre 2007, au terme d'un processus d'approvisionnement concurrentiel, le Conseil a approuvé la conclusion d'un contrat de 20 ans avec Orgaworld pour le traitement des déchets organiques dans des installations spécialement conçues à cette fin à compter de 2010, comme l'indique le rapport *Mise à jour sur la réalisation du programme des déchets organiques à la source* ([ACS2007-PWS-UTL-0019](#)).

Avant le lancement du programme, presque tous les déchets organiques domestiques finissaient à la décharge contrôlée du chemin Trail. On remplissait donc la décharge de matière compostable qui aurait pu être réacheminée, sans compter que cette matière produisait du méthane en se décomposant. Or le méthane est un gaz à effet de serre 25 fois plus puissant que le dioxyde de carbone. Si la Ville capte une partie des gaz qui s'échappent de la décharge, certains passent entre les mailles du filet. Le Conseil a reconnu les nombreux avantages du réacheminement des déchets organiques : le report de la création d'une nouvelle décharge et des coûts qui s'y rapportent, la réduction des gaz à effet de serre et des odeurs et d'autres retombées sur les communautés voisines de la décharge. Le réacheminement favorise également l'économie circulaire en changeant les déchets organiques en produits utiles.

Depuis son lancement en 2010, le Programme de bac vert de la Ville a permis de réacheminer environ 773 420 tonnes de déchets alimentaires et organiques et de feuilles et résidus de jardinage destinés à la décharge. Il a ainsi prolongé la durée de vie de la décharge, malgré le fait que la relation initiale avec Orgaworld (maintenant Convertus) et certaines dispositions du contrat original aient été problématiques. Ces difficultés ont été résumées dans le rapport *Le point sur le programme de déchets organiques séparés à la source* ([ACS2018-PWE-GEN-0003](#)), qui recommandait les améliorations du Programme. Le 28 mars 2018, le Conseil a approuvé une révision de contrat : le seuil annuel « livrer ou payer » a été réduit à 75 000 tonnes, les frais de traitement pour les sacs en plastique et les excréments de chiens sont passés de 151 \$ à 124 \$ par tonne, et un important changement de politique a été instauré pour autoriser les doublures en plastique et les excréments de chiens dans le bac vert à compter du 2 juillet 2019. Les sacs en plastique ont contré le facteur de dédain (bac malodorant, salissant ou dégoûtant), l'une des principales raisons pour lesquelles les

**REPORT 16
26 MAY 2021**

gens n'utilisaient pas le bac vert. Des études de marché de 2010, de 2012 et de 2018-2019 ont souvent fait état de cet obstacle.

Le 25 juin 2019, le personnel a présenté le rapport *Mise à jour sur la réalisation du programme des déchets organiques à la source* ([ACS2019-PWE-GEN-0006](#)) au Comité permanent de la protection de l'environnement, de l'eau et de la gestion des déchets. Ce rapport décrivait l'état de préparation opérationnelle de Renewi (auparavant Orgaworld, maintenant Convertus) à un élargissement des services, l'étude de marché sur les comportements et attitudes des résidents, et le plan municipal de communication et de sensibilisation fondé sur des données probantes visant à promouvoir les améliorations apportées au programme.

Avant la mise en œuvre des améliorations, la Ville avait ramassé plus de 600 000 tonnes de déchets organiques, de feuilles et de résidus de jardinage dans le cadre du Programme de bac vert depuis son lancement en 2010. L'étude de la vérification des déchets pendant quatre saisons menée par le personnel en 2014-2015 a montré que plus de 60 % des déchets alimentaires et organiques finissaient à la poubelle, tandis que selon la vérification de 2018-2019, 45 % des déchets finissant à la décharge auraient pu être réacheminés par le Programme. Lors de cette dernière vérification, le personnel a cherché à déterminer combien de ménages ont sorti un bac vert en automne 2018 afin d'obtenir des données de référence pour les améliorations apportées au programme, puis en automne 2020 pour suivre les changements. En 2018, 50 % des ménages ont sorti un bac vert au moins une fois pendant les deux semaines qu'a duré l'étude, et la proportion est passée à 58 % en 2020.

La proportion de déchets organiques réacheminés (ou taux d'interception) pour la collecte en bordure de rue est passée de 39,8 % en 2014-2015 à 43,7 % en 2018-2019. Le taux d'interception pour les propriétés à logements multiples, qui n'a pas été calculé en 2014-2015 parce que les déchets de ces propriétés étaient regroupés avec les déchets organiques ramassés en bordure de rue dans le cadre du contrat de collecte, était de 22,7 % en 2018-2019. Malgré l'augmentation du tonnage de déchets organiques et du taux d'interception depuis le lancement du Programme, il reste de nombreuses occasions d'accroître et la participation et le réacheminement.

**REPORT 16
26 MAY 2021**

Pour compléter les améliorations apportées au Programme, le Conseil a considérablement investi dans les communications et la sensibilisation. La Ville a mené une campagne de communication et de sensibilisation solide et fondée sur des données probantes pour expliquer aux résidents les améliorations apportées au programme et accroître la participation à ce dernier. Elle a commandé une étude de marché de Hill+Knowlton Stratégies en 2018-2019 pour mieux comprendre les comportements et les attitudes, déterminer les publics cibles et créer des messages ciblés qui attireraient l'attention des résidents.

L'agence Hill+Knowlton Stratégies a mené 2 032 sondages téléphoniques auprès des résidents desservis par la collecte en bordure de rue et de ceux vivant dans une propriété à logements multiples pour les questionner sur leur connaissance des voies de communication de la Ville et leurs comportements et opinions relatifs au réacheminement des déchets. Ensuite, 489 des répondants ont participé à un sondage de suivi visant à évaluer des messages stratégiques adaptés.

La principale raison de ne pas utiliser le bac vert, ou de peu l'utiliser, qu'ont donné les répondants desservis par la collecte en bordure de rue était le facteur de dédain. Pour les répondants vivant dans une propriété à logements multiples, la principale raison de ne pas utiliser le bac vert était le fait de ne pas avoir accès au programme, tandis que la principale raison de la faible utilisation était le caractère peu pratique.

En se fondant sur ces résultats, Hill+Knowlton Stratégies a défini quatre publics cibles :

- Les supervedettes (29 % des répondants) : Étant pour la plupart des propriétaires desservis par la collecte en bordure de rue qui vivent à Ottawa depuis plus de 25 ans, ils ont un niveau élevé de scolarité, sont mariés et ont des enfants à la maison. Ce sont des utilisateurs quasi universels du bac vert et lorsqu'ils ne l'utilisent pas davantage, c'est parce qu'ils placent des déchets organiques dans la poubelle par mégarde.
- Les inconstants (28 % des répondants) : Pour la plupart, ils sont des propriétaires desservis par la collecte en bordure de rue qui sont mariés, ont des enfants plus âgés à la maison, ont fait des études de premier cycle universitaire

et ont un revenu de ménage élevé. Ce sont majoritairement des utilisateurs du bac vert qui ne l'utilisent pas davantage en raison du facteur de dédain.

- Les aspirationnels (19 % des répondants) : Proportion égale de résidents desservis par la collecte en bordure de rue et de résidents vivant dans une propriété à logements multiples. Le tiers vivent seuls et 40 % ont plus de 54 ans. Près de la moitié n'utilisent pas le bac vert; comme ils voient d'un œil positif le réacheminement des déchets, leur principal obstacle est qu'ils ne donnent pas suite à leur aspiration.
- Les déconnectés (24 % des répondants) : Pour la plupart, il s'agit de locataires de moins de 45 ans, ayant un revenu plus faible et vivant seuls ou avec des colocataires. Parmi eux 40 % sont desservis par la collecte en bordure de rue, 60 % vivent dans une propriété à logements multiples et le tiers sont nés à l'extérieur du Canada. Plus de la moitié n'utilisent pas le bac vert, et ils connaissent mal les programmes de réacheminement des déchets.

Les groupes des inconstants et des aspirationnels, qui ont généralement une attitude positive à l'égard du réacheminement des déchets et pour qui le facteur de dédain et le caractère peu pratique sont les principales raisons de ne pas participer au Programme de bac vert, représentaient la meilleure occasion d'accroître la participation une fois les doublures en plastique permises.

Hill+Knowlton Stratégies a mis à l'essai des images et des messages clés pour chaque public cible. Les répondants ont indiqué que les messages sur les bienfaits pour l'environnement, les retombées financières du réacheminement des déchets et l'économie circulaire étaient les plus motivants, et qu'une famille d'Ottawa ou de jeunes enfants étaient le meilleur « visage » pour une campagne sur le réacheminement des déchets.

En se fondant sur les études de marché exhaustives, les publics cibles, les messages testés, les données opérationnelles et les expériences du passé, la Ville a élaboré un plan de communication en deux phases, visant tout d'abord à informer la population que les sacs en plastique sont l'une des nombreuses options pour jeter les déchets organiques dans le bac vert, puis, lors de campagnes mensuelles ciblées, à remédier

**REPORT 16
26 MAY 2021**

aux principales raisons décourageant la participation. Les visages de la campagne étaient un garçon et une fille, présentés avec des bacs verts dans les publicités.

Lorsque le personnel a présenté le rapport *Mise à jour sur la réalisation du programme des déchets organiques à la source* en 2019, il s'est engagé à rendre compte de l'efficacité du Programme et du plan de communication et de sensibilisation et à brosser un premier portrait des changements de comportement une année après la mise en œuvre des améliorations. Or personne n'aurait pu prévoir l'avènement d'une pandémie mondiale huit mois après et ses répercussions sur la gestion des déchets domestiques à Ottawa.

Le 17 mars 2020, le gouvernement de l'Ontario a déclaré l'état d'urgence provincial, obligeant de nombreuses entreprises à fermer et amenant beaucoup de résidents à faire du télétravail. Au cours de l'année, il a plusieurs fois assoupli et resserré les restrictions, et il continue de le faire en 2021. La pandémie entraîne des répercussions importantes sur les comportements des résidents, notamment en ce qui a trait à la production et au réacheminement des déchets. La Ville a ainsi observé un basculement du volume de déchets des secteurs industriel, commercial et institutionnel au secteur résidentiel, car davantage de résidents font du télétravail et produisent et jettent des déchets chez eux plutôt qu'au travail. Seul le temps nous dira si ce bouleversement culturel et social considérable en matière de production et d'élimination des déchets est temporaire ou indicateur de tendances qui perdureront.

Dans l'intervalle, d'autres décisions du Conseil et du gouvernement provincial ont souligné le besoin d'accroître le réacheminement des déchets. Le 29 janvier 2020, le Conseil a approuvé des objectifs ambitieux pour réduire de 100 % les émissions de gaz à effet de serre de la Ville d'ici 2040, au moyen du Plan directeur sur les changements climatiques et du modèle de l'Évolution énergétique ([ACS2019-PIE-EDP-0053](#)). Le Plan directeur sur les changements climatiques est un cadre orientant les efforts que déploiera Ottawa en vue d'atténuer les effets des changements climatiques et de s'y adapter ces 30 prochaines années. L'Évolution de l'énergie comprend 20 projets visant la réduction des émissions; l'un de ces projets a pour objectif d'accroître considérablement le réacheminement des déchets organiques qui auraient été envoyés

à la décharge contrôlée du chemin Trail, où ils génèrent du méthane (un gaz à effet de serre 25 fois plus puissant que le dioxyde de carbone) en se décomposant.

Parallèlement, le gouvernement provincial entame des changements de politique importants en matière de gestion des déchets, en particulier pour les déchets organiques. Il a mis en place la Déclaration de principes sur les déchets alimentaires et organiques, dans le cadre de la Loi de 2016 sur la récupération des ressources et l'économie circulaire, fournissant des directives pour prévenir et réduire les déchets alimentaires et organiques, extraire des ressources des déchets organiques et trouver des moyens de changer ces ressources en produits finaux comme du compost, du gaz naturel renouvelable et de l'électricité.

La Déclaration de principes sur les déchets alimentaires et organiques présente des objectifs d'accroissement du réacheminement des déchets organiques résidentiels, visant le réacheminement de 70 % des déchets alimentaires et organiques générés dans les maisons unifamiliales d'ici 2023, et de 50 % pour les propriétés à logements multiples d'ici 2025. Ces objectifs s'accompagneraient d'efforts à long terme pour réduire, prévenir et récupérer les déchets alimentaires, ainsi que revoir le Code du bâtiment pour voir à ce qu'il soit plus facile dans les nouvelles propriétés à logements multiples de récupérer les déchets alimentaires et organiques. À l'heure actuelle, on n'en sait pas davantage sur les plans du gouvernement provincial en ce qui a trait à l'examen et à la mise à jour du Code du bâtiment.

L'une des priorités du gouvernement provincial présentées dans le Plan environnemental pour l'Ontario est d'interdire les déchets alimentaires et organiques dans les décharges. Cette mesure sera mise en œuvre partout en Ontario à partir de 2022, de manière graduelle d'ici 2030, son commencement ayant été devancé par rapport au plan précédent. Le gouvernement a indiqué qu'il prévoit commencer à consulter les acteurs du secteur et les municipalités cette année, entre autres sur la manière d'instaurer l'interdiction et d'accroître la capacité de traitement partout en Ontario, avant de poursuivre. Ces consultations n'ont pas encore commencé.

Pour atteindre les objectifs en matière d'émissions de gaz à effet de serre à Ottawa et les futurs objectifs qu'établira le Conseil dans le Plan directeur de la gestion des déchets solides, prolonger la durée de vie de la décharge contrôlée du chemin Trail et

**REPORT 16
26 MAY 2021**

contribuer à la transition de la province vers une économie circulaire, la Ville doit accroître la participation au Programme de bac vert. La récente autorisation des doublures en plastique et des excréments de chiens dans le bac vert ainsi que les activités de communication et de sensibilisation exhaustives et fondées sur des données probantes ont amélioré la participation, mais il reste du travail à accomplir pour accroître l'utilisation du bac vert et pérenniser les comportements acquis pendant la pandémie. Le personnel s'appuiera sur l'étude de marché réalisée après la campagne et des constatations sur les obstacles à la participation qui subsistent pour présenter des options au Conseil dans le Plan directeur de la gestion des déchets solides et la Stratégie de réacheminement des déchets des immeubles multirésidentiels.

ANALYSE

L'objectif des améliorations du Programme de bac vert était d'éliminer les obstacles à la participation et d'accroître l'utilisation du bac pour favoriser le réacheminement des déchets organiques destinés à la décharge. Le personnel s'est engagé à rendre compte de l'effet des améliorations en mesurant le rendement opérationnel pour la collecte en bordure de rue et les propriétés à logements multiples, notamment en calculant le tonnage ramassé, en menant une étude sur la participation et en faisant le suivi des appels de service sur les améliorations du programme, des demandes de nouveaux bacs verts et des propriétés à logements multiples s'inscrivant à la collecte des bacs verts.

Le personnel s'est aussi engagé à mesurer les résultats de la campagne de communication et de sensibilisation qui visait à promouvoir le programme amélioré et à contribuer à accroître le réacheminement des déchets. Il a établi des mesures de rendement et les a surveillées en continu pour ajuster les stratégies et les messages au besoin. La Ville a commandé une étude de marché après la campagne à Hill+Knowlton Stratégies pour mesurer l'efficacité et la portée de la campagne de communication et les changements de comportements quant au bac vert. Dans le contexte de la pandémie de COVID-19, le sondage visait également à mesurer l'influence des mesures de confinement sur la participation.

**REPORT 16
26 MAY 2021**

Tendances dans le tonnage

Le personnel a surveillé le tonnage pour évaluer la corrélation entre l'amélioration du programme et la quantité totale de déchets organiques, de feuilles et de résidus de jardinage recueillie et acheminée à Convertus pour le traitement. La Ville a ramassé 89 343 tonnes de déchets organiques et de feuilles et résidus de jardinage recueillis séparément en 2019, soit 9 % de plus qu'en 2018. Ce nombre est passé à 102 817 tonnes en 2020, soit une augmentation de 15 %.

Déchets organiques et feuilles et résidus de jardinage recueillis séparément ramassés chaque année

	2017	2018	2019	2020
Tonnage	81 692	81 630	89 343	102 817
Évolution sur un an		-0,8 %	+9,4 %	+15,1 %

Lorsque c'est faisable pendant la haute saison des feuilles et des résidus de jardinage, la Ville réachemine une partie des matières recueillies à Barnsdale, où le traitement est moins dispendieux. La Ville a acheminé 80 321 tonnes de déchets organiques domestiques et de feuilles et résidus de jardinage combinés à Convertus en 2019, soit 4 % de plus qu'en 2018. Ce nombre est passé à 85 249 tonnes en 2020, soit une augmentation de 6 %.

Tonnage annuel acheminé à Convertus

	2017	2018	2019	2020
Tonnage	77 505	76 576	80 321	85 249
Évolution sur un an		-1,2 %	+4,9 %	+6,1 %

Toutefois, le tonnage annuel seul n'est pas un bon indicateur des déchets organiques domestiques, car il comprend les feuilles et résidus de jardinage combinés. En effet, les précipitations, la température et les saisons peuvent peser lourd dans le tonnage

**REPORT 16
26 MAY 2021**

annuel : s'il y a beaucoup de précipitations, le tonnage sera plus élevé en raison du poids des feuilles et des résidus de jardinage humides. Le tonnage de février est souvent le plus représentatif des déchets organiques domestiques, car les résidents jettent très peu de feuilles et de résidus de jardinage dans leur bac vert pendant cette période de l'année. La Ville a vu une augmentation du tonnage de 19 % en février 2020 par rapport à février 2019, et de 21 % en février 2021.

Tonnage de février

	2017	2018	2019	2020	2021*
Février	2 409	2 497	2 494	2 961	3 571
		+3,7 %	-0,1 %	+18,7 %	+20,6 %

*Le confinement provincial et le décret d'isolement ont pris fin le 16 février 2021.

Taux de réacheminement

On a enregistré une hausse du taux de réacheminement des déchets en général en fonction du tonnage recueilli : il est passé de 43 % en 2018 à 46 % en 2020. Ce changement est attribuable à une légère augmentation du réacheminement des déchets ramassés en bordure de rue (de 49 % en 2018 à 52 % en 2020) et à une faible diminution du réacheminement dans les propriétés à logements multiples (de 17 % en 2018 à 16 % en 2020).

Répercussions de la COVID-19

Il est important de tenir compte des répercussions de la pandémie sur le tonnage depuis mars 2020, période où beaucoup de résidents ont commencé à faire du télétravail et à passer plus de temps à la maison. Ce phénomène a eu un effet particulier sur la collecte des déchets, faisant passer une partie des déchets produits des secteurs industriel, commercial et institutionnel (comprenant les lieux de travail et les restaurants) au secteur résidentiel. Le tonnage a augmenté dans tous les flux de déchets, mais surtout dans celui des déchets organiques ramassés dans le cadre du Programme de bac vert et de la collecte séparée des feuilles et des résidus de jardinage.

**REPORT 16
26 MAY 2021**

Ottawa n'est pas la seule municipalité à avoir ramassé un plus grand tonnage. Policy Integrity Consulting, un groupe de consultation ayant contribué à des projets de gestion des déchets pour tous les ordres de gouvernement au pays, a observé 22 municipalités canadiennes – 13 en Ontario, dont Ottawa – pour étudier les répercussions de la COVID-19 sur la production de déchets. Son [rapport](#) (voir tableau 1) fait état d'une augmentation de 12 % du tonnage des bacs verts dans les 13 municipalités ontariennes entre le 9 mars et le 27 avril 2020 par rapport à la même période en 2019.

Ottawa se distingue des 12 autres municipalités, notamment, par le fait qu'elle est la seule à accepter les feuilles et les résidus de jardinage combinés aux déchets organiques domestiques dans le bac vert. Pendant la période étudiée, qui marque le début de la haute saison pour ce type déchets, la Ville a ramassé 49 % de tonnes de plus au moyen du bac vert et de la collecte séparée des feuilles et résidus de jardinage, et a acheminé à Convertus 56 % de tonnes de plus de déchets organiques et de feuilles et résidus de jardinage combinés.

Tonnage du 9 mars au 27 avril

	2019	2020	Variation
Tonnage des bacs verts en Ontario*	66 322	74 444	+12 %
Tonnage des bacs verts et des feuilles et résidus de jardinage recueillis séparément à Ottawa	8 729	12 983	+49 %
Déchets organiques et feuilles et résidus de jardinage combinés acheminés à Convertus	7 132	11 125	+56 %
Feuilles et résidus de jardinage ramassés séparément acheminés à Barnsdale	1 597	1 858	+16 %

* Source : [Policy Integrity Consulting](#) (voir tableau 1).

Comme la pandémie sévit toujours, il est encore trop tôt pour déterminer la pleine portée de ses répercussions sur la participation et si elles sont temporaires ou permanentes. Le personnel ne dispose pas de données définitives pour distinguer les

**REPORT 16
26 MAY 2021**

répercussions de la pandémie de celles de l'amélioration du programme et des activités de communication et de sensibilisation. Toutefois, l'étude de marché après la campagne (décrite plus loin) montre que la pandémie n'était pas le seul facteur : 69 % des répondants ont dit utiliser le bac vert davantage en raison des changements apportés au programme. Le personnel continuera de surveiller le tonnage et la participation et s'appuiera sur le succès du programme amélioré et des activités de communication et de sensibilisation pour encourager les résidents à utiliser leur bac vert même après la pandémie.

Projections du tonnage

En 2014, la Ville a demandé à Dillon Consulting d'examiner le Programme de bac vert et de formuler des recommandations pour l'aider à atteindre ses objectifs de réacheminement des déchets organiques et à offrir de meilleurs services à meilleur coût. L'entreprise a aussi établi des prévisions pour le tonnage jusqu'en 2030 et fait des projections en supposant que la Ville accepte les doublures en plastique et les excréments de chiens dans le bac vert. Ces projections montraient qu'en 2020, 103 897 tonnes de déchets organiques ramassées en bordure de rue seraient réacheminées par le Programme si ce changement était adopté, soit 49 494 tonnes de déchets organiques et 54 403 tonnes de feuilles et de résidus de jardinage. Les chiffres réels du tonnage ramassé diffèrent de seulement 1 % de la projection, à 102 360 tonnes de déchets organiques domestiques (mélangés à une certaine quantité de feuilles et de résidus de jardinage) et de feuilles et résidus de jardinage ramassés séparément.

Dillon Consulting a projeté un taux d'interception des déchets organiques de 20 % pour toutes les propriétés à logements multiples en 2020 si la Ville acceptait les doublures en plastique et les excréments de chiens dans le bac vert. En 2019, 22,7 % des déchets organiques des propriétés à logements multiples participantes ont été ramassés. La Ville travaille actuellement avec les propriétaires et les gestionnaires des propriétés à éliminer les obstacles à la participation et à instaurer le Programme de bac vert dans plus de propriétés. Outre la mise à jour du contrat de collecte pour les propriétés à logements multiples visant à éliminer l'une des principales contraintes (les propriétaires ou les gestionnaires des propriétés devant apporter le bac vert à la bordure de rue), le

**REPORT 16
26 MAY 2021**

personnel œuvre également à la Stratégie de réacheminement des déchets des immeubles multirésidentiels, un projet faisant partie du Plan directeur de la gestion des déchets solides. Il prévoit de la présenter au Conseil pour examen au premier trimestre de 2022.

Participation à la collecte en bordure de rue

L'un des objectifs de l'amélioration du Programme de bac vert était d'accroître la participation des ménages. Le personnel a suivi les données sur la participation à la collecte en bordure de rue à l'automne 2018 pour obtenir des valeurs de référence, puis à l'automne 2020 pour observer les changements. Il a visité 100 foyers de divers quartiers pour obtenir un échantillon varié et représentatif des ménages, pour voir combien sortaient un bac vert les jours de collecte. L'étude de 2018 cadrait avec les pratiques exemplaires définies par Intendance Ontario et le Fonds d'amélioration continue. Pendant les deux semaines qu'a duré l'étude de 2018, 50 % des ménages ont sorti un bac vert au moins une fois, et la proportion est passée à 58 % en 2020. Parmi les ménages ayant sorti un bac vert en 2020, 55 % ont utilisé une doublure en plastique visible. Ces résultats brossent toutefois un portrait ponctuel : le personnel envisagera la possibilité de recueillir régulièrement des données et de mener une étude de plus grande envergure après la pandémie pour obtenir un portrait fidèle de la participation.

On a vu une hausse importante des demandes de bac vert à la suite de l'amélioration du programme en juillet 2019. Les résidents peuvent faire une demande lorsqu'ils emménagent, qu'ils perdent leur bac ou qu'ils en veulent un de plus. Par rapport aux mêmes mois en 2018, il y a eu une augmentation des demandes de 35 % en juillet, de 43 % en août et de 30 % en septembre 2019. Ces cinq dernières années, les demandes pendant ces périodes ont augmenté de 9 à 23 % d'une année à l'autre. Le plus grand nombre de demandes provient des quartiers Barrhaven, Stittsville, Cumberland, Gloucester–Nepean-Sud et Collège. Cet été, le personnel s'est rendu dans trois de ces quartiers (Barrhaven, Cumberland et Collège, choisis en fonction de l'étude de marché) pour mener des activités de sensibilisation ciblées.

Raisons des demandes de bac vert en 2019

Mois	Déménagement	Bac perdu	Besoin d'un bac supplémentaire	Total
Juillet	1 732	638	317	2 688
Août	1 880	637	321	2 838
Septembre	1 569	386	225	2 180
Octobre	1 107	247	129	1 483
Novembre	1 124	284	142	1 550

Si les déménagements sont la principale raison derrière les demandes de bac vert, le plus grand changement provient du nombre de résidents demandant un bac supplémentaire ou souhaitant remplacer un bac perdu. Ce sont les raisons les plus communes chez les résidents qui ont commencé à participer au programme. En juillet 2019, mois où l'amélioration du programme est entrée en vigueur, le nombre de demandes d'un bac supplémentaire a augmenté de 88 % par rapport à juillet 2018, et le nombre de demandes pour remplacer un bac perdu a plus que doublé.

Raisons des demandes de bac vert en juillet

	Déménagement	Bac perdu	Besoin d'un bac supplémentaire	Total
2016	1 195	165	100	1 463
2017	1 369 +15 %	218 +32 %	172 +72 %	1 759 +20 %
2018	1 528 +12 %	299 +37 %	169 -2 %	1 997 +14 %

2019	1 732 +13 %	638 +113 %	317 +88 %	2 688 +35 %
-------------	----------------	---------------	--------------	------------------------------

Pendant le mois précédant la modification du programme et les trois mois suivants, on a constaté une augmentation importante du nombre de demandes de renseignements généraux sur le bac vert de la part de résidents par rapport aux années antérieures; ce nombre était quatre fois plus élevé en septembre 2019 qu'en septembre 2018. Comme les demandes de renseignements généraux ne peuvent être triées en fonction de leur nature (par exemple, si elles portent sur les sacs en plastique ou les excréments de chiens), l'augmentation ne peut pas être attribuable seulement à la modification du programme. Les appels concernant des problèmes de collecte ne sont pas considérés comme des demandes de renseignements généraux.

Demandes de bac vert par mois

	2015	2016	2017	2018	2019
Juin	33	21	16	31	119 +384 %
Juillet	45	34	32	55	172 +313 %
Août	31	22	35	55	134 +244 %
Septembre	15	18	22	30	122 +407 %

S'il y a eu une augmentation de la participation à la collecte en bordure de rue, il est possible d'accroître encore plus le réacheminement des déchets organiques. Selon l'étude de la vérification des déchets pendant quatre saisons en 2018-2019, qui portait sur la composition des déchets de 100 ménages desservis par la collecte en bordure de

**REPORT 16
26 MAY 2021**

rue, 47 % des déchets finissaient à la décharge contrôlée du chemin Trail. Le meilleur moyen d'améliorer le réacheminement des déchets ramassés en bordure de rue est l'élimination adéquate des déchets organiques domestiques : environ 45 % des déchets en bordure de rue finissant à la décharge auraient pu être réacheminés grâce au bac vert. Le personnel prévoit évaluer les données sur la composition des déchets et le taux de réacheminement lors d'une vérification des déchets complète pendant quatre saisons en 2022-2023, selon la situation de la pandémie de COVID-19. En effectuant l'étude en 2023, le personnel pourra confronter les données avec la prévision de Dillon Consulting (taux d'interception des déchets organiques de 51 %) et l'objectif du gouvernement provincial (taux de réacheminement de 70 %).

Participation des propriétés à logements multiples

Les propriétés à logements multiples ont traditionnellement un taux de réacheminement des déchets plus bas que les ménages desservis par la collecte en bordure de rue. Bien que la modification du programme vise à accroître la participation, la Ville a apporté des changements opérationnels supplémentaires pour la favoriser encore plus, particulièrement dans les propriétés à logements multiples. Le nouveau contrat de collecte pour ces propriétés, entré en vigueur le 1^{er} juin 2020, a éliminé l'un des principaux obstacles à la participation qu'avaient mentionnés les propriétaires et les gestionnaires faisant partie du groupe de travail des intervenants d'immeubles à logements multiples : devoir apporter le bac à la bordure de rue. La Ville offre maintenant un service pratique de collecte du bac vert sur place. Avant l'instauration de ce changement, le personnel a mené des activités de sensibilisation exhaustives auprès des propriétaires pour les encourager à participer.

L'élimination des contraintes liées à la collecte, l'autorisation de placer un sac en plastique dans le bac pour réduire les désagréments ainsi que les activités de sensibilisation ciblées ont entraîné une hausse de 37 % du nombre de propriétés où on utilise le bac vert, qui est passé de 546 le 14 février 2019 à 784 le 1^{er} mars 2021. Des quelque 1 700 propriétés à logements multiples d'Ottawa, 44 % ont maintenant accès à un bac vert. Le nombre de logements y ayant accès a augmenté de 41 %, passant de 26 391 en 2019 à 37 180 en 2021, ce qui représente environ le tiers des

114 000 logements à Ottawa. D'autres propriétaires souhaitent utiliser le bac vert, mais ont retardé la démarche en raison de la pandémie qui sévit actuellement.

Entre le 1^{er} juin 2020 et le 28 février 2021, la Ville a ramassé 555 tonnes de déchets organiques dans les propriétés à logements multiples. Avant le nouveau contrat de collecte, les bacs verts de ce type de propriété relevaient du contrat de collecte en bordure de rue : il n'y a donc aucune donnée sur les déchets organiques des propriétés à logements multiples avant le changement de contrat. Ce dernier, en plus d'éliminer un obstacle pour les propriétaires et les gestionnaires, permettra aussi la collecte de données qui serviront au personnel pour formuler des recommandations au Conseil dans le Plan directeur de la gestion des déchets solides et la Stratégie de réacheminement des déchets des immeubles multirésidentiels. La Ville sera ainsi en mesure de suivre les progrès vers l'objectif de réacheminement des déchets alimentaires et organiques visé par le gouvernement provincial.

Le faible tonnage ramassé depuis juin 2020 montre combien il est complexe d'accroître la participation des propriétés à logements multiples au Programme de bac vert. Tandis que le personnel continue de travailler avec les propriétaires et les gestionnaires pour éliminer les obstacles et instaurer le bac vert dans les nouvelles propriétés à logements multiples, rappelons que plus de 65 % des propriétés d'Ottawa ont été construites avant 1990, époque où les programmes de recyclage n'étaient pas exigés par les lois provinciales. Beaucoup de ces propriétés n'ont pas vraiment la place pour accueillir des conteneurs de collecte supplémentaires tout en respectant les autres règlements municipaux et le Code de prévention des incendies.

En outre, l'accès au bac vert seul n'encouragera pas la participation : dans les propriétés où il peut être instauré, il faudra accroître la participation, ce qui requiert des activités d'information et de sensibilisation ainsi qu'un soutien important de la part du personnel municipal. Comme une grande partie du groupe « déconnecté » vit dans des propriétés à logements multiples, il faut fournir encore plus d'efforts pour encourager les résidents à utiliser le bac vert une fois qu'ils y auront accès et pour faire changer leur attitude en faveur du réacheminement des déchets.

Bien que l'étude de marché de 2018-2019 indique que le manque d'accès était l'une des principales raisons de non-participation au Programme chez les répondants de

**REPORT 16
26 MAY 2021**

propriétés à logements multiples, l'étude de marché après la campagne a révélé d'autres raisons, comme l'omission d'utiliser le bac vert ou le fait de jeter les déchets à la poubelle par erreur. En 2019, 17 % des déchets des propriétés à logements multiples étaient réacheminés de la décharge contrôlée du chemin Trail; toutefois, 39 % des déchets finissant à la décharge auraient pu être réacheminés par l'emploi du bac vert.

Le personnel continue de chercher des moyens d'améliorer la surveillance, d'éliminer les obstacles et d'encourager la participation dans le cadre du Plan directeur de la gestion des déchets solides et d'un plan d'action à court terme détaillé dans la stratégie de réacheminement des déchets des immeubles multirésidentiels.

Produits finaux

Lorsque les déchets alimentaires et organiques arrivent à l'installation de traitement, Convertus utilise une machine de déchiquetage pour les sacs en plastique, puis mélange les nouvelles matières avec les matières déjà traitées pour en faire du compost industriel. Les produits finaux, des matières de source non agricole et de la litière pour animaux, peuvent être vendus aux agriculteurs aux fins de valorisation.

Les Normes de qualité du compost en Ontario exigent que les plastiques de plus de 2,8 millimètres (la taille d'une graine de sésame) composent moins de 0,5 % des produits finaux. Convertus est responsable de respecter la norme provinciale et de tester ses produits, et l'entreprise continue de se conformer aux normes provinciales. Avant et après l'amélioration du programme, elle a fourni des certificats d'analyse décrivant la qualité des produits finaux et indiquant que la proportion totale de morceaux de plastique de plus de 2,8 millimètres dans un échantillon prélevé en mars 2019 était de 0,01 %. Après la mise en œuvre des améliorations du Programme, cette proportion était de 0,1 % en octobre 2019, puis de 0,11 % en janvier 2021.

Communication et sensibilisation

En se fondant sur l'étude de marché exhaustive, la segmentation du public, leurs données qualitatives et leur expérience, les Services de l'information du public et des relations avec les médias et la Direction générale des travaux publics et de l'environnement ont élaboré un plan de communication et de sensibilisation en deux

**REPORT 16
26 MAY 2021**

étapes pour promouvoir le Programme de bac vert amélioré et accroître le réacheminement des déchets.

Les groupes des « inconstants » et des « aspirationnels » établis dans l'étude de marché de 2018-2019 avaient pour la plupart une attitude positive à l'égard du réacheminement des déchets et du bac vert, mais n'utilisaient pas celui-ci en raison du facteur de dédain (inconstants) et du caractère peu pratique (aspirationnels). Comme l'autorisation des sacs en plastique élimine ces contraintes, ces deux groupes présentaient la plus grande possibilité d'accroître la participation au Programme et le réacheminement des déchets.

Le Conseil a considérablement investi dans la réussite des améliorations du Programme. La Ville a dépensé 448 163 \$ en activités de communication et de sensibilisation, qui comprenaient les études de marché initiale et après la campagne, des publicités payées, des envois postaux, la conception graphique et vidéo, la sensibilisation dans les quartiers ciblés, des documents promotionnels imprimés, la sensibilisation dans les propriétés à logements multiples et des publicités sur les camions de collecte.

Tactique	Coût
Étude de marché (2018-2019)	125 000 \$
Publicités payées	108 000 \$
Envois postaux	75 000 \$
Étude de marché après la campagne (2020)	51 076 \$
Conception graphique et vidéo	33 361 \$
Sensibilisation dans les quartiers ciblés	28 709 \$
Documents promotionnels imprimés	11 500 \$
Sensibilisation dans les propriétés à logements multiples	10 287 \$

Publicités sur les camions de collecte	5 230 \$
Total	448 163 \$

La Ville a également utilisé des stratégies sans frais, comme du matériel pour les conseillers, des publications sur les réseaux sociaux et des entrevues avec les médias. Le coût total ne comprend pas le temps du personnel, notamment les deux employés affectés à la sensibilisation. Outre les publicités payées, la Ville s'est beaucoup appuyée sur ses méthodes publicitaires gratuites (publicités sur les autobus et dans les abribus) pendant la campagne. La valeur de ces dernières s'élève à plus de 265 000 \$.

Première étape : information du public (de juillet à septembre 2019)

L'étude de marché de 2018-2019 indiquait que 56 % des répondants n'étaient pas au courant des modifications apportées au programme; pour remédier à la situation, la première étape, amorcée lors de la mise en œuvre des améliorations et d'une durée de trois mois, était axée sur l'information. Les renseignements étaient accessibles à tous les résidents, mais ciblaient principalement les groupes aspirationnel et inconstant et comprenaient quelques messages pour celui des supervedettes (les résidents qui utilisent déjà le bac vert, mais qui jettent parfois des déchets organiques à la poubelle par mégarde).

La Ville a fait parvenir un envoi à 290 000 ménages et à 17 427 logements de propriétés à logements multiples ayant des bacs verts pour les informer des améliorations apportées au programme. Le document indiquait les nouveaux articles pouvant être jetés dans le bac vert et comment obtenir un bac.

Tous les résidents ayant accès à la collecte en bordure de rue qui ont demandé un nouveau bac vert ont reçu une trousse d'information avec leur bac, comprenant une lettre de bienvenue, un autocollant pour le bac de la cuisine, une brochure précisant dans quel bac jeter différents articles et des conseils sur l'utilisation du bac vert.

La Ville a fait du porte-à-porte pour informer les résidents des améliorations. La Brigade des bacs verts, composée de 10 étudiants occupant un emploi d'été, s'est déplacée

**REPORT 16
26 MAY 2021**

dans sept quartiers sélectionnés en fonction des données de segmentation du public (grande concentration des groupes aspirationnel et inconstant) et à des endroits où l'on utilisait peu le bac vert, a visité 30 437 ménages et a discuté avec 7 792 résidents des quartiers Alta Vista, Barrhaven, Rideau-Vanier, Collège, Cumberland, Kanata-Sud et Somerset. Aux domiciles où il n'y avait personne, elle a livré 22 635 autocollants pour porte (décrivant les améliorations apportées au programme, les messages clés de la campagne et la marche à suivre pour obtenir un bac vert). Cette initiative a atteint entre 90 000 et 120 000 résidents, en supposant qu'il y a trois ou quatre personnes par ménage. Les résidents ont apprécié cette sensibilisation et l'occasion d'en savoir plus sur la modification du programme, de poser des questions – par exemple, dans quel bac doivent être jetées les boîtes de pizza (le bac vert) –, d'apprendre la marche à suivre pour obtenir un nouveau bac et ce qu'il advient des sacs en plastique, et de donner leurs suggestions pour accroître le réacheminement des déchets.

Le personnel a assisté à 52 événements dans des centres commerciaux, des commerces, des centres communautaires, des bibliothèques, des stations de transport en commun, des parcs canins, des installations de la Ville, des marchés, des édifices gouvernementaux et des établissements sportifs pour promouvoir le bac vert et l'amélioration du programme. Il a échangé avec 2 778 résidents et en a atteint encore plus par des concours lors de parties du ROUGE et NOIR d'Ottawa, du Fury FC d'Ottawa et des 67 d'Ottawa.

La Ville a aussi fait la promotion des changements par le Calendrier collecte d'Ottawa (101 944 utilisateurs), un courriel aux quatre conseils scolaires et des présentations dans les écoles.

La Ville a utilisé plusieurs stratégies de communication : publicités ciblées (en ligne, à la radio, dans les centres commerciaux), messages d'intérêt public, entrevues avec les médias, réseaux sociaux, vidéos, panneaux d'affichage numérique, publicités sur les camions de collecte et renseignements sur ottawa.ca. Les conseillers ont reçu des trousseaux d'information contenant des images, des vidéos, des publications pour les réseaux sociaux et des messages clés à transmettre aux résidents. Étant donné que selon l'étude de marché, les familles et les jeunes enfants étaient les meilleurs visages

**REPORT 16
26 MAY 2021**

pour une campagne sur le réacheminement des déchets, la première étape a pris la forme de publicités représentant un garçon et une fille avec des bacs verts.

L'objectif était d'apprendre aux résidents qu'ils pouvaient utiliser des sacs en plastique comme doublures pour le bac vert, mais la Ville a aussi rappelé que selon le niveau d'aisance et l'intérêt de chacun, ces sacs étaient une option parmi d'autres. Les messages n'encourageaient pas les résidents à acheter des sacs en plastique : la Ville a plutôt fait la promotion d'articles comme des sacs en papier, du papier journal, des boîtes de céréales et des cartons de lait, et a incité les résidents à réutiliser les sacs en plastique qu'ils jetteraient habituellement, comme les sacs de lait et de pain.

Deuxième étape : campagnes mensuelles ciblées (de septembre 2019 à mars 2020)

La deuxième étape était axée sur les principaux obstacles à la participation relevés dans l'étude de marché (par exemple, le facteur de dédain, le caractère peu pratique et le manque d'information sur ce qui peut être jeté dans le bac vert) et l'autorisation des excréments de chiens. La Ville a lancé une nouvelle campagne toutes les quatre à six semaines pour aborder un obstacle soulevé par un public cible.

Mois	Publics cibles	Sujet de la campagne
Septembre 2019	Inconstants, résidents desservis par la collecte en bordure de rue	Facteur de dédain
Octobre 2019	Aspirationnels, propriétés à logements multiples	Caractère peu pratique
Novembre 2019 (1)	Inconsistants et aspirationnels	Sacs pour les excréments de chiens
Novembre 2019 (2)	Inconstants, résidents desservis par la collecte en bordure de rue	Absence de bac vert
Décembre 2019	Inconstants, résidents desservis par la collecte en bordure de rue	On peut jeter plus que les déchets alimentaires dans le bac vert

Janvier et février 2020	Aspirationnels, propriétés à logements multiples	Caractère peu pratique
Mars 2020	Aspirationnels, propriétés à logements multiples	Absence de bac vert

Les stratégies et les voies de communication ainsi que les messages étaient adaptés au public cible en fonction de l'étude de marché. Les stratégies employées comprenaient la publicité (en ligne, à la radio, dans les cinémas), des entrevues avec les médias, des publications dans les réseaux sociaux, des vidéos, des panneaux d'affichage numérique et des renseignements sur le site de la Ville. Les conseillers et les intervenants ont reçu des trousseaux d'information contenant des images, des vidéos, des publications pour les réseaux sociaux et des messages clés.

La Ville a également tenu deux concours, que l'étude de marché qualifiait de bonne façon de motiver les résidents à utiliser le bac vert. En novembre 2019, les résidents ont pu soumettre une vidéo de leur animal de compagnie effectuant un tour pour gagner un chèque-cadeau. Tous les résidents qui ont demandé un bac vert en ligne entre le 15 novembre et le 8 décembre 2019 ont couru la chance de gagner un chèque-cadeau.

Les campagnes mensuelles étaient censées durer 10 mois, jusqu'en juin 2020, mais comme la COVID-19 a exigé de considérables efforts et ressources, la Ville a dû y mettre fin en mars 2020.

Sensibilisation dans les propriétés à logements multiples

En raison de la faible utilisation du bac vert dans les propriétés à logements multiples, la Ville a fait un effort concerté de sensibilisation pour accroître le nombre de propriétés ayant un bac vert et encourager la participation dans les propriétés qui en ont déjà. En août 2019, elle a fait parvenir un envoi aux résidents des propriétés ayant un bac vert, et en septembre et octobre 2019, le personnel a envoyé des affiches à placer dans les halls d'entrée, les ascenseurs et les salles à ordures ainsi que de nouvelles étiquettes de bac vert. L'étude de marché de 2018-2019 a indiqué que les affiches placées dans les salles à ordures étaient le moyen de communication le plus efficace dans les propriétés à logements multiples.

Avant le début du nouveau contrat de collecte aux immeubles à logements multiples, en juin 2020, le personnel a appelé les propriétaires d'immeubles sans bac vert pour les informer des améliorations apportées au programme. Il leur a également offert la visite d'un inspecteur des déchets solides pour discuter de la participation et du nouveau contrat de collecte, qui n'exige plus d'apporter le bac vert à la bordure de rue (l'un des cinq principaux obstacles à la participation selon les propriétaires).

Comme les activités de sensibilisation en personne dans les propriétés à logements multiples pour encourager la participation des résidents ont été annulées en raison de la pandémie, le personnel a plutôt envoyé 5 160 trousseaux (des sacs réutilisables pour le transport des déchets aux bacs ainsi que des brochures sur le recyclage et le bac vert) à 44 propriétés en novembre et en décembre 2020. Les brochures, créées selon les constatations de l'étude de marché, visaient à faire connaître les programmes de réacheminement et à encourager la participation. Ces propriétés comprenaient chacune plus de 50 logements et participaient au Programme de bac vert en date de janvier 2020. Les propriétaires et les gestionnaires ont donné les trousseaux aux résidents, et le personnel a assuré le suivi deux ou trois semaines plus tard pour confirmer qu'elles avaient bien été reçues. Les propriétaires et les gestionnaires ont apprécié cette initiative : ils souhaitent obtenir plus de trousseaux pour les futurs résidents et ont demandé au personnel de les livrer et de tenir des activités de sensibilisation en personne lorsque ce sera possible. L'entrepreneur de la Ville pour la collecte dans les immeubles à logements multiples, Waste Connections du Canada, distribuera des trousseaux au reste des propriétés (environ 110 000 logements).

Efficacité des activités de communication et de sensibilisation

**REPORT 16
26 MAY 2021**

Le personnel a recueilli des données et examiné les mesures de rendement du début à la fin de la campagne pour faire des ajustements au besoin. Les publicités en ligne, diffusées de juillet 2019 à mars 2020, ont été efficaces : elles ont généré plus de 7 millions de réactions et plus de 62 000 clics sur ottawa.ca, et ont excédé les normes de l'industrie. Les bannières publicitaires sur le Web ont généré près de 2 millions de vues chez les résidents d'Ottawa, dont environ 3 800 ont cliqué sur les publicités. Ce taux de clics de 0,19 % représente le double de la moyenne de l'industrie.

Les publicités vidéo sur YouTube ont aussi excédé les moyennes de l'industrie : 40 % des gens les regardaient jusqu'à la fin, par rapport à la moyenne de 32 %. Les publicités sur Facebook et Instagram ont été vues 3,3 millions de fois, pour plus de 32 000 clics. Ce taux de clics de 0,98 % est légèrement plus élevé que la moyenne de l'industrie de 0,90 %. La publicité la plus populaire, qui présentait un article expliquant comment remplacer son bac vert, a eu un taux de clics de 8,3 %. Les publicités sur Twitter ont été vues 1,6 million de fois, pour plus de 25 000 clics, ce qui est légèrement en deçà de la moyenne de l'industrie. Une série de publicités faisant réfléchir les résidents sur l'usage qu'ils font de leur bac vert et leur indiquant les articles qu'on peut y jeter a eu un taux de clics de 6,3 %, plus de quatre fois supérieur à la moyenne de l'industrie.

Les publicités avant les vidéos et l'affichage publicitaire sur les sites de médias locaux ont atteint environ 173 000 personnes et généré 739 clics. Le taux de clics pour les publicités vidéo en anglais était deux fois plus élevé que la moyenne de l'industrie, et pour celles en français, près de quatre fois plus élevé. Le taux de clics de l'affichage publicitaire surpassait de deux à six fois la moyenne de l'industrie, en fonction du site.

Entre le 1^{er} juillet 2019 et le 31 mars 2020, la Ville a fait 62 publications sur Facebook et 48 sur Twitter à propos du bac vert. Les publications Facebook ont généré 223 000 expositions et 3 427 actions d'engagement. Ce taux de participation de 1,54 % est 18 fois plus élevé que la norme de l'industrie, qui est de 0,09 %. Les gazouillis ont généré 377 000 réactions et 8 611 actions d'engagement, pour un taux de 2,28 % excédant de presque 50 fois la norme de l'industrie de 0,048 %.

Le personnel a également surveillé les visites de la page sur le bac vert, sur le site ottawa.ca. En juillet 2019, mois de la mise en œuvre des améliorations du Programme,

**REPORT 16
26 MAY 2021**

la page a été consultée 23 460 fois, presque trois fois plus qu'en juillet 2018 (7 904 visites). Au cours des neuf mois qu'a duré la campagne de communication et de sensibilisation, les visites ont plus que doublé par rapport aux années précédentes : le nombre est monté à 47 097 entre juillet 2018 et mars 2019, puis à 103 081 entre juillet 2019 et mars 2020.

Étude de marché après la campagne

La Ville a commandé une étude de marché après la campagne à Hill+Knowlton Stratégies en décembre 2020 pour évaluer l'effet de la modification du programme et celui des activités de communication et de sensibilisation sur les attitudes et les comportements, et pour obtenir un nouveau portrait des obstacles à la participation au Programme de bac vert. Cette étude, ci-jointe à titre de document 1, orientera les prochaines campagnes.

L'étude de marché visait à mesurer la portée de la campagne de communication ainsi que les changements de comportement relatifs au bac vert. Le personnel a utilisé les segments de marché définis dans l'étude de marché de 2018-2019 (supervedettes, inconstants, aspirationnels et déconnectés) pour déterminer les publics cibles et élaborer des messages clés et des stratégies afin d'informer les résidents des améliorations apportées au programme et d'encourager les changements de comportement en vue d'accroître la participation. Cette démarche fondée sur des données probantes a été efficace pour l'élaboration et l'exécution de la campagne de communication.

L'étude de marché de 2018-2019 présentait un aperçu général des données classées par type d'habitation et mesurait les comportements et les obstacles à la participation des ménages desservis par la collecte en bordure de rue et des propriétés à logements multiples. Hill+Knowlton Stratégies a repris cette démarche dans l'étude de marché après la campagne et a étudié les changements selon le type d'habitation, plutôt que selon les segments de marché, une méthode qui aurait été trop coûteuse. L'analyse par type d'habitation a également fourni au personnel des données qui orienteront les options de niveau de service et d'autres politiques.

Hill+Knowlton Stratégies a mené deux sondages complémentaires pour évaluer les effets de la campagne de communication et mesurer les changements dans les attitudes et les comportements. Le premier, un sondage en ligne auprès de 1 000 résidents, visait à mesurer l'incidence de la campagne de communication, et le deuxième, à évaluer les changements potentiels dans les comportements en matière de réacheminement des déchets. L'échantillon de 800 personnes représentait l'équilibre idéal entre coûts et rigueur.

Attitudes

Près de 80 % des répondants étaient d'accord avec tous les messages clés de la campagne, soit que nous devons réacheminer les déchets organiques qui seraient destinés à la décharge pour économiser l'argent des contribuables et réduire les émissions, et que l'utilisation du bac vert est dans leur intérêt et représente une manière facile de protéger l'environnement. Une proportion semblable de répondants étaient prêts à faire leur part d'efforts pour garder les déchets alimentaires et organiques hors de la décharge et pour aider à réduire les émissions, et croyaient que toutes les propriétés à logements multiples devraient avoir des bacs verts. Près de la moitié était d'avis que les déchets alimentaires et organiques devraient être interdits dans la décharge.

Les répondants étaient très satisfaits du bac vert : 82 % ont évalué leur satisfaction à au moins 5 sur 7. Les répondants vivant dans une propriété à logements multiples ayant accès au bac vert étaient les plus satisfaits, 46 % évaluant leur satisfaction à 7 sur 7, par rapport à 39 % parmi l'ensemble des répondants.

Il n'y a eu pratiquement aucun changement dans la proportion de résidents disant détester le bac vert : elle est passée de 19 % en 2018-2019 à 18 % en 2020. On constate ainsi que le changement des attitudes prend du temps, surtout dans le groupe des déconnectés, qui connaît mal le programme de réacheminement des déchets. Le personnel continuera de travailler sur ce point par des activités de communication et de sensibilisation du public et recommandera des changements de politiques dans le Plan directeur de la gestion des déchets solides et ses projets constitutifs.

Participation au Programme de bac vert : collecte en bordure de rue

On a vu une augmentation de 11 points de pourcentage du taux de participation autodéclaré chez les répondants desservis par la collecte en bordure de rue : il est passé de 77 % en 2018-2019 à 88 % en 2020. Cependant, le changement était minime quant à l'intensité de l'utilisation (à quel point les répondants utilisent le bac vert).

Utilisation du bac vert chez les répondants desservis par la collecte en bordure de rue

	2018-2019	2020	Variation
Utilisation autodéclarée du bac vert	77 %	88 %	+11
Répondants qui jettent le plus de déchets possible dans le bac vert	68 %	65 %	-3
Répondants qui utilisent le bac vert la plupart du temps	18 %	20 %	+2
Répondants qui utilisent le bac vert la moitié du temps ou moins souvent	13 %	14 %	+1

N.B. : La somme des pourcentages pour l'intensité de l'utilisation ne totalise pas 100 %, car elle ne comprend pas les réponses « Je ne sais pas » ou « Je préfère ne pas répondre ».

La Ville a permis les doublures en plastique pour contrer le facteur de dédain, qui était auparavant la principale raison pour laquelle les répondants desservis par la collecte en bordure de rue disaient ne pas utiliser le bac vert en 2018-2019. Il y a eu une baisse de 15 points de pourcentage chez les répondants indiquant qu'ils n'ont pas commencé à utiliser le bac vert en 2020 en raison du facteur de dédain, pour une proportion de seulement 8 %. De manière similaire, le nombre de répondants indiquant ce facteur comme raison de ne pas l'utiliser davantage a diminué de 16 points de pourcentage, pour atteindre 15 %.

**REPORT 16
26 MAY 2021**

Le facteur de dédain comme raison de ne pas utiliser le bac vert (collecte en bordure de rue)

	2018-2019	2020	Variation
Raison de ne pas du tout utiliser le bac vert	23 %	8 %	-15
Raison de ne pas utiliser davantage le bac vert	31 %	15 %	-16

Maintenant, la principale raison de ne pas commencer à utiliser le bac vert, indiquée par le quart des répondants ne participant pas au Programme, est l'absence de bac vert, et 19 % ont souligné le caractère peu pratique. La principale raison de ne pas l'utiliser davantage a également changé : maintenant, selon 24 % des répondants, c'est qu'ils oublient de l'utiliser ou jettent des choses aux ordures par mégarde. En outre, 14 % des répondants ont dit ne pas utiliser davantage le bac vert parce qu'ils ne sont pas certains de ce qui peut y être jeté. C'est là une occasion de sensibilisation.

Les quatre principales raisons de ne pas du tout utiliser le bac vert (collecte en bordure de rue)

Raison	2018-2019	2020	Variation
Ils n'ont pas de bac vert.	21 %	25 %	+4
C'est peu pratique.	16 %	19 %	+3
Ils font déjà leur propre compost.	17 %	15 %	-2
Ça attire les insectes, la vermine ou d'autres animaux.	16 %	12 %	-4

REPORT 16
26 MAY 2021

Les quatre principales raisons de ne pas utiliser davantage le bac vert (collecte en bordure de rue)

Raison	2018-2019	2020	Variation
Ils oublient d'utiliser leur bac ou jettent des choses aux ordures par mégarde.	21 %	24 %	+3
Le bac devient malodorant, malpropre ou dégoûtant.	31 %	16 %	-15
D'autres personnes dans leur ménage l'utilisent peu ou pas du tout.	9 %	15 %	+6
Ils ne sont pas certains de ce qui peut être jeté dans le bac vert.	6 %	14 %	+8

Participation au Programme de bac vert : propriétés à logements multiples

Chez les répondants vivant dans une propriété à logements multiples, l'accès au bac vert n'a que légèrement augmenté (passant de 31 % en 2018-2019 à 34 % en 2020). Fait encourageant, on a vu une hausse du nombre de répondants disant qu'ils utiliseraient le bac vert s'ils en avaient un : le pourcentage est passé de 73 % en 2018-2019 à 83 % en 2020.

Les deux principales raisons de ne pas utiliser davantage le bac vert, selon une proportion plus ou moins égale de répondants en 2018-2019 qu'en 2020, étaient le caractère peu pratique et le fait d'oublier de l'utiliser ou de jeter des choses aux ordures par mégarde. Le troisième obstacle d'importance, mentionné par un nombre de répondants qui a augmenté de 14 points de pourcentage par rapport à 2018-2019, était le manque de place dans le bac. Cela met en lumière l'une des nombreuses difficultés de l'accroissement de la participation dans les propriétés à logements multiples. Le personnel continue de chercher des solutions à présenter au Conseil pour éliminer les obstacles dans le cadre du Plan directeur de la gestion des déchets solides et de la stratégie de réacheminement des déchets des immeubles multirésidentiels.

REPORT 16
26 MAY 2021

Les quatre principales raisons de ne pas du tout utiliser le bac vert même en y ayant accès (propriétés à logements multiples)

Raison	2018-2019	2020
C'est peu pratique.	23 %	39 %
Ça attire les insectes, la vermine ou d'autres animaux.	10 %	20 %
Ils n'ont pas de bac vert.	26 %	19 %
Le bac devient malodorant, malpropre ou dégoûtant.	11 %	18 %

Les quatre principales raisons de ne pas utiliser davantage le bac vert (propriété à logements multiples)

Raison	2018-2019	2020
C'est peu pratique.	24 %	24 %
Ils oublient d'utiliser leur bac ou jettent des choses aux ordures par mégarde.	21 %	22 %
Ils manquent de place dans le bac.	7 %	21 %
Ils ne produisent pas assez de déchets.	5 %	10 %

Répercussions de la modification du programme

En 2018-2019, 63 % des répondants ont dit être plus susceptibles d'utiliser le bac vert une fois les doublures en plastique permises, et 61 % une fois les excréments de chiens permis. Les changements de comportement ne surviennent pas du jour au lendemain, mais l'étude de marché après la campagne indique que ces deux nouveautés ont suscité une augmentation de la participation. On a demandé aux répondants qui utilisaient le bac vert avant juillet 2019 si leur comportement a changé lorsque la Ville a autorisé les sacs de plastique et les excréments de chiens. Trente

**REPORT 16
26 MAY 2021**

pour cent ont dit utiliser le bac davantage, et pour 69 % d'entre eux, c'était principalement en raison de la modification du programme. Chez les propriétaires de chiens, 52 % ont dit utiliser davantage le bac vert et 94 % d'entre eux ont dit que c'était principalement en raison de la modification du programme.

Répondants qui utilisent davantage le bac vert en raison de la modification du programme

	Pour les déchets organiques	Pour les excréments de chiens
Dans une grande mesure	69 %	94 %
Neutre	9 %	0 %
Dans une faible mesure	19 %	6 %
Je ne sais pas.	2 %	0 %

Des répondants qui utilisent le bac vert, 73 % placent les déchets dans un sac; 40 % d'entre eux ont commencé à le faire pour les déchets organiques domestiques, et 75 % le font pour les excréments de chiens depuis que la Ville a autorisé les doublures en plastique et les excréments de chiens. Les sacs compostables ou biodégradables sont les doublures les plus courantes, mais environ le tiers des répondants placent leurs déchets organiques ou les excréments de chien dans un sac de plastique, et la moitié utilisent des sacs de papier pour les déchets organiques. L'utilisation de sacs en plastique est 10 % plus élevée chez les répondants qui ont commencé à doubler leur bac à la suite de l'amélioration du programme, par rapport à la moyenne de tous les répondants qui le font.

REPORT 16
26 MAY 2021

Répondants qui placent une doublure dans leur bac vert

	Pour les déchets organiques	Pour les excréments de chiens
Sacs compostables ou biodégradables	61 %	62 %
Sacs de papier	45 %	8 %
Sacs de plastique	35 %	37 %
Autre	7 %	9 %

Répercussions de la COVID-19

Comme il a été précisé, le tonnage de déchets organiques, de feuilles et de résidus de jardinage a considérablement augmenté lorsque le gouvernement provincial a émis la directive de rester à la maison en mars 2020, et que de nombreux résidents ont commencé à faire du télétravail. Comme la pandémie sévit toujours, l'étude de marché après la campagne comprenait une série de questions pour évaluer ses répercussions sur l'utilisation du bac vert par les résidents. Trente-six pour cent des répondants disent avoir utilisé le bac vert davantage durant la pandémie, habituellement parce qu'ils mangeaient et cuisinaient plus souvent à la maison, ce qui génère plus de déchets alimentaires.

Parmi les répondants, 52 % ont travaillé à la maison à un moment ou un autre de la pandémie, dont 37 % disent, ce faisant, qu'ils ont utilisé le bac vert davantage. De ce groupe, 6 % disent avoir commencé à utiliser le bac vert lorsqu'ils ont commencé à faire du télétravail.

Chez les répondants desservis par la collecte en bordure de rue, 28 % ont dit avoir ramassé plus de feuilles et de résidus de jardinage durant la pandémie, et 53 % d'entre eux ont dit que c'est parce qu'ils avaient plus de temps pour entretenir leur terrain.

Répercussions du plan de communication et de sensibilisation pour promouvoir le programme amélioré

L'agence Hill+Knowlton Stratégies a mesuré l'efficacité et l'impact des publicités de la Ville. Dans le sondage, 45 % des répondants ont dit avoir vu une publicité sur le bac vert dans la dernière année. Environ 15 % ont dit avoir vu une publicité montrant un garçon ou une fille et un bac vert (les publicités les plus diffusées par la Ville durant la campagne), et cette proportion grimpe à 20 % pour ceux à qui on a montré la publicité avec le garçon, et à 36 % pour la publicité avec la fille. La plupart de ces répondants disent avoir vu ces publicités dans un autobus ou un abribus (ces emplacements avaient été choisis en fonction de l'étude de marché de 2018-2019).

Environ la moitié des répondants qui se souvenaient des publicités ont dit qu'elles leur avaient fait penser à l'avenir de la planète, au réacheminement des déchets et à l'environnement, ou qu'elles avaient piqué leur curiosité au sujet du bac vert. Ils ont été 43 % à répondre qu'elles les avaient amenés à utiliser le bac, à l'utiliser davantage ou à mettre les déchets organiques dans des sacs de plastique. Les publicités ont aussi amené les répondants à réfléchir davantage au programme : environ le tiers ont dit être passés à l'action après avoir vu les publicités, soit en parlant de ce qu'ils ont vu à quelqu'un, en cherchant de l'information ou en parlant des publicités. Hill+Knowlton Stratégies a vérifié l'efficacité des publicités en les montrant côte à côte à tous les répondants. Globalement, ils ont dit qu'en les voyant, ils se sentaient contents et optimistes, et qu'elles semblaient crédibles, convaincantes, claires et rationnelles.

La Ville a posté un document d'une page à tous les résidents pour annoncer l'amélioration du programme et faire mieux connaître les articles qui peuvent être placés dans le bac vert. Parmi les répondants, 43 % se souvenaient de cet envoi avant qu'on le leur montre, et 47 % s'en sont souvenus après l'avoir vu.

Hill+Knowlton Stratégies a demandé aux répondants d'évaluer tout le matériel de la campagne – dont la majeure partie a été conçue en fonction de l'étude de marché de 2018-2019 – et d'indiquer dans quelle mesure il les avait motivés à utiliser davantage le bac vert. Ils ont regardé deux publicités vidéo, une publicité radio, les publicités montrant une fille ou un garçon avec un bac vert ainsi qu'un autocollant pour la porte. L'autocollant était le plus motivant, selon la moitié des répondants. Ils l'ont trouvé

**REPORT 16
26 MAY 2021**

informatif, clair, direct, utile et facile à lire. La publicité montrant une fille ou un garçon arrivait en deuxième place, selon le cinquième des répondants. Ils aimaient cette publicité parce que la fille était inspirante, amicale et mignonne, et que le message était direct, clair et plein d'esprit.

Hill+Knowlton Stratégies a isolé les données des répondants ayant commencé à utiliser le bac vert à la suite de l'amélioration du programme afin de déterminer quels aspects de la campagne les a motivés. Ces répondants se souvenaient légèrement mieux des publicités, 58 % d'entre eux se souvenant de celle du garçon avec un bac vert (par rapport à 47 % des répondants n'ayant pas commencé à utiliser le bac), et 97 % de celle de la fille avec un bac vert (par rapport à 93 % chez les autres répondants). Cette proportion était relativement semblable pour le document d'une page (87 % par rapport à 88 %). Tout comme c'était le cas dans les résultats globaux, ces répondants ont dit que l'autocollant pour porte était la publicité la plus motivante, suivie par celle de la fille avec un bac vert.

Résumé et prochaines étapes

Bien que le présent rapport brosse le portrait ponctuel d'une période inhabituelle, l'augmentation du tonnage et de la participation est encourageante, et l'étude de marché faite après la campagne a montré que cette modification importante des politiques de la Ville (autorisation des doublures en plastique et des excréments de chiens dans le bac vert) combinée au plan de communication et de sensibilisation fondé sur des données probantes a contribué efficacement à changer les comportements. Ces résultats appuieront les efforts continus de réacheminement des déchets organiques destinés à la décharge, et contribueront par le fait même au report de la création d'une nouvelle décharge et des coûts qui s'y rapportent, à la réduction des gaz à effet de serre et des odeurs et au soutien de l'économie circulaire en changeant les déchets organiques en produits utiles.

Les améliorations du Programme ont aidé à éliminer les principaux obstacles à la participation, et la Ville s'est appuyée sur l'étude de marché pour cibler et adapter les communications afin de faire connaître l'amélioration du programme et d'accroître la participation. Toutefois, l'étude de marché après la campagne et l'étude sur la participation montrent qu'il est encore possible d'accroître la participation pour faire en

**REPORT 16
26 MAY 2021**

sorte que les déchets organiques ne soient pas acheminés à la décharge contrôlée du chemin Trail. Pour atteindre les cibles du Conseil en matière de réduction des émissions de gaz à effet de serre, prolonger la durée de vie de la décharge et emboîter le pas au gouvernement provincial dans la création d'une économie circulaire ne générant aucun déchet alimentaire, aucun déchet organique, ni aucune émission, il faudra recourir encore plus au bac vert et au réacheminement des déchets.

L'étude de marché de 2018-2019 a mis au jour des obstacles que la Ville a surmontés en modifiant ses politiques. La Ville a également créé un plan de communication et de sensibilisation en fonction des résultats de l'étude. Selon l'étude de marché réalisée après la campagne, cette approche en deux volets a contribué à accroître le nombre de résidents qui utilisent le bac vert, 30 % des répondants disant l'utiliser davantage. Parmi eux, près de 70 % ont dit que c'était principalement en raison des changements au programme pour les déchets organiques, et 94 % en raison de l'autorisation des excréments de chiens. Les publicités ont aussi fait mouche : 40 % des répondants ont dit avoir commencé à utiliser le bac vert, l'utiliser davantage ou y placer une doublure en plastique après les avoir vues.

Bien que les améliorations apportées au programme aient éliminé le facteur de dédain, qui était auparavant la principale raison de non-utilisation du bac vert, l'étude de marché après la campagne met en lumière des possibilités pour poursuivre le travail. Le personnel veillera à ce que les résidents desservis par la collecte en bordure de rue sachent comment obtenir un bac vert et les informera de ce qui peut y être jeté afin qu'ils n'oublient pas de l'utiliser et qu'ils ne jettent pas de déchets organiques aux ordures par mégarde. L'élimination du caractère peu pratique, obstacle soulevé par les résidents desservis par la collecte en bordure de rue et ceux vivant dans une propriété à logements multiples, nécessitera davantage que des activités de communication et de sensibilisation. Les voies de communication régulières de la Ville (autocollants pour porte et calendrier de la collecte) ont interpellé les répondants, et l'approche de communication ciblée a été efficace, mais le personnel ne sait pas encore si la Ville est parvenue à rejoindre les résidents qui ont besoin de modifier leur comportement. Cet aspect sera évalué dans une prochaine étude de marché.

**REPORT 16
26 MAY 2021**

Étant donné la pandémie, qui a commencé huit mois après l'amélioration du programme et perdure aujourd'hui, il est encore trop tôt pour parvenir à des conclusions concrètes ou permanentes sur les changements à la participation au Programme de bac vert. Le présent rapport fournit un point de donnée provisoire montrant un changement prometteur des comportements au cours de la dernière année et demie. Cependant, pour obtenir un portrait juste de la participation au programme, du réacheminement des déchets et des changements des attitudes et des comportements, il faudra faire un suivi continu et à grande échelle : ainsi, le personnel pourra continuer d'approfondir sa compréhension des nouveaux utilisateurs du programme, des segments du marché dont ils font partie et de ce qui les a incités à commencer à participer au programme. Il sera également en mesure de savoir qui n'utilise pas encore le bac vert et pour quelle raison. Un travail de surveillance et d'analyse régulier contribuera à orienter la planification à long terme et à déterminer ce qui modifie les comportements et ce que la Ville doit faire différemment pour interpeller les résidents et encourager les changements de comportements désirés.

En raison de l'incertitude entourant la pandémie et de ses répercussions directes sur les comportements, le personnel recommande que la prochaine étude de marché soit menée au moins un an après la fin de la pandémie pour laisser le temps aux résidents de s'ajuster à la nouvelle situation. Entre-temps, le personnel continuera de s'appuyer sur les données de la plus récente étude de marché pour orienter les campagnes de communication et de sensibilisation en cours dans l'optique de maintenir les changements constatés jusqu'à présent, de continuer d'encourager les changements de comportements positifs et de poursuivre la hausse de la participation au Programme de bac vert.

Les communications et la sensibilisation continues et ciblées ne seront pas suffisantes pour modifier les comportements. Ces derniers émanent souvent d'habitudes de longue date et de croyances fondamentales enracinées chez les gens depuis toujours, sans compter les facteurs environnementaux et sociaux. Par conséquent, le personnel travaille au nouveau Plan directeur de la gestion des déchets solides et à ses projets constitutifs pour explorer les mécanismes en matière de politiques et de programmes qui pourraient favoriser les changements de comportement. Le personnel utilisera les résultats de l'étude de marché et de la segmentation du marché effectuée plus tôt pour

**REPORT 16
26 MAY 2021**

agir sur les motifs de la non-participation et déterminer les meilleures façons d'accroître la participation et le réacheminement des déchets.

D'ici mi-2021, le Conseil réfléchira à la deuxième phase du Plan directeur de la gestion des déchets solides, « Notre orientation », qui établit une feuille de route pour la gestion et le réacheminement des déchets pour les 30 prochaines années. Cette deuxième phase comportera un énoncé de vision, des principes directeurs et des buts qui guideront le processus de planification. Le rapport informera le Conseil sur les besoins, les lacunes, les contraintes et les possibilités à venir pour la Ville en matière de gestion des déchets, et fournira une liste préliminaire d'options pour y répondre. On y présentera aussi l'outil d'évaluation du triple résultat qu'utilisera le personnel pour soupeser chaque option et ainsi raccourcir la liste en vue de la consultation de la communauté et des intervenants, qui formera ensuite la base de la version finale de la stratégie à soumettre au Conseil en 2022.

Selon l'étude de marché faite après la campagne, 83 % des répondants vivant dans une propriété à logements multiples utiliseraient un bac vert s'ils y avaient accès. Au début de l'année prochaine, le Conseil réfléchira à une stratégie à court terme de réacheminement des déchets des immeubles multirésidentiels, qui visera à éliminer les obstacles à la participation et à accroître le réacheminement des déchets par une série d'initiatives et de projets pilotes. La stratégie viendra s'ajouter à certains projets de politiques et de programmes de plus grande envergure que le Conseil examinera dans le cadre du Plan directeur de la gestion des déchets solides. Le personnel est à passer en revue les pratiques exemplaires des autres municipalités et les nouvelles tendances, et a entrepris une revue exhaustive de la littérature qui orientera la préparation des projets pilotes, programmes et initiatives recommandés. Il consultera enfin les résidents et les intervenants durant la deuxième série de consultations sur le Plan directeur de la gestion des déchets solides.

Le personnel continuera de faire régulièrement le point au Conseil sur l'efficacité du Programme de bac vert. Comme le présent rapport brosse le portrait ponctuel de l'efficacité en contexte de pandémie de COVID-19, le personnel produira une évaluation un an après la fin de la pandémie, période où l'on s'attend à des données plus représentatives des tendances à long terme dans la participation.

REPORT 16
26 MAY 2021

RÉPERCUSSIONS SUR LES ZONES RURALES

Le Programme de bac vert est accessible à tous les résidents, y compris ceux des secteurs ruraux.

CONSULTATIONS

Aucune consultation publique n'a été nécessaire pour le présent rapport. La Ville a retenu les services de Hill+Knowlton Stratégies pour effectuer des études de marché en 2018-2019 et en 2020 pour les besoins des activités de communication et de sensibilisation, et pour évaluer l'incidence de l'amélioration du programme et des communications sur la participation.

COMMENTAIRES DES CONSEILLERS DE QUARTIER

Le présent rapport concerne l'ensemble de la Ville.

COMMENTAIRES DES COMITÉS CONSULTATIFS

Aucune consultation n'a été réalisée pour le présent rapport d'information.

RÉPERCUSSIONS JURIDIQUES

Aucune entrave d'ordre juridique n'est associée à la prise de connaissance par le Comité et le Conseil du présent rapport.

RÉPERCUSSIONS SUR LE PLAN DE LA GESTION DES RISQUES

Le rapport présente tous les risques et les mesures d'atténuation.

RÉPERCUSSIONS SUR LA GESTION DES ACTIFS

Les recommandations formulées dans le présent rapport respectent les objectifs du [Programme de gestion intégrale des actifs](#) de la Ville. La mise en œuvre de ce programme permet à la Ville d'assurer la gestion efficace des infrastructures nouvelles et existantes de manière à maximiser les avantages, à réduire les risques et à fournir aux usagers des services sécuritaires et fiables, le tout dans une optique de pérennité sociale, culturelle, environnementale et économique.

**REPORT 16
26 MAY 2021**

Le Programme de bac vert de la Ville réachemine les déchets alimentaires et organiques, les feuilles et les résidus de jardinage qui seraient destinés à la décharge contrôlée du chemin Trail, ce qui prolonge la durée de vie de la décharge, réduit les émissions de gaz à effet de serre et favorise l'économie circulaire en changeant les déchets en produits utiles. Le présent rapport indique des solutions non financières et sans lien avec l'infrastructure qui ont des retombées positives sur le plan de la gestion des actifs.

RÉPERCUSSIONS FINANCIÈRES

Aucune répercussion financière n'est associée au présent rapport.

RÉPERCUSSIONS SUR L'ACCESSIBILITÉ

Le personnel respectera toutes les normes d'accessibilité applicables dans la mise en œuvre des initiatives décrites dans le présent rapport.

RÉPERCUSSIONS SUR L'ENVIRONNEMENT

L'amélioration du Programme de bac vert a contribué à accroître le réacheminement des déchets, et s'inscrit donc dans les cibles municipales et provinciales en matière de réacheminement des déchets organiques. Ce changement contribue aussi à réduire les émissions de gaz à effet de serre et à prolonger la durée de vie de la décharge contrôlée du chemin Trail.

PRIORITÉS POUR LE MANDAT DU CONSEIL

Le Programme de bac vert correspond à la priorité « Intendance environnementale », qui vise à protéger la ville et à en faire un endroit sain, beau et dynamique pouvant s'adapter aux changements. Les résultats attendus relatifs à cette priorité et liés au programme sont les suivants :

- La Ville est un chef de file en matière de gestion énergétique et de conservation, de recyclage et de réutilisation des ressources.
- Le plan à long terme de gestion des déchets solides de la Ville prévoit une meilleure réduction de la mise en décharge.

**REPORT 16
26 MAY 2021**

- La Ville réduit ses émissions de gaz à effet de serre et tient compte des changements climatiques dans tous ses secteurs d'activité.

DOCUMENTS À L'APPUI

Document 1 – Campagne d'amélioration du bac vert : comportements, sensibilisation et impact (Hill+Knowlton Stratégies)

SUITE À DONNER

Lorsque le Comité aura reçu ce rapport, le personnel poursuivra les activités de communication et de sensibilisation pour accroître le réacheminement des déchets. Il continuera également de travailler au Plan directeur de la gestion des déchets solides et à ses projets constitutifs.