



Implantation de l'usage de vaisselle et tasses durables dans un service alimentaire

Sodexo - Édifice Marie-Guyart

Étude de cas – immeuble à bureaux réalisée par Équiterre pour RECYC-QUÉBEC

2018

Faits saillants

300

repas par jour

20-25%

des clients apportent leur propre tasse

Rabais

de 10¢ lorsque le client apporte sa propre tasse

Incitatif

Contenants à usage unique vendus aux clients au prix coûtant

Attestation

ICI ON RECYCLE- Niveau 3



1.

Description de l'organisation

Sodexo est présente dans une panoplie d'environnements de travail et de milieux de vie : hôpitaux, campus scolaires, chantiers de construction, soins à domiciles, grands événements sportifs, etc. L'offre de l'entreprise inclut une offre complète de restauration personnalisable pour une grande variété de contextes.

Sodexo accorde de l'importance à la responsabilité sociale des entreprises et le développement durable. Cela se traduit notamment dans le choix de fournisseurs ayant des pratiques sociales, environnementales et éthiques, dans la gestion du bien-être du personnel et dans son engagement dans la communauté.

L'entreprise gère le service alimentaire offert aux employés de l'édifice Marie-Guyart, auquel s'ajoute une clientèle provenant de l'extérieur. Un service de traiteur est aussi offert pour les événements et réunions qui se tiennent dans l'édifice.

Une franchise de Tim Hortons, également gérée par Sodexo, est voisine du service alimentaire. La clientèle a donc deux choix pour s'alimenter. Ce Tim Hortons n'est pas visé par la présente analyse. Toutefois, il est intéressant de constater que tous les Tim Hortons proposent de la vaisselle durable pour la consommation sur place et offrent un rabais de 0,10 \$ lorsqu'un client apporte sa propre tasse, et ce, depuis plusieurs années.

Notons enfin que l'édifice abrite les employés de plusieurs directions du ministère de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques (MELCC). Cette clientèle pourrait être plus avisée que la moyenne en matière d'écoresponsabilité et avoir des attentes élevées quant aux pratiques et à l'offre de ses services alimentaires.

Adresse	675, boul. René-Lévesque Est, Québec
Téléphone	418 644-2040
Secteur d'activité	Immeuble à bureaux
Achalandage	Sodexo sert environ 300 repas par jour.
Clientèle	2300 employés dans l'édifice, en plus de clients de l'extérieur (environ 20 % de la clientèle)
Site web	<u>Sodexo</u> <u>Édifice Marie-Guyart</u>
Personne(s) contact(s)	Philippe Pouliot Ingénieur en exploitation 418 644-2040
Politique environnementale/ développement durable	<u>Un avenir meilleur pour tous (2017)</u>
Reconnaitances environnementales (Édifice Marie-Guyart)	ICI on recycle, niveau 3 (2020) BOMA Best, certifié argent (2016)

2. Contexte du projet et motivations

Initialement, c'est le MELCC qui a fait la demande au service alimentaire d'implanter des mesures de réduction de vaisselle et tasses jetables. S'est ajoutée à cela la volonté des gestionnaires de l'édifice à réduire la quantité de déchets produite de manière générale. Quant à Sodexo, sa motivation repose sur des objectifs globaux de responsabilité d'entreprise et plus spécifiquement, sur la réduction de leurs émissions de gaz à effet de serre (GES).

3. Contenants utilisés initialement

La vaisselle réutilisable a toujours été présente chez Sodexo. Les contenants en polystyrène (styromousse) étaient initialement utilisés pour les plats à emporter.

4. Description du projet de réduction

Depuis 2005, une longue période de transition vers la vaisselle recyclable et compostable a eu lieu. En 2016, Sodexo a également mis en place une offre de contenants de plastique réutilisable comme alternative écologique pour les plats à emporter.

4.1.

Contenants utilisés

Tasses et vaisselle pour emporter		
Type	Verres à café	Contenant réutilisable à couvercle pour les plats
Format	473 ml	1,5 L
Composition	Plastique réutilisable Il est recyclable, mais n'est pas fait de matières recyclées.	Plastique #5 noir avec couvercle transparent
Fournisseur	Starbucks	Cube Packaging
Coût unitaire	2 \$	3,25 \$
Roulement	Renouvellement 2 à 3 fois par année	Renouvellement 1 à 2 fois par année
Commentaires généraux	300 contenants réutilisables ont été vendus au cours de la première année.	

Tasses et vaisselle pour consommation sur place			
Type	Tasses	Verres	Assiettes et bols
Format	350 ml TH : 350 et 475 ml	200 ml	Formats standards Bols : 250 et 350ml
Composition	Porcelaine	Plastique réutilisable	Porcelaine
Fournisseurs	Hubert	Hubert	Hubert
Coût unitaire	15 \$	2,50 \$	Assiette : 30 \$ Bols : 5 \$
Roulement	L'inventaire de vaisselle est renouvelé tous les deux ans		
Commentaires généraux	Environ 50 % de la clientèle utilise la vaisselle réutilisable (150 repas par jour en moyenne), l'autre moitié utilise des plats pour emporter (carton pulpe ou contenant réutilisable de plastique)		



Offre de vaisselle durable



Contenant réutilisable

Autres contenants utilisés		
Type	Cloche	Réceptacles à charnière (contenants en carton pulpe)
Format	9-10 pouces	Grand : 8 x 8 po Petit : 4 x 4 po
Composition	Plastique transparent	Carton pulpe
Fournisseurs	Hubert	Emballage Boucher
Coût unitaire	11,30 \$	Grand : 0,40 \$ Petit : 0,20 \$
Roulement	N/A	1000 contenants par semaine
Commentaires généraux	Les cloches sont utilisées à la fois pour garder les repas chauds lors des déplacements, mais aussi pour des raisons d'hygiène.	





Verres de plastique réutilisables



Cloches de service

En plus de l'offre de tasses de porcelaine et de plastique, 20 à 25 % des clients apportent leur propre tasse. Le breuvage est facturé au client selon le volume approximatif contenu dans la tasse.

Le contenant en carton pulpe compostable choisi a fait l'objet d'une étude préliminaire pour évaluer son rapport qualité-prix et s'assurer que les formats et la composition convenaient aux pratiques du service alimentaire. Plusieurs ne sont pas enclins à payer pour le contenant réutilisable qui est plus cher, c'est pourquoi les contenants en carton pulpe sont encore offerts.

Les contenants de plastique réutilisables pour les plats à emporter sont disponibles à chaque station de service et aux caisses. Ceux-ci présentent une excellente durabilité, peuvent être mis au lave-vaisselle et au micro-ondes, des attributs intéressants pour les usagers. Le format est suffisamment grand pour y insérer le plat du jour et ses accompagnements. Seul bémol; le repas paraît plus petit que dans une assiette de porcelaine même si ce n'est pas le cas, car tout est portionné au préalable. Le personnel de service doit en informer les clients à l'occasion. Afin de respecter les normes du MAPAQ et de Sodexo, les contenants réutilisables ne sont pas offerts en consigne (retour et lavage sur place) actuellement.

Il est interdit de sortir du point de service alimentaire avec la vaisselle durable, toutefois les contenants personnels sont acceptés. Aucune réduction de prix n'est appliquée dans ce cas.

Leçons à tirer

Bien que la vaisselle de porcelaine soit une option durable, certains défis entourent ce choix. Une partie de la clientèle utilisant la vaisselle de porcelaine pour emporter l'apporte sur les étages même si ce n'est pas permis. Peu de gens la rapportent au point de service et aucun employé n'est mandaté pour récupérer la vaisselle sur les étages, contribuant à un roulement de vaisselle important. De plus, l'utilisation de vaisselle de porcelaine occasionne de nombreux bris et pertes, que ce soit lors du service, de l'utilisation ou du lavage. Afin de réduire les pertes, la sensibilisation auprès des employés et des usagers doit être faite en continu.

4.2.

Incitatifs économiques

Les prix ajoutés sur les contenants de carton pulpe pour emporter sont équivalents, ou presque, au prix coûtant. Très peu, voire aucun profit n'est engendré par cette surcharge, qui repose plutôt sur une volonté d'éviter les pertes économiques. Quant au prix chargé sur le contenant réutilisable, il est absorbé par l'utilisateur après 7 à 8 utilisations.

	Montant	Description
Rabais	0,10 \$	Lorsque le client apporte sa propre tasse.
Frais	0,37 \$	Pour le gros contenant en carton pulpe
	0,24 \$	Pour le petit contenant en carton pulpe
Vente	2,35 \$	Contenant réutilisable avec couvercle

Leçons à tirer

Les clients qui prennent régulièrement le menu du jour ou plusieurs items pour emporter doivent payer pour plus d'un plat compostable à chaque fois. Cette surcharge est remarquée par les clients et fait en sorte que de faire l'acquisition du plat réutilisable devient une alternative intéressante.

4.3. Équipement

Lave-vaisselle	
Fabricant	Jackson
Modèle	Es 4400CS
Dimensions	61 po Longueur /69 po Hauteur /22 po Largeur
Capacité	2 plateaux de chargement (à convoyeur)
Durée du cycle	42 secondes
Neuf ou usagé	Neuf
Achat ou location	Location
Coût	N/D
Utilisation	1 plongeur à 8 h par jour, 5 jours par semaine
Commentaires généraux	Entretien géré par la compagnie de location

Plonge	
Fabricant	N/D
Modèle	Modèle à trois éviers (trempage, dégraisseur, assainisseur)
Dimensions	123 po X 22 po
Neuf ou usagé	Neuf
Achat ou location	Achat
Coût	N/D
Utilisation	1 plongeur à 8 h par jour, 5 jours par semaine

Le service alimentaire de Sodexo est équipé d'installations industrielles comprenant 2 lave-vaisselle, dont un à convoyeur pour la vaisselle de service, la coutellerie et les tasses et une plonge où l'on nettoie l'équipement de métal et autres. Les produits Éco-Lab, autorisés par la compagnie, sont utilisés.

4.4. Coûts du projet

	Montant	Description
	300 \$	Énergie
	31 200 \$	Main-d'œuvre
	11 500 \$	Remplacement de vaisselle
	12 000 \$	Produits pour le lave-vaisselle et la plonge et pour l'entretien
Total des coûts annuels	55 000\$	

4.5. Ressources humaines

Dans la cuisine et pour le service, on compte cinq employés réguliers et trois à temps partiel. La particularité est que le personnel compte plusieurs années d'ancienneté allant de 6 à 25 ans. Il y a donc très peu de roulement de personnel et à l'inverse, un fort sentiment d'appartenance au milieu. Les employés connaissent bien les habitudes des clients.

Un employé de la laverie (convoyeur et plonge) est responsable du tri du contenu des cabarets et/ou de la vaisselle laissée par les clients. Il reçoit de la formation à cet effet. Cet employé est également responsable du compost, du recyclage et des déchets. Du côté des clients, il est clairement indiqué qu'ils doivent tout laisser en place. Faire le tri à l'interne est une norme chez Sodexo qui permet de gagner du temps et qui est considérée comme un service à la clientèle. Le tri est plus efficace ainsi, tout comme la gestion des matières résiduelles et la qualité qui s'en suit.



Étagères à cabarets et vaisselle sale



Instructions aux clients

Leçons à tirer

Des formations trimestrielles sont offertes pour tous les employés, en fonction de leur poste respectif. Ceci pourrait contribuer à maintenir un degré de motivation élevé chez les employés, de même qu'une longévité en poste, et de favoriser le maintien tout comme la mise en place de bonnes pratiques écoresponsables.

5.

Autres initiatives de réduction à la source

Service traiteur



Tasses durables



Équipements de service

Le service traiteur de Sodexo favorise également la réduction à la source. Son service café inclut systématiquement de la vaisselle et des cuillères durables, du lait et du sucre en vrac. Les buffets, boîtes à lunch et autres commandes sont également offerts en favorisant la vaisselle durable, mais dépendent aussi des besoins des clients.

Une autre initiative mise en place a été l'élimination de la table de présentation des plats disponibles dans le menu du jour, qui générait du gaspillage alimentaire puisque les plats restaient à température ambiante trop longtemps. Depuis l'installation d'écrans dans les aires de services, des photos des plats sont prises peu de temps avant le service, sont ensuite affichées à l'écran, puis les plats sont démontés et la nourriture remise dans les réchauds.

Une autre mesure à souligner; la présence de distributrices de sucre et de lait dans les aires de service, évitant ainsi les emballages et le gaspillage.



Écrans de présentation

6.

Activités d'information, de sensibilisation et d'éducation

6.1.

Outils

Plusieurs outils sont mis en place par l'équipe de Sodexo pour sensibiliser à la réduction à la source.

Les tasses à café réutilisables Starbucks viennent avec de l'affichage qui incite leur utilisation. De plus, les contenants réutilisables sont en démonstration à la caisse et à certaines stations de service, incluant de l'information sur leur prix et les avantages économiques à en faire l'acquisition.

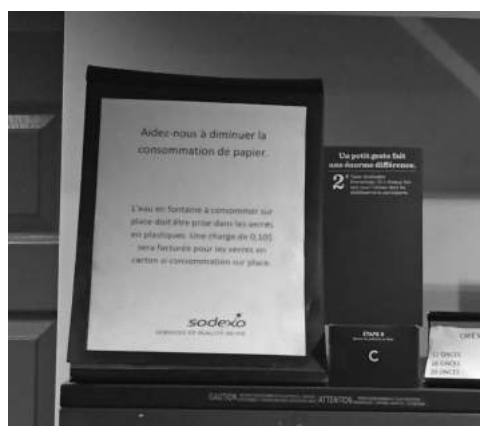
De l'affichage est installé sur toutes les étagères accueillant les plateaux de nourriture afin d'informer les clients de ne pas trier le contenu de leur cabaret, mais de plutôt laisser les employés faire le tri des matières.

De l'information est diffusée ponctuellement sur l'intranet, informant les usagers des pratiques au niveau de la gestion écologique des matières résiduelles au service alimentaire. Une infolettre portant sur une variété de pratiques respectueuses de l'environnement est aussi envoyée mensuellement à tous les occupants de l'édifice.

6.2.

Activités

Le gestionnaire de Sodexo mise sur les activités qui amènent de la clientèle, interne ou externe, dans son service alimentaire. Des menus thématiques sont mis en place pour attirer la clientèle, notamment lors de la très populaire « Poutine Week ». Une fois sur place, une partie de la clientèle est possiblement sensibilisée avec les mesures existantes.



Sensibilisation de la clientèle



Verre à café réutilisable Starbucks

6.3.

Comportements des acteurs



Les employés de Sodexo sont les seuls responsables de la gestion des matières résiduelles provenant du service alimentaire et des aires de repas. Puisque les employés sont formés et certains affectés formellement au tri des matières, le travail est bien fait. Il y a un sentiment de fierté du travail accompli au sein de l'équipe. Lorsqu'une nouvelle personne entre en poste et qu'il y a oubli ou confusion, l'équipe est bien présente pour faire les rappels nécessaires au bon fonctionnement. Quant à l'arrivée des plats réutilisables dans le service alimentaire, les employés se sont adaptés aisément aux normes à respecter.

Compte tenu qu'une bonne proportion de la clientèle est régulière, les employés connaissent leurs habitudes et aiment se rappeler leurs préférences. De ce fait, ils remarquent que les clients qui travaillent au MELCC sont plus exigeants sur les pratiques écoresponsables du service alimentaire, et de même, pour le service traiteur. Il est évalué que chez les clients réguliers, 20 à 25 % des clients prennent leur café avec une tasse réutilisable Starbucks.

Leçons à tirer

Un défi important concerne la fin de vie des contenants en carton pulpe et/ou de tout autre contenant utilisé pour emporter la nourriture à l'extérieur. Les clients en disposent à divers endroits, pas toujours de la bonne manière. Malgré la présence sur les étages de bacs pour le compost, il demeure difficile d'assurer que la sensibilisation, notamment l'affichage, dépasse les frontières des aires de repas.

7.

Retombées

7.1.

Économiques

Sodexo préconise un investissement à long terme en matière d'environnement et pour la qualité des services offerts.

Choisir la vaisselle durable n'entraîne pas d'économies à court terme, la vaisselle jetable tout comme celle compostable, étant moins dispendieuse à l'achat. Les coûts associés à l'utilisation de vaisselle de porcelaine sont également plus élevés : ressources humaines, installations de lavage, produits d'entretien, bris et pertes, etc. Beaucoup d'efforts ont été mis à sensibiliser le personnel ayant à manipuler la vaisselle afin de limiter les pertes. Pour l'instant, le coût de gestion des matières compostables n'est pas assumé par Sodexo, ce qui est avantageux. La rentabilité n'est toutefois pas le seul facteur pris en compte dans la prise de décision chez Sodexo.

7.2. Environnementales

L'impact environnemental n'est pas encore mesuré précisément pour ce service alimentaire. L'entreprise a des cibles globales de réduction de GES à atteindre, mais pas de plan d'action spécifique pour les services alimentaires.

	Quantité annuelle de matières générées (*)
Matières organiques	40 %
Matières recyclables	20 %
Déchets	40%

(*) Ces pourcentages proviennent d'une estimation.

Il est à noter que l'édifice Marie-Guyart exige la séparation des matières organiques (compostage), des déchets (poubelle) ainsi que du carton et du plastique (recyclage). À chaque trois à cinq ans, il y a une semaine consacrée à l'échantillonnage ainsi qu'à l'analyse des matières, afin de voir s'il y a des améliorations à apporter. De plus, toute nourriture pour emporter doit être servie dans des contenants en carton pulpe compostables.

7.3. Sociales

Le fait que le service alimentaire ait de bonnes pratiques semble favoriser le sentiment d'appartenance des usagers, attirant autant des clients de l'extérieur que des clients réguliers. À l'inverse, la présence d'une clientèle avisée (notamment les employés du MELCC) démontre également l'influence positive que peuvent avoir les usagers du milieu.

8. Facteurs de succès

Le peu de roulement du personnel est clairement un élément facilitant l'initiative de réduction de tasses et vaisselle jetables, que ce soit au niveau de l'implantation de nouvelles mesures, de la formation du personnel, du suivi et de l'évaluation. De plus, ayant de bonnes conditions de travail et des avantages sociaux intéressants, les employés ont un sentiment d'appartenance élevé face à leur employeur et accueillent positivement les initiatives qui améliorent les services offerts.

La gestion du changement est prise au sérieux par le gestionnaire de Sodexo. Les nouvelles initiatives sont choisies de manière avisée, sont expliquées, décortiquées et mises en place en douceur auprès des employés. L'employeur est à l'écoute autant des besoins du personnel que de ceux des clients et tente de trouver les solutions les plus porteuses pour les satisfaire.

9. Optimisation et futurs développements

L'Édifce Marie-Guyart est le plus gros édifice gouvernemental au Québec et est géré par la Société québécoise des infrastructures (SQI). Il y a une volonté à poursuivre les démarches en écoresponsabilité, afin de prôner l'exemplarité gouvernementale et devenir une vitrine pour le Québec. Il est également prévu de mesurer les émissions de GES et les quantités de matières résiduelles générées par le bâtiment. De maintenir la certification liée à la gestion environnementale de l'immeuble (BOMA Best).

Références

[Cube Packaging - Contenants en carton pulpe compostables](#)

[Emballage Boucher : contenants de plastiques réutilisables](#)

[Sodexo - Responsabilité d'entreprise](#)

[Sodexo – Développement durable](#)
