FÉVRIER
2016

Portrait de l'état d'avancement des comportements des industries, commerces et institutions (ICI) au Québec en gestion des matières résiduelles

Étude réalisée par
Recherches et sondages BIP

RECYC-QUÉBEC
Québec

Table des matières

Faits saillants	3
1. Objectif, méthodologie et profil des établissements	9
2. Présentation des résultats généraux	17
3. Analyse de segmentation	39
4. Caractérisation des profils	51
5. Recommandations	66
Annexe 1 – Méthodologie des analyses multivariées	69

Faits saillants

DE L'ÉTUDE

Faits saillants

PROFIL DES ÉTABLISSEMENTS I C I SONDÉS

A l'image de la structure économique du Québec, l'échantillon pondéré est principalement constitué de **C**ommerces et services aux entreprises au sens large du terme (62 %), d'**I**ndustries qui comptent pour 24 % des établissements, et d'**I**nstitutions qui représentent 14 %. La proportion d'entreprises de moins de 20 employés totalise 84% de l'échantillon. Dans le cadre de l'étude, 69 % des responsables de la GMR occupent des fonctions de niveau supérieur, soit décisionnelles au sein de leur organisation.

ENVIRON UN ÉTABLISSEMENT ICI SUR 6 ADHÈRE À DES PROGRAMMES DE RECONNAISSANCE OU DE CERTIFICATION ENVIRONNEMENTALE

- Quinze pourcent (15 %) des établissements sont ou se sont déjà inscrits à un programme de reconnaissance ou de certification environnementale; et de ce nombre 39% ont reçu une attestation du programme ICI ON RECYCLE!
- Cette participation est davantage observée chez les industries et les commerces de détail, les établissements de 20 employés et plus et dans les régions ressources.

ACCÈS AUX DIVERSES COLLECTES

Soulignons que bon nombre d'établissements interrogés (60%) sont localisés dans un immeuble où le propriétaire est responsable de la GMR.

L'ACCESSIBILITÉ AUX SERVICES DE COLLECTE SÉLECTIVE: UN SERVICE MUNICIPAL POUR 75% DES ICI

- La quasi-totalité (97 %) et la grande majorité des établissements (91 %) ont accès respectivement à la collecte des déchets et des matières recyclables. Les répondants n'ayant pas encore accès estiment qu'il est important que leur municipalité (78 %) ou le propriétaire (74 %) offre une collecte des matières recyclables.

DES ACCÈS RÉPANDUS À DES POINTS DE DÉPÔTS AUTORISÉS OU DES COLLECTES SPÉCIALES

- Pour ce qui est des matières non visées par la collecte sélective, plus de 8 établissements sur dix (83 %) déclarent avoir accès à des points de dépôts autorisés ou collectes spéciales et 70 % mentionnent avoir accès à des points spécifiques pour les matières de la construction, rénovation et démolition (CRD).

LES ICI RECONNAISSENT LEURS ACQUIS EN TERMES DE PARTICIPATION

- Une majorité d'établissements (84 %) affirment agir en termes de recyclage systématique du papier, carton, plastique, verre et métal; et dans l'acheminement dans un point de collecte autorisé des matières non visées (78 %, avec une note d'au moins 8 à 10/10).

PEU D'ÉTABLISSEMENTS ONT ACCÈS À UN SERVICE DE COLLECTE DES MATIÈRES ORGANIQUES

- Vingt-deux pourcent (22 %) déclarent avoir accès à une collecte des matières organiques. Le degré de participation est de 39 % au sein des ICI qui y ont accès. Parmi ceux qui n'y ont pas accès, 45 % pensent qu'il est très ou assez important d'y avoir accès.

ENGAGEMENT DES ICI EN GMR

AVOIR UNE POLITIQUE OU DES DIRECTIVES EN GMR CONSTITUE UNE MESURE RÉPANDUE

- Sur une échelle de cinq niveaux d'engagement, une majorité (58 %) des établissements déclarent avoir mis en œuvre une politique ou des directives et des pratiques de GMR (niveau 3); 14 % des ICI cherchent à se distinguer (niveau 4) ou sont une référence dans leur secteur (niveau 5). Une proportion de 27 % déclarent avoir au mieux amorcé une réflexion (niveau 1 et 2). Ceci témoigne des acquis dans la mise en place de politiques ou directives en GMR.

Faits saillants

LA PLUPART DES ICI ONT ASSEZ BONNE CONSCIENCE QUANT À L'EFFORT EN GMR DÉJÀ RÉALISÉ

- Une forte majorité d'ICI évalue faire sa part en matière de GMR (81 %), et une proportion de 41 % se sentent investis d'en faire davantage pour améliorer leur performance.

EFFORT IMPORTANT DES ICI DANS L'INTÉGRATION DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

- L'intégration des dimensions économique, environnementale et sociale est très bien assumée pour plus de la moitié des ICI (55 %) qui considèrent le développement durable dans leur mission, vision et valeurs (note de 8 à 10/10).

LIENS AVEC LES FOURNISSEURS ; DES PRÉOCCUPATIONS ENVIRONNEMENTALES COHÉRENTES AVEC LE NIVEAU D'ENGAGEMENT

- Dans l'instauration des mesures vis-à-vis de leurs fournisseurs, 41 % des établissements indiquent tenir compte de critères environnementaux dans le choix de ses fournisseurs. Près de la moitié (46 %) disent avoir adopté des comportements visant à retourner à leurs fournisseurs boîtes, palettes , bacs de plastiques, cartouches. Ces mesures sont accentuées chez les ICI les plus engagés en GMR (niveau 4 ou 5).

ACTIONS DE RÉDUCTION ET RÉUTILISATION EN GMR

Parmi les diverses actions de réduction et de recyclage et qui ont été mesurées auprès des établissements, certaines agissent à titre indicateurs de l'avancement des comportements.

PRODUITS À CONTENU RECYCLÉ : UNE MESURE ACTIVE

- L'utilisation de produits à contenu recyclé est réalisée par 61 % des ICI qui déclarent appliquer cette action de façon importante (note de 8 à 10/10).

LES ACTIONS D'ISÉ REJOIGNENT BON NOMBRE D'ÉTABLISSEMENTS

- Les mesures d'ISÉ soit d'information et sensibilisation auprès des employés sont des actions qui sont bien en place au sein de 42 % ICI (note de 8 à 10/10). Les ICI inscrits à des programmes ainsi que les commerces de détails sont les plus enclins à démontrer des comportements plus avancés sur ce plan.

L'ÉVALUATION DES QUANTITÉS ; UNE MESURE QUI NÉCESSITE EFFORTS ET OUTILS

- Seulement 30 % des ICI déclarent être en mesure d'évaluer assez bien ou tout à fait bien (note de 8 à 10/10) la quantité de matières résiduelles générées et récupérées dans leur établissement.

BÉNÉFICES ET OBSTACLES À LA GMR

LA RÉDUCTION DE MATIÈRES RÉSIDUELLES GÉNÉRÉES EST LE PRINCIPAL AVANTAGE PERÇU PAR LES ICI

- Parmi les bénéfices (passés ou présents) associés à l'adoption de pratiques durables en GMR qui ont été proposés aux répondants sur une échelle de 1 à 10, le plus important est la moins grande production de déchets (71 %, de plutôt à extrêmement important).
- L'importance modérée accordée aux autres bénéfices peut signifier que bon nombre d'ICI sont déjà passablement, voire très avancés, sur plusieurs aspects de la GMR et qu'elles ont dépassé le stade d'une motivation associée à certains bénéfices.

LES OBSTACLES ET FREINS :

- Parmi les obstacles évalués et susceptibles de freiner l'adoption de pratiques durables, le trop faible volume de matières résiduelles générées (36 %) suivi du manque d'information sur les divers types de récupération et de collectes offerts (35 %) sont cités comme des freins, de plutôt à extrêmement importants.

Faits saillants

INCITATIFS À LA GMR

L'APPUI FINANCIER ; UNE MESURE INCITATIVE GAGNANTE AUPRÈS DES ICI

- Parmi cinq actions d'améliorations proposées aux établissements pour réaliser une meilleure GMR, recevoir des incitatifs financiers (crédits d'impôt, redevance à l'élimination) se démarque par son effet nettement plus persuasif : 49 % ont mentionné que cela les inciteraient fortement (note de 9 à 10/10) .
- Deux autres actions pourraient avoir un impact dans l'amélioration des pratiques: l'amélioration de la collecte en termes d'accès , de régularité ou de nombre de points de dépôts pour laquelle 30% y voient un intérêt marqué (note de 9 à 10/10), et de recevoir des exemples de ce qui est fait avec les matières récupérées (27 % avec une note de 9 à 10/10).

OPINIONS GÉNÉRALES FACE AUX ENJEUX DE LA GMR

UN FORT NIVEAU DE CONSCIENTISATION À L'IMPORTANCE DE LA GMR

- Une forte majorité des ICI (84 % tout à fait ou assez en accord) considèrent qu'il est urgent que les entreprises réduisent leur empreinte environnementale et les gaz à effet de serre. Les répondants se montrent également sévères et critiques envers leurs pairs qui ne recyclent pas (79 %).

GAIN FINANCIER ASSOCIÉ À UNE SAINE GESTION DES MATIÈRES RÉSIDUELLES

- Plus de la moitié de ICI (54 % tout à fait ou assez en accord) considèrent qu'il y a un gain à faire une saine gestion des matières résiduelles.

LES COLLECTEURS/RECYCLEURS, CENTRES DE TRI ET LES MUNICIPALITÉS SONT LES PLUS RESPONSABLES FACE À LA GMR

- De l'avis des gestionnaires interrogés, parmi les différents acteurs de la collectivité ce sont les collecteurs /centres de tri, recycleurs (63 %) suivis des municipalités (59 %) qui assument le mieux leurs responsabilités en matière de GMR. Les ICI se montrant critiques envers eux-mêmes , leurs pairs (36 %) et les citoyens (36 %) sur cet aspect.

Faits saillants

ÉTABLISSEMENTS ICI : CINQ PROFILS

LES PROFILS: OUTIL DE CHANGEMENT DE GMR

5 profils émergeants constituent des publics à cibler, et ce en fonction de leurs caractéristiques (besoins, motivations, obstacles, bénéfices perçus…) et comportements en matière de GMR, pour ainsi faire avancer leurs pratiques.

1 LES LEADERS (représente 7,5 % des ICI sondés)

PASSÉS MAÎTRES DANS LA GESTION DES MATIÈRES RÉSIDUELLES

- Les Leaders sont *mobilisés* et *proactifs :* leur niveau d'adoption de comportements en GMR est élevé et se distingue particulièrement dans les actions les plus avancées, soit la mise en œuvre d'actions ISÉ, l'évaluation des MR générées et un niveau de participation et d'accès supérieur à la collecte des matières organiques. Ils adhèrent plus fortement aux programmes de reconnaissance et de certification environnementale et démontrent un niveau d'engagement d'avant-garde et dans l'intégration du développement durable dans leur mission, vision et valeurs.
- Ce sont des *convaincus :* convaincus de l'importance de la GMR pour la collectivité et l'environnement, convaincus de ses avantages pour leur établissements, convaincus d'avoir des pratiques exemplaires. Ils estiment faire tout ce qu'ils peuvent et se sont donnés les moyens d'y arriver.
- En effet, ils sont *expérimentés* et *outillés* : ne voient que très peu d'obstacles à l'adoption ou au maintien de pratiques en GMR et ne démontrent pas un intérêt marqué pour les mesures susceptibles d'améliorer les pratiques (sauf les incitatifs financiers).
- Ce qui pourrait les motiver : la *visibilité*. Ils visent à améliorer ou mettre en valeur leur image verte et celle de leader environnemental.

2 LES PERFORMANTS (représente 27,3 % des ICI sondés)

SAVENT QU'UNE SAINE GMR PEUT-ÊTRE BÉNÉFIQUE

- Les Performants sont *efficaces* et *outillés* en GMR : ils mettent plusieurs actions en œuvre et ne sont confrontés qu'à très peu d'obstacles pour y arriver. De plus, ils ne montrent pas un intérêt particulier à recevoir du soutien par des mesures incitatives (sauf les incitatifs financiers) et semblent bien outillés.
- Les Performants sont *convaincus* de l'importance d'une saine GMR, des bénéfices qu'elle leur apporte et de l'urgence d'agir. Ils perçoivent que les Centres de tri et collecteurs , les municipalités ainsi que le Gouvernement du Québec assument davantage leurs responsabilités pour établir une saine GMR comparativement à l'ensemble.
- Ils sont finalement *volontaires,* ils souhaitent en faire plus, sans chercher pour autant à être reconnu pour leurs actions. Et considèrent qu'il y a un certaine place à l'amélioration: certains d'entre eux ont à peine amorcé une réflexion ou établi des politiques et directives. Cela dit, pour ceux qui l'ont fait, ces réflexions ou directives sont initiées depuis longtemps. De plus, leur niveau d'adhésion à un programme de reconnaissance en GMR pourraient être améliorés puisqu'ils ne sont pas plus élevés que ceux de la moyenne.
- Ce qui pourrait les motiver : *l'optimisation*. Ils ont un intérêt à progresser et sont prêts à faire des efforts.

Faits saillants

3 LES ASPIRANTS (totalise 33,0 % des ICI sondés)

DES PRATIQUES BIEN DÉVELOPPÉES ET DES ASPIRATIONS À DEVENIR MEILLEURS

- Les Aspirants sont *motivés* et *mobilisés* : ils font montre d'exemplarité dans la quantité et la variété d'actions posées, dans leur grande adhésion à des programmes ainsi que dans leur enthousiasme à en faire plus. Leur intérêt pour tous les types de mesures incitatives est très marqué et la GMR est sans contredit vue comme un avantage pour leur établissement.
- Cela dit, les Aspirants sont *freinés* dans leurs pratiques. Les obstacles qu'ils mentionnent sont plus nombreux et bon nombre d'éléments pourraient gagner à être améliorés selon eux (meilleur accès aux collectes, manque d'information, de moyens financiers…).
- Ainsi, il ressort un *manque d'expérience et d'outils*, mais une grande aspiration à apprendre et améliorer leurs pratiques de GMR déjà bien développées, et peut-être même se démarquer par leur image verte et de leader environnemental.
- Ce qui pourrait les motiver : évoluer dans leurs pratiques.

4 LES RETARDATAIRES (représente 17,3 % des ICI sondés)

AU NIVEAU DU STATU QUO DANS LEURS PRATIQUES

- Ce profil d'établissement tarde à s'engager dans le processus de GMR. Mis à part les acquis dans le recyclage systématique des matières visées par la collecte sélective ils contribuent moins activement à des actions de réduction et de réutilisation que les autres profils. Ils ont bien quelques politiques et directives en vigueur et un accès à des services de collecte, tout comme la moyenne des établissements. Cela dit, pour eux, les efforts réalisés en matière de GMR semblent suffisants.
- Les Retardataires ne sont *pas conscients des bénéfices* de la GMR, malgré leur opinions générales favorables à celle-ci : ils ne montrent qu'un très faible intérêt aux incitatifs (sauf financiers). De plus, ils accordent une importance réduite aux avantages (même le gain financier) et aux obstacles qui peuvent en découler. Il est fort à parier que les Retardataires voient davantage ce qu'ils ont à perdre en se préoccupant de GMR que ce qu'ils ont à y gagner.

5 LES DÉSENGAGÉS (représente 15,0 % des ICI sondés)

NE SE SENTENT PAS CONCERNÉS PAR LES ENJEUX DE GMR

- Ce sont les *moins avancés* en matière de GMR, que ce soit en matière de comportements réalisés, de réflexions amorcées et de politiques appliquées. Qui plus est, leur adhésion à des programmes est presque inexistante. Ils ont un faible accès à des services de collecte et n'en souhaitent pas l'amélioration.
- Non seulement semblent-ils *désintéressés* par les avantages qu'ils peuvent en retirer, mis à part les incitatifs financiers, ils donnent également l'impression d'être *fermés* aux enjeux de GMR et de minimiser leur capacité de la réaliser. En effet, ils évoquent des obstacles, tel le manque de volonté, qui semblent s'apparenter davantage à des excuses qu'à de réelles difficultés vécues. Ils minimisent leur impact et celui des autres en ne voyant pas l'urgence d'agir pour réduire leur empreinte environnementale. Finalement, ils semblent rejeter la faute sur l'ensemble des acteurs de la collectivité, puisqu'ils indiquent une déresponsabilisation de tous ces acteurs.

Chapitre 1

OBJECTIFS, MÉTHODOLOGIE ET PROFILS DES ÉTABLISSEMENTS

- Contexte et objectifs
- Méthodologie
- Profil des établissements répondants par secteur d'activité
- Profil des établissements répondants par région et par milieu
- Profil des établissements répondants par taille
- Profil des établissements répondants selon leur nature et la fonction du répondant

Contexte et objectifs

CONTEXTE DU MANDAT

- Dans le cadre de son Plan stratégique quinquennal 2012-2017, RECYC-QUÉBEC désire appuyer et mobiliser les industries, commerces et institutions (ICI) afin de valoriser les matières résiduelles et de structurer les systèmes de collecte.
- Inspirée par une approche de marketing social centrée vers la segmentation des publics cibles, RECYC-QUÉBEC entend appuyer sa connaissance des comportements, valeurs et opinions à partir d'un processus de recherche structuré.

OBJECTIFS

L'objectif général du mandat consiste, par le biais d'un sondage, à établir l'état de l'avancement des comportements en GMR dans le secteur des ICI et à dégager une analyse et des stratégies adaptées aux divers segments de marchés visés; le tout, en vue d'optimiser les efforts de sensibilisation vers les cibles à meilleur potentiel.

Les objectifs plus spécifiques de cette étude sont les suivants :

- Mesurer le degré d'adhésion à un programme de reconnaissance en GMR ou de certification environnementale.
- Mesurer le niveau d'accès et la participation aux collectes (matières recyclables, matières organiques, collectes spéciales, etc.).
- Connaître les opinions, attitudes et perceptions générales à l'égard de la GMR.
- Mesurer le niveau d'engagement et les comportements des ICI en matière de GMR afin de dégager une typologie qui permettra d' identifier les segments les plus avancés ainsi que les segments les plus susceptibles d'évoluer dans leur pratiques.
- Identifier les bénéfices et avantages, ainsi que les obstacles et freins associés à l'adoption de pratiques durables en GMR.
- Faire ressortir les besoins et attentes qui permettraient aux ICI de faire une meilleure gestion de leur matières résiduelles.
- Connaître les perceptions des ICI à l'égard du rôle des différents acteurs impliqués dans la GMR.
- Connaître les intentions futures, les perspectives à faire plus.
- Formuler des recommandations qui permettront d'optimiser et d'accroître les efforts des ICI en GMR.

Méthodologie

Population cible

- Les établissements, soit les industries, commerces et institutions (ICI) localisés au Québec.
- La personne ciblée au sein des établissements était le responsable de la GMR.
- Les paramètres de la population ont été fournis par Recyc-Québec à partir d'une requête réalisée par Statistique Canada en décembre 2014 dans leur Division du registre des entreprises. Les détails sont fournis en annexe.

Échantillonnage

Un échantillon aléatoire stratifié par ICI a été tiré à partir d'une base de données Dun & Bradstreet. Les détails sont fournis en annexe.

Les travailleurs autonomes ont été exclus de la présente étude en raison de leur comportement en matière de GMR et qui s'apparente davantage à la réalité des ménages québécois qu'à celle des entreprises et des institutions. Une recherche antérieure ayant déjà couvert la GMR auprès des citoyens , cette information aurait été redondante.

Afin d'obtenir une taille suffisamment grande pour permettre une analyse plus pointue de certains secteurs, nous avons légèrement surreprésenté certains secteurs jugés comme de gros générateurs de GMR selon Recyc-Québec. L'effet de plan de cette surreprésentation est minime, soit 1,09. La taille efficace de l'échantillon baisse de 1 101 entrevues à 913 entrevues. La marge d'erreur associée varie de +/- 3,0 %, 19 fois sur 20 à +/- 3,2 %, 19 fois sur 20.

Un découpage régional a également été fait pour assurer une représentation des régions centrales et des régions ressources, qui ont un profil de GMR plus particulier.

	Proportion population	Proportions visées	Proportions finales du sondage
Industries	23,5 %	31,9 %	30,9 %
Commerces	62,5 %	45,4 %	47,7 %
Commerces de gros	6,5 %	7,3 %	5,4 %
Commerces de détail	14,8 %	16,3 %	12,7 %
Services autres	41,3 %	21,8 %	29,6 %
Institutions	14,0 %	22,7 %	21,3 %
Effet de plan		1,09	
Taille effective de l'échantillon		913	

Méthodologie

Questionnaire

Le questionnaire a été conçu conjointement par Recyc-Québec et BIP. Il comporte 56 variables, essentiellement fermées, sauf une variable ouverte et une semi-ouverte.

Collecte des données

- Administration du sondage : par téléphone (99,5 %) et en ligne (0,5 %).
- Moment de l'administration du sondage : du 19 août au 3 septembre 2015.
- 1 101 questionnaires complétés.
- Marge d'erreur de 2,95 %, 19 fois sur 20. Il s'agit de la marge d'erreur maximale pour une proportion basée sur l'ensemble des répondants, au niveau de confiance de 95 %. Elle augmente toutefois pour les sous-groupes de l'échantillon.
- Taux de réponse de 40,6 %.
- Temps moyen pour compléter le questionnaire : 13,5 minutes. La variance se situe entre 11 et 16 minutes.

Pondération des données

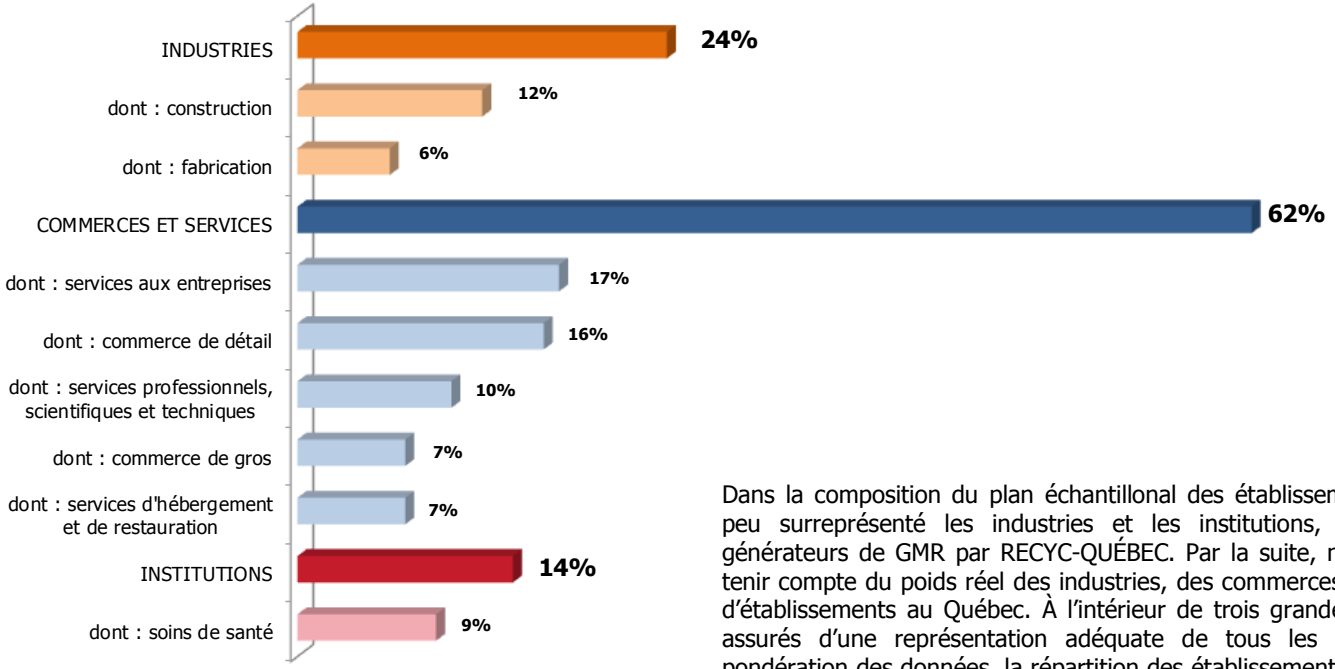
- Les données finales ont été pondérées selon les paramètres fournis par Recyc-Québec à partir d'une requête réalisée par Statistique Canada en décembre 2014 dans leur Division du registre des entreprises pour le secteur ICI et pour la taille de l'entreprise exprimée en nombre d'employés.
- La technique de pondération utilisée est une pondération itérative, parfois appelée aussi pondération multidimensionnelle ou pondération marginale.

Traitement des données

- Dans un premier temps, les entrevues ont été compilées dans le logiciel Command Center version 10 et traitées à l'aide du logiciel Stat-XP.
- Par la suite, les analyses bivariées ont été produites par le logiciel Stat-XP. Il est à noter que les fréquences ayant été arrondies à l'entier près, ces dernières ne totalisent pas toujours 100%. À l'aide des tableaux croisés, des tests de comparaisons de moyenne (test T de Student) et de proportion (khi-deux) ont été effectués. Seules les différences significatives au seuil de 99 % et plus ont été mentionnées.
- Les analyses multivariées, soit l'analyse factorielle et de segmentation, ont été produites grâce au logiciel SPSS.

Profil des établissements répondants par secteur d'activité

Secteur d'activité des établissements (entreprises et institutions) répondants (n=1 101)



Répartition estimée des établissements (ICI) au Québec (selon Statistique Canada) :

- Industries : 23,5 %
- Commerces et services : 62,5 %
- Institutions : 14,0 %

Répartition des ICI répondants avant pondération :

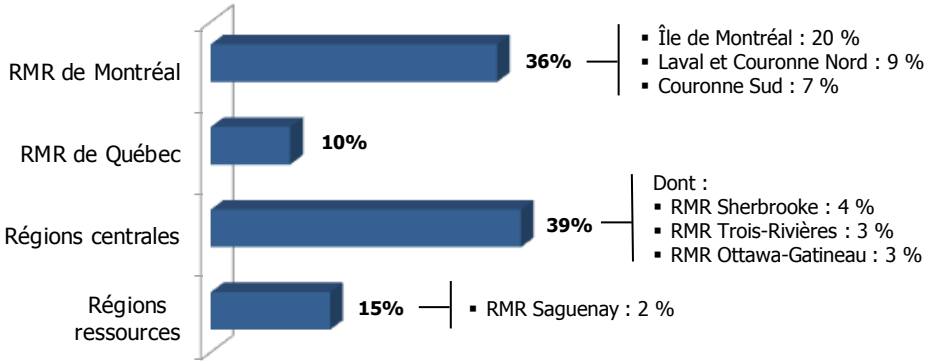
- Industries : 31 %
- Commerces et services : 48 %
- Institutions : 21 %

Dans la composition du plan échantillonal des établissements interrogés, nous avons quelque peu surreprésenté les industries et les institutions, secteurs identifiés comme de gros générateurs de GMR par RECYC-QUÉBEC. Par la suite, nous avons pondéré les données pour tenir compte du poids réel des industries, des commerces et des institutions dans la population d'établissements au Québec. À l'intérieur de trois grandes catégories ICI, nous nous sommes assurés d'une représentation adéquate de tous les principaux secteurs d'activité. Après pondération des données, la répartition des établissements répondants est la suivante :

- Les **Industries** comptent pour près d'un répondant sur quatre (24 %); la moitié de ces répondants (12 %) œuvrent dans le secteur de la construction et le quart (6 %), dans la fabrication. Les industries comprennent aussi le secteur transport et entreposage ainsi que l'ensemble du secteur primaire (agriculture, foresterie, pêche, extraction minière, etc.).
- Les **Commerces** – au sens large du terme – constituent près des deux tiers des répondants (62 %), les principaux secteurs représentés étant les services aux entreprises (17 %), le commerce de détail (16 %), les services professionnels, scientifiques et techniques (10 %), le commerce de gros (7 %) et les services d'hébergement et de restauration (7 %). Le commerce comprend également les services immobiliers, l'industrie de l'information, l'industrie culturelle (incluant arts, spectacles et loisirs), les services administratifs, de soutien, de gestion de déchets et d'assainissement ainsi que les autres services (sauf administrations publiques).
- Les **Institutions** représentent 14 % des répondants et environ les deux tiers d'entre eux (9 %) sont dans le secteur des soins de santé. Le domaine des institutions comprend aussi les services d'enseignement, la finance et les assurances ainsi que les administrations publiques.

Profil des établissements répondants par région et par milieu

Répartition géographique des établissements répondants (n=1 101)

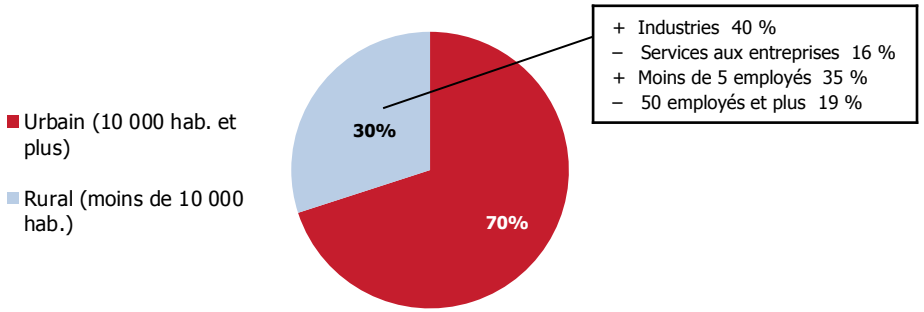


Après pondération des résultats, les répondants se répartissent de la façon suivante : 36 % dans la RMR de Montréal (dont 20 % sur l'île de Montréal, 9 % à Laval et dans la Couronne Nord et 7 % dans la Couronne Sud), 10 % dans la RMR de Québec, 39 % dans les régions centrales (Mauricie, Estrie, Outaouais, Chaudière-Appalaches, Lanaudière, Laurentides, Montérégie et Centre-du-Québec, en excluant les zones incluses dans les RMR de Montréal et de Québec) et 15 % dans les régions ressources (Bas Saint-Laurent, Saguenay – Lac Saint-Jean, Abitibi-Témiscamingue, Côte-Nord, Gaspésie – Îles-de-la-Madeleine).

À la demande de RECYC-QUÉBEC, les régions centrales et les régions ressources ont été surreprésentées dans l'échantillon.

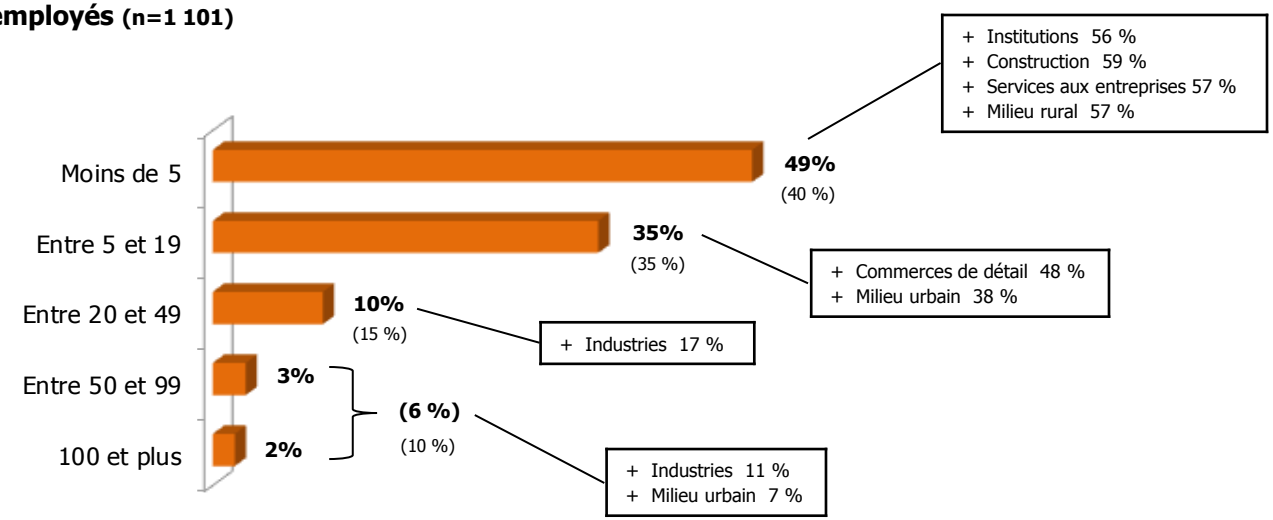
Sept établissements répondants sur dix (70 %) sont situés en milieu urbain, soit des localités comptant au moins 10 000 habitants. De manière à ce que le milieu (urbain versus rural) constitue une variable de segmentation, nous avons fixé le seuil urbain à 10 000 habitant (et non à 5 000 habitants) pour s'assurer d'un nombre plus élevé de répondants en milieu rural et ainsi, permettre des tests statistiques avec un niveau de confiance plus élevé.

Répartition des établissements répondants selon le milieu (n=1 101)



Profil des établissements répondants par taille

Répartition des établissements répondants par nombre d'employés (n=1 101)



Notes :

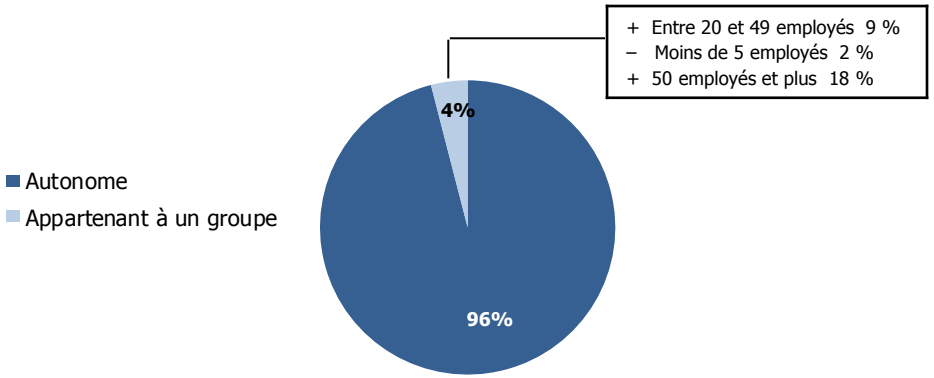
- Le nombre d'employés comprend ceux à temps plein et à temps partiel, incluant les gestionnaires mais excluant les employés saisonniers.
- Les chiffres indiqués entre parenthèses sont avant pondération.

À l'image de la structure économique du Québec, l'échantillon participant est fortement constitué de très petites entreprises et de petites entreprises. La pondération des données a donné plus de poids aux établissements de moins de 5 employés et moins de poids à ceux de 20 employés et plus.

- Après pondération, 84 % des établissements interrogés totalisent moins de 20 employés (49 % moins de 5 employés et 35 % entre 5 et 19 employés).
- Les établissements de 20 à 49 employés comptent pour 10 % des répondants tandis que ceux de 50 employés et plus comptent pour 6 % des répondants (3,4 % entre 50 et 99 employés et 2,3 % 100 employés et plus).
- Les industries sont proportionnellement plus représentées dans les établissements de 20 employés et plus; les commerces de détail sont plus nombreux dans les établissements de 5 à 19 employés; alors que les institutions, les entreprises de construction et les services aux entreprises sont plus nombreux dans les établissements de très petite taille (moins de 5 employés).

Profil des établissements répondants selon leur nature et la fonction du répondant

Répartition des répondants selon la nature de l'établissement (n=1 101)



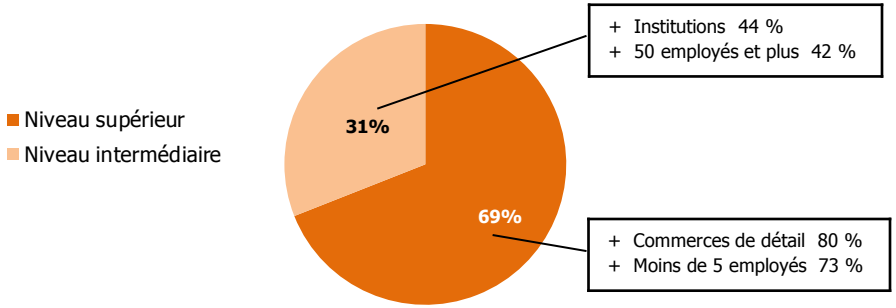
Dans une très forte majorité (96 %), les ICI interrogés sont des établissements autonomes.

Par contre, la proportion d'établissements appartenant à un groupe (par exemple, franchises, bannières, filiales) est nettement plus élevée chez les établissements ayant entre 20 et 49 employés (9 %) et 50 employés et plus (18 %) et plus faible chez les établissements ayant moins de 5 employés (2 %) .

Lorsque les établissements ont été approchés dans le cadre du sondage, nous avons avant tout ciblé, lorsque cela était possible, une personne occupant un niveau supérieur au sein de l'organisation. Il était important que la fonction ou le poste du répondant soit d'un niveau décisionnel pour les questions relatives à la GMR au sein de l'établissement.

- Près de sept répondants interrogés sur dix (69 %) sont des personnes occupant un niveau supérieur, c'est-à-dire un poste décisionnel (par exemple, directeur général, directeur, président ou vice-président, propriétaire ou copropriétaire, gérant). Cette proportion est plus élevée dans les commerces de détail (80 %) et les établissements de moins de 5 employés (73 %).
- Près du tiers (31 %) des répondants interrogés sont des personnes occupant une fonction intermédiaire (par exemple, adjoint administratif ou à la direction, coordonnateur, contrôleur). Cette proportion est plus élevée dans les institutions (44 %) et les établissements de 50 employés et plus (42 %).

Répartition des établissements répondants selon la fonction du répondant (n=1 088)



Note : la donnée n'était pas disponible pour 13 répondants.

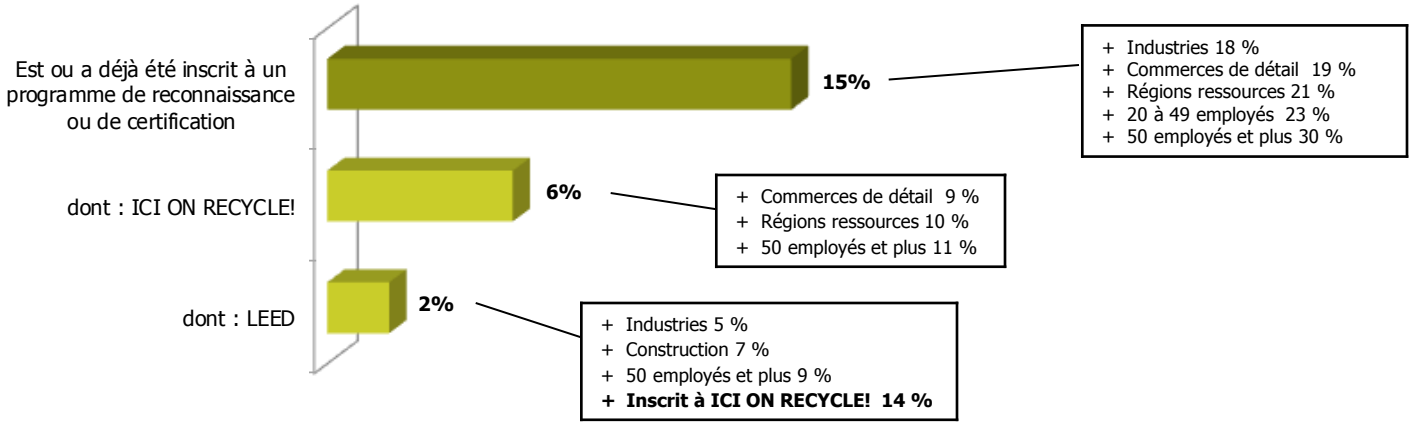
Chapitre 2

PRÉSENTATION DES RÉSULTATS GÉNÉRAUX

- Adhésion à un programme de reconnaissance ou de certification environnementale
- Accès aux services de collectes
- Importance perçue de la collecte sélective
- Opinions, attitudes, perceptions générales à l'égard de la GMR
- Niveau d'engagement des établissements en matière de GMR
- Comportements en matière de GMR
- Bénéfices et avantages associés à l'adoption de pratiques durables en GMR
- Obstacles et freins associés à l'adoption de pratiques durables en GMR
- Besoins et attentes pour une meilleure GMR
- Participation actuelle des établissements en matière de GMR
- Perception des responsabilités des différents acteurs

Programmes de reconnaissance ou de certification environnementale

Adhésion à un programme de reconnaissance ou de certification environnementale (n=1 101)

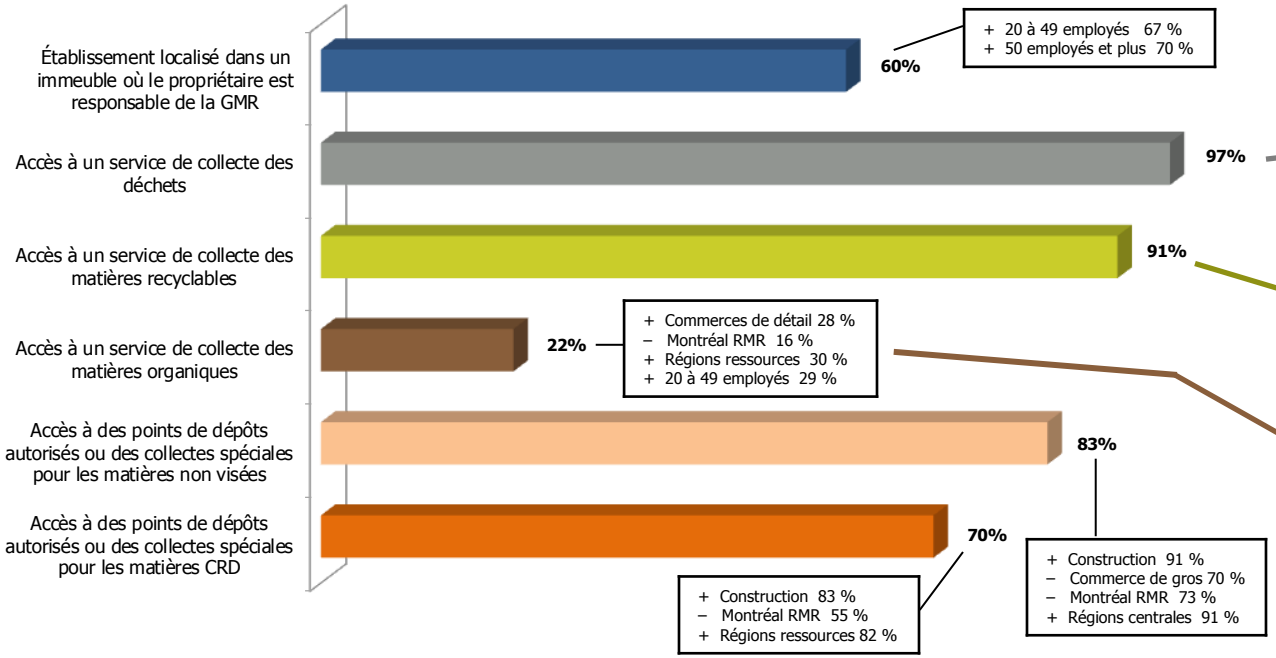


On retrouve une proportion de 15 % d'établissements parmi l'ensemble des ICI interrogés qui sont ou se sont déjà inscrits à au moins un programme de reconnaissance ou de certification environnementale. Cette participation est davantage observée chez les industries et les commerces de détail, les établissements de 20 employés et plus et dans les régions ressources.

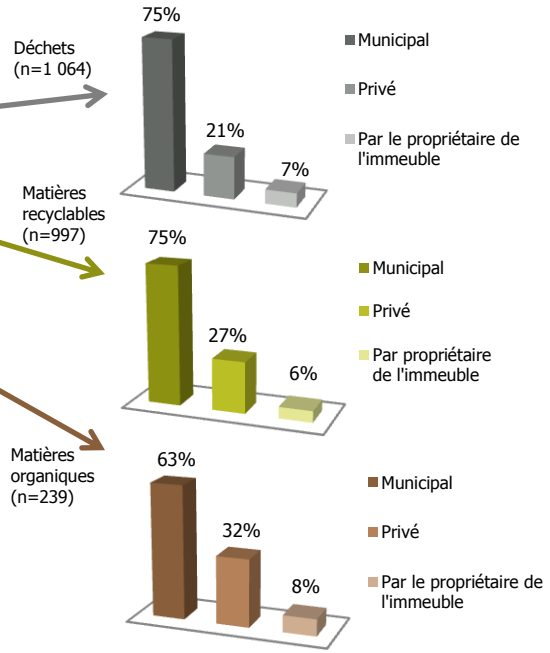
- Le programme de reconnaissance ICI ON RECYCLE! de RECYC-QUÉBEC obtient une incidence de 6 % auprès de l'ensemble de la population d'ICI sondée ce qui représente 39 % parmi les adhérents à un programme de reconnaissance ou de certification. Ceux qui mentionnent s'y être inscrits sont davantage représentés chez les commerces de détail, les établissements de 50 employés et plus et dans les régions ressources. Précisons que **ces résultats corroborent les données de RECYC-QUÉBEC** sur le profil de leurs attestés au programme ICI ON RECYCLE!, où il y a surreprésentation des commerces de détail, des établissements situés en régions ressources et de 50 employés et plus.
- Il est suivi de LEED qui obtient une mention de 2 % et davantage de participation de la part des industries, des entreprises de construction, des établissements de 50 employés et plus et des établissements inscrits à ICI ON RECYCLE!
- La double certification ICI ON RECYCLE! et LEED demeure toutefois très rare : elle concerne seulement 4 répondants ou 0,4 % du total.
- Les autres programmes également mentionnés (en mention spontanée) sont Clé verte (garage) (près de 2 %), Voelia (1,2 %), RECYC-QUÉBEC (sans précision) (1,1 %), Société de gestion des huiles usagées (SOGHU) (0,6 %) et ISO 14000 (0,5 %).

Accès aux services de collectes

Établissements qui ont accès aux services de collectes (n=1 101)



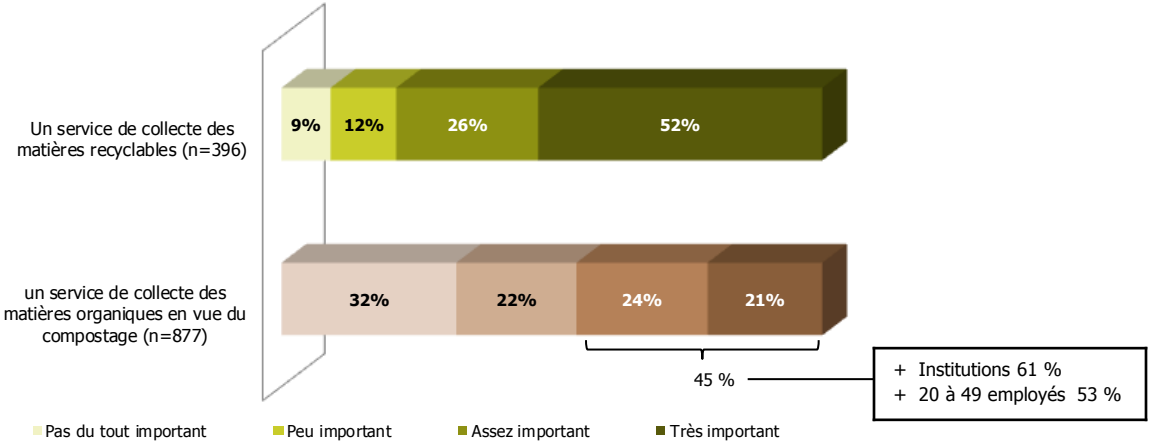
Service de collecte : municipal, privé ou par le propriétaire de l'immeuble
(plusieurs mentions, un total de plus de 100% est donc possible)



- Une proportion de **60 % des établissements interrogés sont localisés dans un immeuble où le propriétaire est responsable de la GMR** et ce, davantage dans les établissements de 20 employés et plus. Le propriétaire a donc, dans la majorité des établissements, un rôle significatif, pouvant contribuer à la réduction des matières résiduelles.
- La quasi-totalité (97 %) et la grande majorité (91 %) des répondants ont accès respectivement à un service de collecte des déchets et à un service de collecte des matières recyclables; pour les deux types de collectes, il s'agit d'un service de collecte municipale dans les trois quarts des cas.
- Vingt-deux pourcent (22 %) des ICI ont accès à une collecte des matières organiques, le service étant principalement offert par leur municipalité (63 %) ou privée (32 %). Ce type de collecte est deux fois plus accessible dans les régions ressources que dans la RMR de Montréal; il l'est aussi davantage observé dans les commerces de détail et les entreprises de 20 à 49 employés.
- Une assez forte majorité des répondants ont accès à des points de dépôts autorisés ou des collectes spéciales pour les objets ou produits qui ne sont pas acceptés dans le bac de récupération (matières non visées, 83 %) ou pour les matières de la construction, rénovation et démolition (CRD, 70 %).

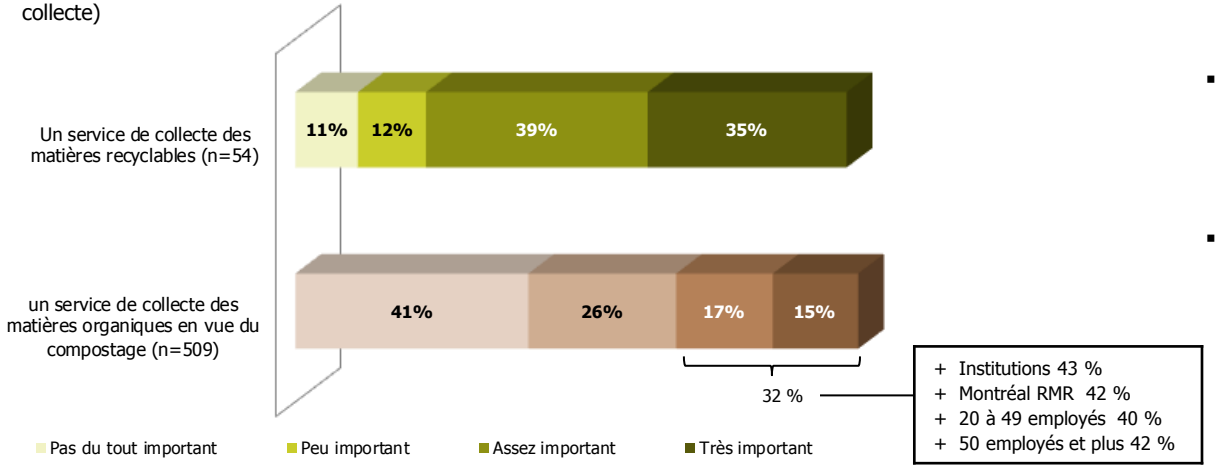
Importance perçue de la collecte sélective

Importance que la municipalité offre : (base: le répondant n'a pas accès à la collecte ou la collecte n'est pas un service municipal)



- Une forte majorité de 78 % des répondants estiment qu'il est *très important* (52 %) ou *assez important* (26 %) que leur municipalité offre un service de collecte des matières recyclables.
- Par contre, lorsqu'il s'agit du service de collecte des matières organiques, le pourcentage *très important* diminue considérablement (21 %). Au total, 45 % estiment que c'est *très* ou *assez important*. Les institutions (61 %) de même que les établissements de 20 à 49 employés (53 %) accordent plus d'importance à cette collecte.

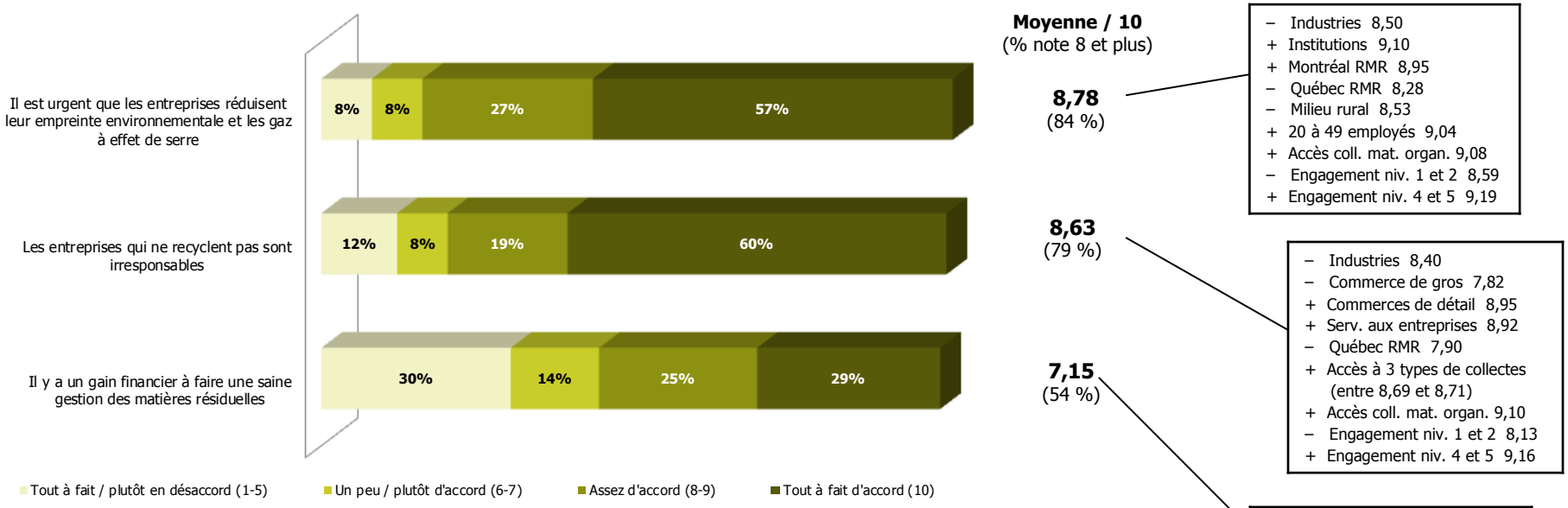
Importance que le propriétaire de l'immeuble offre : (base: le propriétaire de l'immeuble est responsable de la GMR et le répondant n'a pas accès à la collecte)



- Presque les trois quarts des répondants (74 %) estiment qu'il est *très important* (35 %) ou *assez important* (39 %) que le propriétaire de leur immeuble offre un service de collecte des matières recyclables.
- Lorsqu'il s'agit du service de collecte des matières organiques, 32 % estiment que cela est *très important* (15 %) ou *assez important* (17 %) que leur propriétaire leur offre cet accès. Notons, entre autres, une augmentation significativement observé de l'intérêt envers cette offre chez les institutions (43 %) à Montréal (42 %) et dans les entreprises de 20 employés ou plus.

Opinions, attitudes, perceptions générales à l'égard de la GMR

Degré d'accord sur des énoncés portant sur les opinions, attitudes et perceptions à l'égard de la GMR (n=1 101)

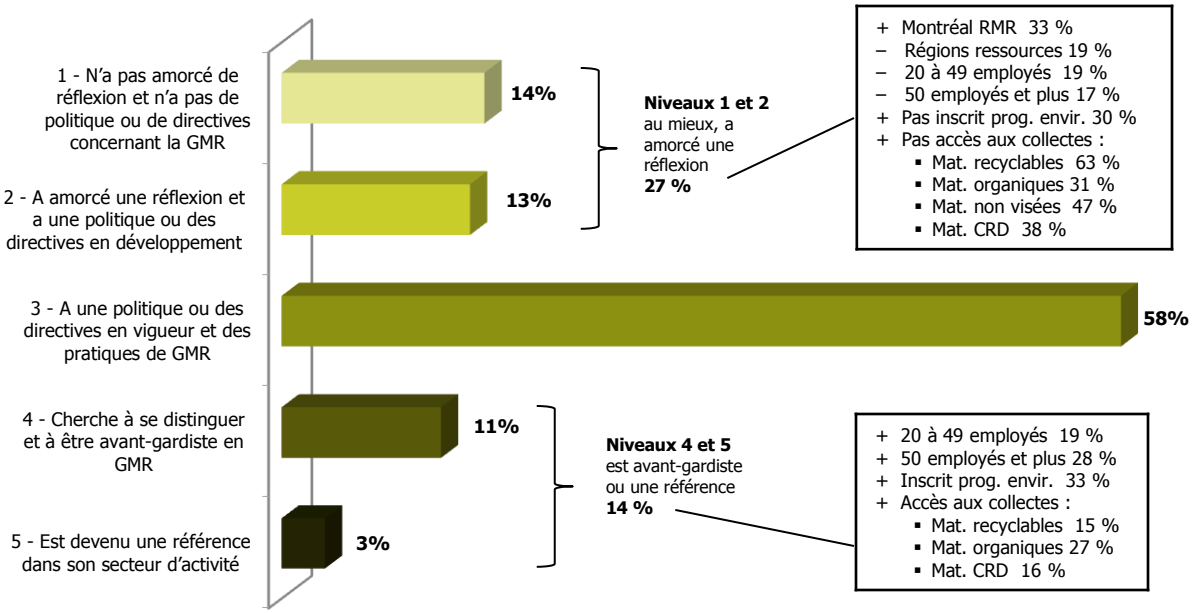


- Une forte majorité des répondants considère qu'il est urgent que les entreprises réduisent leur empreinte environnementale et les gaz à effet de serre (84 % tout à fait ou assez en accord, avec une moyenne de 8,78 sur 10). Ce résultat témoigne de l'importance et du niveau de conscientisation à l'urgence d'agir sur cet enjeu pour les entreprises québécoises.
- Une presqu'aussi forte majorité considère que les entreprises qui ne recyclent pas sont irresponsables, soit 79 % qui se disent très ou assez en accord avec cet énoncé (moyenne de 8,63 sur 10). Les répondants sont donc assez sévères et critiques envers leurs pairs et ceux qui ne font pas de geste. Les commerces de détail, les services aux entreprises et ceux qui ont accès aux différentes collectes se montrent plus sévères que la moyenne.
- Plus de la moitié considère qu'*il y a un gain financier à faire une saine gestion des matières résiduelles* soit 54 % des établissements étant tout à fait ou assez en accord avec cet énoncé (moyenne de 7,15 sur 10). La perception des gains financiers qui découlent du fait d'investir dans une saine GMR est distinctement perçue plus élevée de la part des établissements dont les propriétaires sont responsables de la GMR (7,26).
- Globalement sur l'ensemble de ces affirmations, **le degré d'accord est généralement plus élevé** que la moyenne dans le secteur des institutions, chez les ICI qui ont accès à la collecte des matières organiques et ceux dont le niveau d'engagement en matière de GMR est élevé (niveau 4 ou 5). Il est **plus bas** que la moyenne dans le secteur des industries et chez les ICI dont le niveau d'engagement est faible (niveau 1 ou 2).

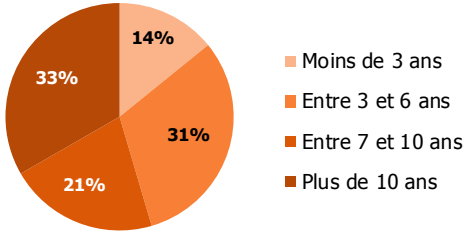
Niveau d'engagement des établissements en matière de GMR

La perception qu'ont les établissements de leur niveau d'engagement en matière de GMR constitue l'une des mesures les plus importantes dans le cadre de cette étude. Elle permet en partie d'expliquer plusieurs opinions, attitudes et comportements ainsi que la participation des ICI.

À quel niveau d'engagement se situent les établissements sondés (n=1 101)



Depuis combien d'années l'établissement a amorcé une réflexion ou a une politique ou des directives en GMR (n=937) (base: répondants dont le niveau d'engagement est d'au moins 2)



- Sur une échelle de cinq niveaux d'engagement, **une majorité (58 %) des établissements déclarent avoir mis en œuvre** une politique ou des directives en vigueur et des pratiques en GMR (niveau 3).
- Un peu plus du quart des établissements répondants (27 %) a, au mieux, amorcé une réflexion concernant la GMR : 14 % se situent au niveau 1 (aucune réflexion, politique ou directive) et 13 %, au niveau 2 (faible engagement, a amorcé une réflexion).
- Une proportion intéressante de 14 % sont des ICI à l'avant plan : 11,4 % cherchent à se distinguer (niveau 4) et 2,5 % sont une référence dans leur secteur (niveau 5).
- **Le fait d'avoir accès ou non à un service de collecte a un effet important sur le niveau d'engagement** : les établissements n'ayant pas accès au service de collecte des matières recyclables, des matières organiques (moindrement), des matières non visées et des matières de construction, rénovation et démolition sont proportionnellement beaucoup plus nombreux à se situer au niveau 1 ou 2. Inversement, ceux qui ont accès au service de collecte des matières recyclables, des matières organiques (surtout) et des matières de construction, rénovation et démolition sont proportionnellement plus nombreux à se situer au niveaux supérieurs 4 ou 5.
- Il y a proportionnellement plus d'établissements situés dans la RMR de Montréal et moins dans les régions ressources à se situer au niveau 1 ou 2. Et les établissements de 20 employés et plus – et surtout de 50 employés et plus – ont un niveau d'engagement plus élevé que la moyenne.

Niveau d'engagement des établissements en matière de GMR

Deux sondages à deux ans d'intervalle : des niveaux d'engagement similaires

Sondage actuel (2015) Niveau d'engagement des ICI en matière de GMR (n=1101)		**Sondage sur le développement durable (2013)** Niveau d'engagement de l'entreprise à mettre en place un cadre de gestion pour améliorer sa performance environnementale en ce qui concerne la gestion des matières premières et résiduelles (n=711)	
Au mieux, a amorcé une réflexion (niveaux 1 et 2)	27 %	Entreprise ayant au plus amorcé une réflexion (n'a pas encore amorcé de réflexion ou est présentement en réflexion) (niveau 1)	28 %
A une politique ou des directives en vigueur et des pratiques de GMR (niveau 3)	58 %	Entreprise estimant avoir intégré de tels critères (niveau 2)	57 %
Est avant-gardiste ou une référence (niveaux 4 et 5)	14 %	Entreprise cherchant à se distinguer ou mieux (cherche à se distinguer par rapport à son secteur ou est une référence dans l'industrie) (niveau 3)	15 %

Les niveaux d'engagement que nous constatons dans la présente étude s'apparentent fortement à ceux observés dans un sondage réalisé en 2013 auprès de plus de 700 entreprises du Québec et traitant du développement durable. L'une des questions de ce sondage portait sur le niveau d'engagement à mettre en place un cadre de gestion pour améliorer sa performance environnementale en ce qui concerne la gestion des matières premières et résiduelles. Cette question est assez similaire à celle de la présente étude.

Malgré que le sondage 2013 comporte quelques différences méthodologiques par rapport à la présente étude – institutions non incluses, proportion plus élevée d'entreprises de 50 employés et plus (23 % par rapport à 6 % dans le présent sondage) – il est très intéressant de comparer les résultats.

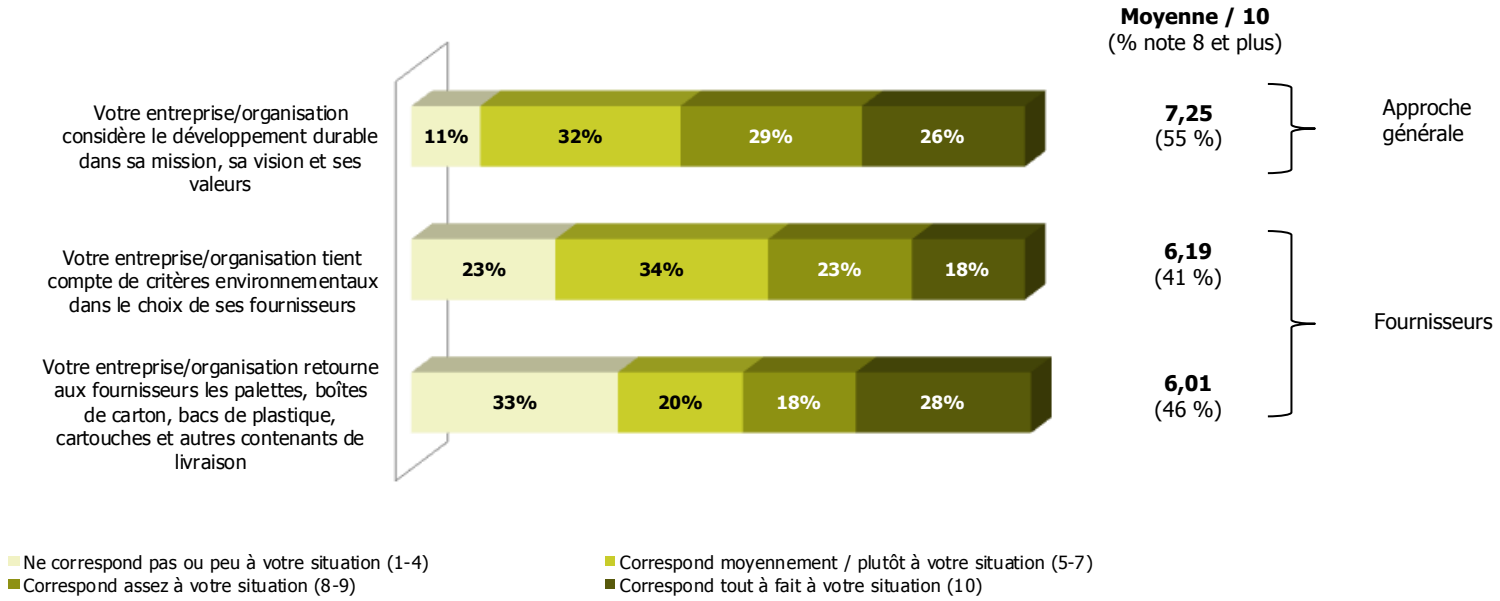
- **Les niveaux d'engagements n'ont pratiquement pas bougé au cours des deux dernières années**, les pourcentages correspondant à chaque niveau étant resté similaire depuis 2013. Dans les deux sondages, près de six établissements sur dix se situent à un niveau d'engagement intermédiaire. Ils ont mis en place un cadre de gestion (politique, directives) et intégré plusieurs bonnes pratiques en GMR sans toutefois se distinguer, être un chef de file ou une référence dans leur secteur. Ce qui témoigne des acquis dans la mise en place de politiques ou directives en GMR, sans toutefois noter de progression entre la réflexion et l'intégration de pratiques.

La Direction de la coordination et de l'évaluation de programme (DCEP) du ministère de l'Économie, de l'Innovation et des Exportations (2013), Sondage sur le développement durable réalisé auprès des entreprises du Québec, 61 pages.

Comportements en matière de GMR

Les comportements suivants correspondent ou non à la situation de l'établissement (n=1 101) :

PRÉOCCUPATIONS ENVIRONNEMENTALES ET COMPORTEMENTS À L'ÉGARD DES FOURNISSEURS



- En matière d'**approche générale**, les ICI répondants démontrent globalement une préoccupation à l'égard du développement durable c'est-à-dire l'intégration des dimensions économique, environnementale et sociale – dans leur mission, leur vision et leurs valeurs. Une majorité d'établissements ont bien intégré cette responsabilité dans leur mission, 55 % s'étant attribué une note d'au moins 8 sur 10 (moyenne de 7,25 sur 10). Comme le démontre le tableau croisé en page suivante, les ICI localisés dans les régions ressources intègrent mieux cette responsabilité dans leur mission (moyenne de 7,65 contre 7,25), alors que celles localisées dans la RMR de Montréal l'intègrent moins bien (moyenne de 6,90).
- Dans l'instauration de mesures vis-à-vis leurs **fournisseurs**, une proportion de 41 % affirment tenir compte spécifiquement des critères environnementaux dans le choix des fournisseurs (moyenne de 6,19 sur 10). Les commerces de détail tiennent davantage compte de ces critères dans le choix des fournisseurs (moyenne de 6,52 contre 6,19), comme le démontre le tableau croisé en page suivante.
- Près de cinq établissements sur dix (46 %) disent avoir adopté des comportements visant à retourner aux fournisseurs les palettes, boîtes de carton, bacs de plastique, cartouches et autres contenants de livraison (moyenne de 6,01 sur 10).
- Ces données fournissent des indicateurs sur les mesures susceptibles d'être améliorées auprès des fournisseurs.

Comportements en matière de GMR

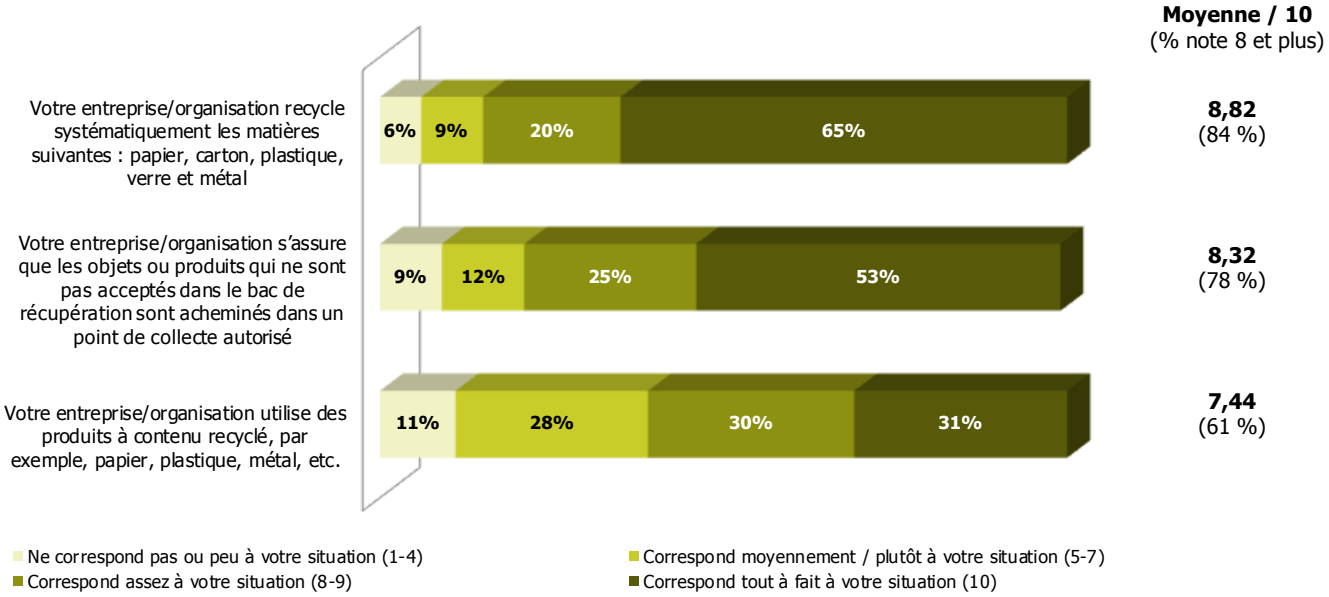
Préoccupations environnementales et comportements à l'égard des fournisseurs : différence selon les sous-groupes de répondants

Préoccupations environnementales et comportements à l'égard des fournisseurs / Sous-groupes de répondants		Considère le développement durable dans sa mission, sa vision et ses valeurs (7,25)	Tient compte de critères environnementaux dans le choix de ses fournisseurs (6,19)	Retourne aux fournisseurs les palettes, boîtes de carton, bacs de plastique, cartouches et autres contenants de livraison (6,01)
Appartient à un groupe	+	7,77	6,99	6,84
Industries (I) ou construction (C)	–	6,99 (I)	5,69 (I)	5,51 (C)
Commerces de détail	+		6,52	
Montréal RMR	–	6,90		
Régions ressources	+	7,65		
20 à 49 employés	+	7,70	6,69	6,87
Inscrit progr. reconnaissance /certification environnementale	+	8,07	7,49	6,71
Propriétaire de l'immeuble responsable de la GMR	+	7,41		6,31
Accès aux collectes (matières recyclables, non visées et CRD)	+	7,39 à 7,54	6,26 à 6,33	6,09 à 6,11
Accès à un service de collecte des matières organiques	+	7,82	6,81	6,43
Engagement de niveau 1 et 2	–	5,84	5,00	5,60
Engagement de niveau 4 et 5	+	8,69	7,59	6,88

- Le tableau ci-contre illustre chez les sous-groupes suivants **une plus grande préoccupation environnementale et à l'égard des fournisseurs** que la moyenne : les ICI appartenant à un groupe, ayant entre 20 et 49 employés, qui sont dans un immeuble où le propriétaire est responsable de la GMR, qui sont inscrits à un programme de reconnaissance ou de certification environnementale, qui ont accès aux collectes (matières recyclables, non visées et CRD), mais surtout des matières organiques, et dont le niveau d'engagement est élevé (niveau 4 ou 5).
- Les sous-groupes suivants montrent **une moins grande préoccupation environnementale et à l'égard des fournisseurs** que la moyenne : le secteur des industries ou de la construction (qui est un sous-secteur des industries) et les ICI dont le niveau d'engagement est faible (niveau 1 ou 2).

Comportements en matière de GMR

Les comportements suivants correspondent ou non à la situation de l'établissement (n=1 101) :
ACTIONS DE RÉDUCTION ET DE RECYCLAGE PLUS RÉPANDUES



- **Les actions de réduction et de recyclage qu'on peut considérer plus répandues deviennent de plus en plus un comportement acquis au sein des ICI.**
  - Deux des trois actions sont réalisées par une très forte proportion d'établissements répondants : le recyclage systématique du papier, carton, plastique, verre et métal (84 % avec une note d'au moins 8 sur 10, moyenne de 8,82 sur 10) et l'acheminement dans un point de collecte autorisé des matières non visées (78 % avec une note d'au moins 8 sur 10, moyenne de 8,32 sur 10). Tel que le démontre le tableau croisé en page suivante, les industries acheminent davantage les matières non visées dans un point de collecte autorisé (moyenne de 8,61 contre 8,32), alors que les commerces de gros sont moins nombreux à le faire (moyenne de 7,59).
- L'utilisation de produits à contenu recyclé (papier, plastique, métal, etc.) est réalisée par une part moins élevée d'ICI, mais quand même très appréciable, avec 61 % des répondants ayant une note d'au moins 8 sur 10 (moyenne de 7,44 sur 10). Tel qu'on peut le voir au tableau croisé en page suivante, le secteur de la construction utilise moins de produits à contenu recyclé (moyenne de 6,98 contre 7,44). Il serait intéressant d'approfondir la connaissance plus spécifique des mesures susceptibles de faire avancer ce comportement par type de matière, contenant, etc.

Comportements en matière de GMR

Actions de réduction et de recyclage plus répandues : différence selon les sous-groupes de répondants

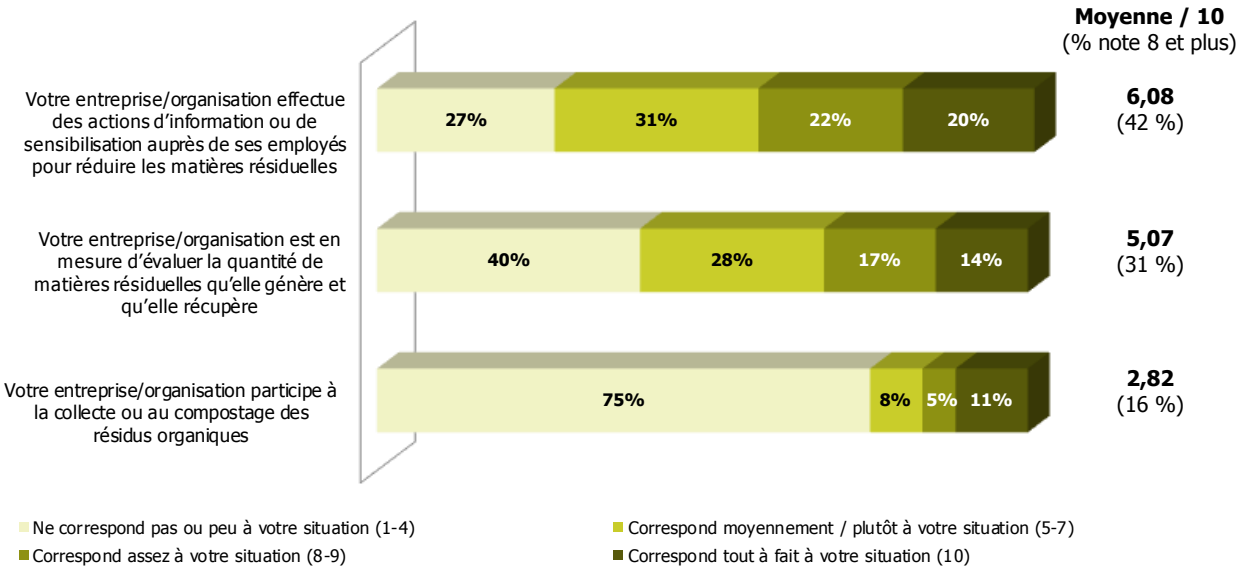
Actions de réduction et de recyclage plus répandues / Sous-groupes de répondants		Recycle systématiquement les matières suivantes : papier, carton, plastique, verre et métal (8,82)	Les objets ou produits qui ne sont pas acceptés dans le bac de récupération sont acheminés dans un point de collecte autorisé (8,32)	Utilise des produits à contenu recyclé (papier, plastique, métal, etc.) (7,44)
Industries	+		8,61	
Construction	–			6,98
Commerces de gros	–		7,59	
Montréal RMR / Québec RMR	–	8,39 (Qc)	7,99 (Mtl)	
Régions centrales (RC) / régions ressources (RR)	+	9,00 (RC)	8,58 (RC) / 8,61 (RR)	
Inscrit progr. reconnaissance /certification environnementale	+	9,34	8,84	8,02
Accès aux collectes (matières recyclables, non visées et CRD)	+	9,00 à 9,10	8,43 à 8,69	7,57 à 7,61
Accès à un service de collecte des matières organiques	+	9,37	8,69	8,08
Engagement de niveau 1 et 2	–	7,64	7,19	6,54
Engagement de niveau 4 et 5	+	9,59	9,09	8,17

- Globalement, les sous-groupes suivants **mettent plus en application que la moyenne** les actions de réduction et de recyclage plus répandues : les ICI localisés dans les régions centrales ou ressources, qui sont inscrits à un programme de reconnaissance ou de certification environnementale, qui ont accès aux collectes (matières recyclables, non visées et CRD), mais surtout des matières organiques, et dont le niveau d'engagement est élevé (niveau 4 ou 5).
- Les sous-groupes suivants **mettent moins en application que la moyenne** les actions de réduction et de recyclage plus répandues : les ICI localisés dans les RMR de Montréal ou de Québec et ceux dont le niveau d'engagement est faible (niveau 1 ou 2).

Comportements en matière de GMR

Les comportements suivants correspondent ou non à la situation de l'établissement (n=1 101) :

ACTIONS DE RÉDUCTION ET DE RECYCLAGE MOINS RÉPANDUES



- Parmi les **actions de réduction et de recyclage mesurées et susceptibles de nécessiter plus de moyens ou d'efforts de la part des ICI** (conditions – accès – ressources, etc.), les actions d'information ou de sensibilisation effectuées auprès des employés pour réduire les matières résiduelles sont celles qui rejoignent le plus d'établissements : 42 % (qui s'attribuent une note d'au moins 8 sur 10) sont manifestement les plus actifs en matière d'ISÉ (moyenne de 6,08 sur 10). Comme le montre le tableau en page suivante, le secteur des commerces de détail est le plus actif de tous (moyenne de 6,43 contre 6,08).
- Pour ce qui est de l'évaluation de la quantité de matières résiduelles générées et récupérées par les établissements sondés, la moyenne observée de 5,07 sur 10 (et 31 % avec une note d'au moins 8 sur 10) indique globalement une moins forte incidence qui peut s'expliquer par la nécessité d'outils (grilles) techniques pour être en mesure de quantifier les quantités générées ou récupérées.
- **Peu d'établissements participent à la collecte ou au compostage des résidus organiques** (très faible moyenne de 2,82 sur 10 et 16 % avec une note d'au moins 8 sur 10). Rappelons que seulement 22 % des établissements sondés disent avoir accès à un service de collecte des matières organiques; et chez ces établissements, la participation est très élevée : 39 % ont une note d'au moins 8 sur 10 et leur moyenne atteint 5,02 sur 10. Soulignons également – voir le tableau en page suivante – que les établissements inscrits au programme ON RECYCLE! ont une moyenne bien supérieure à l'ensemble des répondants (4,08 contre 2,82), tandis que le secteur des services aux entreprises a une moyenne inférieure (2,36).

Comportements en matière de GMR

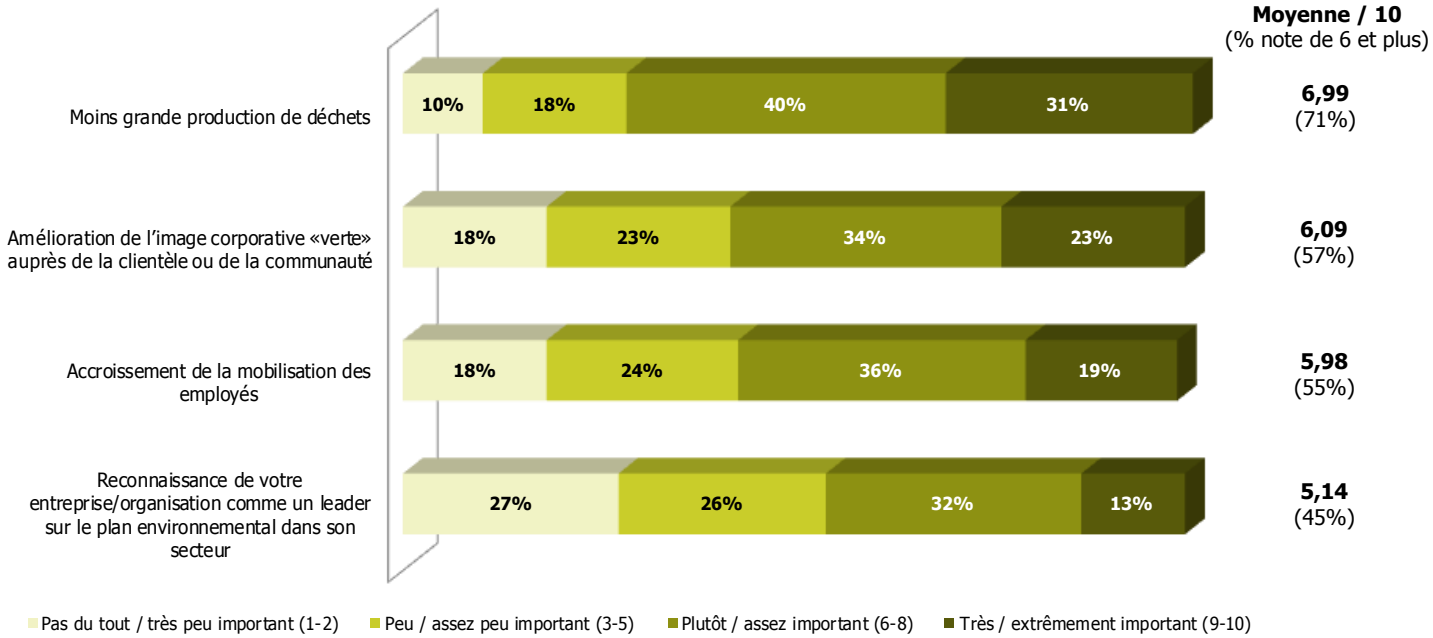
Actions de réduction et de recyclage moins répandues : différence selon les sous-groupes de répondants

Actions de réduction et de recyclage moins répandues / Sous-groupes de répondants		Effectue des actions d'information ou de sensibilisation auprès de ses employés pour réduire les matières résiduelles (6,08)	Est en mesure d'évaluer la quantité de matières résiduelles qu'elle génère et qu'elle récupère (5,07)	Participe à la collecte ou au compostage des résidus organiques (2,82)
Répondant ayant une fonction de niveau supérieur	+	6,27	5,20	3,02
Commerces de détail	+	6,43		
Services aux entreprises	–			2,36
Montréal RMR	–	5,85		2,50
Régions centrales (RC), régions ressources (RR), milieu rural (MR)	+	6,45 (RR)	5,62 (MR)	3,09 (RC)
Inscrit progr. reconnaissance /certification environnementale	+	7,13	6,26	4,08 (ICI ON RECYCLE!)
Accès aux collectes (matières recyclables, non visées et CRD)	+	6,26 à 6,35	5,14 à 5,31	2,93 à 3,03
Accès à un service de collecte des matières organiques	+	7,09	5,67	5,02
Engagement de niveau 1 et 2	–	4,31	4,02	2,10
Engagement de niveau 4 et 5	+	7,72	6,94	4,44

- Généralement, les sous-groupes suivants **sont plus avancés que la moyenne sur certaines actions de réduction et de recyclage** : les ICI où le répondant a une fonction de niveau supérieur, ceux ICI localisés dans les régions centrales ou ressources ou un milieu rural, qui sont inscrits à un programme de reconnaissance ou de certification environnementale, qui ont accès aux collectes (matières recyclables, non visées et CRD), mais surtout des matières organiques, et dont le niveau d'engagement est élevé (niveau 4 ou 5).
- Globalement le niveau d'engagement et l'adhésion à un programme sont porteurs d'avancement.
- Les sous-groupes suivants **sont moins avancés que la moyenne** sur certaines actions de réduction et de recyclage : les ICI localisés dans la RMR de Montréal et ceux dont le niveau d'engagement est faible (niveau 1 ou 2); il faut ajouter le secteur des services aux entreprises pour la participation à la collecte ou au compostage des résidus organiques.

Bénéfices et avantages associés à l'adoption de pratiques durables en GMR

Degré d'importance accordé aux bénéfices et avantages suivants (n=1 101)



- Parmi divers avantages ou bénéfices (passés ou présents) pouvant être associés à l'adoption de pratiques durables en GMR, le plus important est la *moins grande production de déchets* (moyenne de 7 sur 10) dont 71 % l'évaluent plutôt à extrêmement important). Notons que cet élément est signifié particulièrement par les établissements dont les propriétaires sont responsables de la GMR (7,18).
- L'*amélioration de l'image corporative «verte» auprès de la clientèle ou de la communauté* ainsi que l'*accroissement de la mobilisation des employés* font partie des avantages / bénéfices jugés relativement importants, avec une moyenne d'environ 6 sur 10 ; 57% et 55% respectivement considèrent ce bénéfice plutôt à extrêmement important. Tel que le montre le tableau en page suivante, les commerces de détail sont particulièrement sensibles à l'aspect image verte (moyenne de 7,02) et les établissements appartenant à un groupe, plus sensibles quant à la mobilisation des employés (moyenne de 6,54).
- Quant à la *reconnaissance de l'établissement comme un leader sur le plan environnemental dans son secteur*, il s'agit d'un avantage particulièrement corrélé au niveau d'engagement, les établissements de niveau 4 et 5 ayant une moyenne (7,27 sur 10) très supérieure à celle de l'ensemble des répondants (5,14) dont 45% jugent plutôt à extrêmement important.
- Ces résultats peuvent signifier que bon nombre d'ICI sont déjà passablement, voire très avancés sur plusieurs aspects de la GMR (tel qu'on l'a constaté dans la section précédente portant sur les comportements en matière de GMR) et qu'elles ont dépassé le stade d'une motivation associée à certains bénéfices.

Bénéfices et avantages associés à l'adoption de pratiques durables en GMR

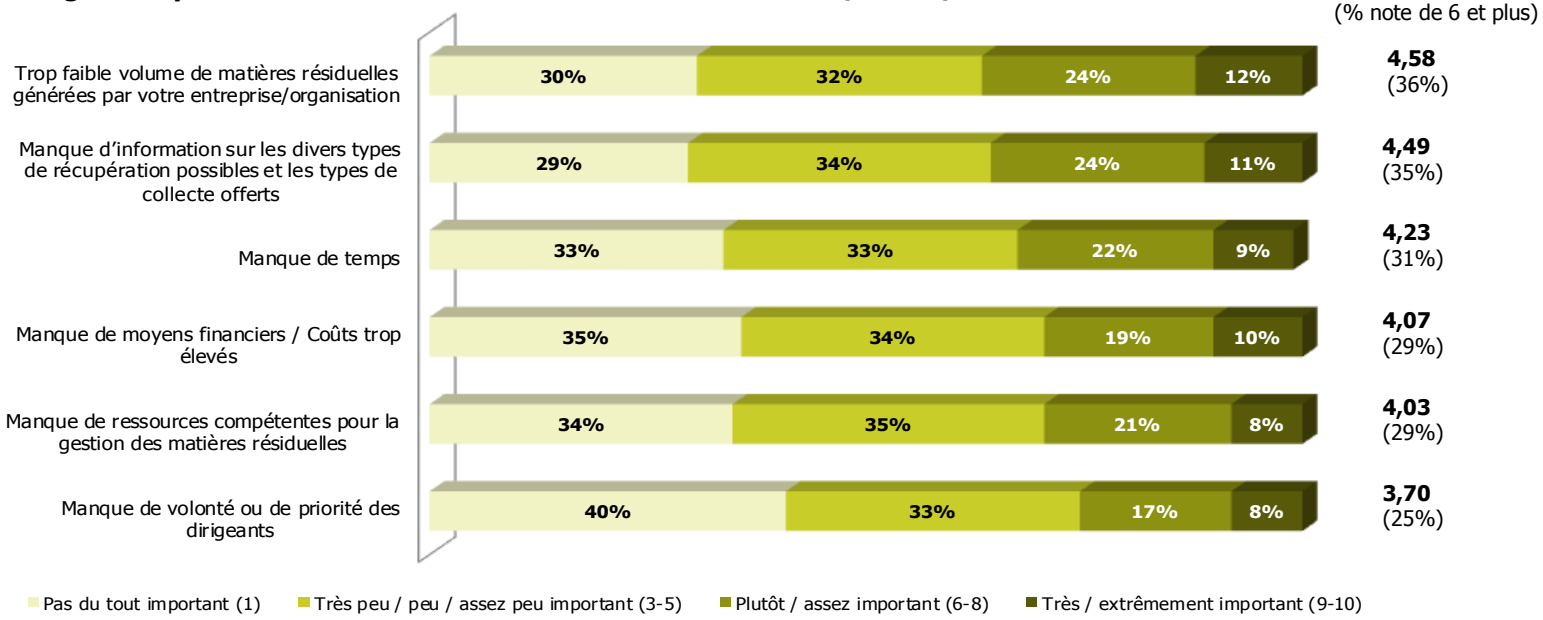
Bénéfices et avantages : différence de l'importance selon les sous-groupes de répondants

Bénéfices et avantages / Sous-groupes de répondants		Moins grande production de déchets (6,99)	Amélioration de l'image corporative «verte» auprès de la clientèle ou de la communauté (6,09)	Accroissement de la mobilisation des employés (5,98)	Reconnaissance comme un leader sur le plan environnemental dans son secteur (5,14)
Répondant ayant une fonction de niveau supérieur	+		6,27		5,33
Appartient à un groupe	+			6,54	
Industries	–	6,71	5,68	5,53	
Services aux entreprises	–	6,54	5,19		4,40
Commerces de détail	+	7,57	7,02	6,59	6,00
Montréal RMR / Québec RMR	–		5,85 / 5,52		4,76 (Mtl)
Régions ressources	+	7,43	6,67	6,34	5,76
Moins de 5 employés	–		5,92	5,53	4,87
50 employés et plus	+		6,90	6,71	6,02
Inscrit progr. reconnaissance /certification environnementale	+	7,75	7,61	6,93	6,75
Propriétaire de l'immeuble responsable de la GMR	+	7,18			5,38
Accès aux collectes (matières recyclables, non visées et CRD)	+	7,11 à 7,12	6,22 à 6,26	6,08 à 6,14	5,22 à 5,32
Accès à un service de collecte des matières organiques	+	7,77	6,98	6,92	6,22
Engagement de niveau 1 et 2	–	6,07	5,07	5,02	4,05
Engagement de niveau 4 et 5	+	8,08	7,97	7,31	7,29

- Les bénéfices et avantages sont considérés avec un niveau d'**importance global plus élevé** chez les sous-groupes de répondants suivants : les ICI où le répondant a une fonction de niveau supérieur, les commerces de détail, les ICI localisés dans les régions ressources, ayant 50 employés et plus, qui sont inscrits à un programme de reconnaissance ou de certification environnementale, qui ont accès aux collectes (matières recyclables, non visées et CRD), mais surtout des matières organiques, et dont le niveau d'engagement est élevé (niveau 4 ou 5).
- Inversement, l'importance générale accordée aux bénéfices et avantages **est moindre** auprès des industries, des services aux entreprises, des ICI localisés dans les RMR de Montréal ou de Québec (selon le bénéfice), ayant moins de 5 employés et dont le niveau d'engagement est faible (niveau 1 ou 2).

Obstacles et freins associés à l'adoption de pratiques durables en GMR

Degré d'importance accordé aux obstacles et freins suivants (n=1 101)



- Parmi les obstacles susceptibles de freiner l'adoption de pratiques durables en GMR, plus du tiers des répondants identifient le *trop faible volume des matières générées* (36 % avec une note supérieure à 6/10), suivi du *manque d'information sur les divers types de récupération et de collectes offerts* (35 %, note de 6/10 et plus).
- Cela dit, aucun obstacle ne ressort comme étant très ou assez important (aucune moyenne supérieure à 5 sur 10). Ces données laissent croire que les ICI sont davantage outillées, conscientes de l'importance d'une saine GMR et moins enclines à identifier divers obstacles ou freins (pouvant être invoqués comme excuse) pour justifier un manque d'action, ou encore à l'inverse qu'elles ne sont pas encore très intéressées par ces enjeux.
- *Note : Par rapport au sondage de 2013 portant sur le développement durable (où on a mesuré certains obstacles à gestion* des matières premières et résiduelles), nous observons:
  - Une grande similitude quant au manque de moyens financiers (28 % en 2013, 29 % de réponses 6 à 10 en 2015);
  - moins grande importance quant au manque de temps (44 % en 2013, 31 % en 2015);
  - plus grande importance quant au manque de ressources compétentes (24 % en 2013, 29 % en 2015) et au manque d'information (23 % en 2013, 35 % en 2015).

  Précisons que le sondage de 2013 aborde cet aspect avec une question ouverte, où les choix de réponses sont suggérés au besoin, tandis que dans le sondage de 2015, les choix de réponse sont sondés systématiquement. Il faut donc prendre ces données comparatives avec réserve.

La Direction de la coordination et de l'évaluation de programme (DCEP) du ministère de l'Économie, de l'Innovation et des Exportations (2013), Sondage sur le développement durable réalisé auprès des entreprises du Québec, 61 pages.

Obstacles et freins associés à l'adoption de pratiques durables en GMR

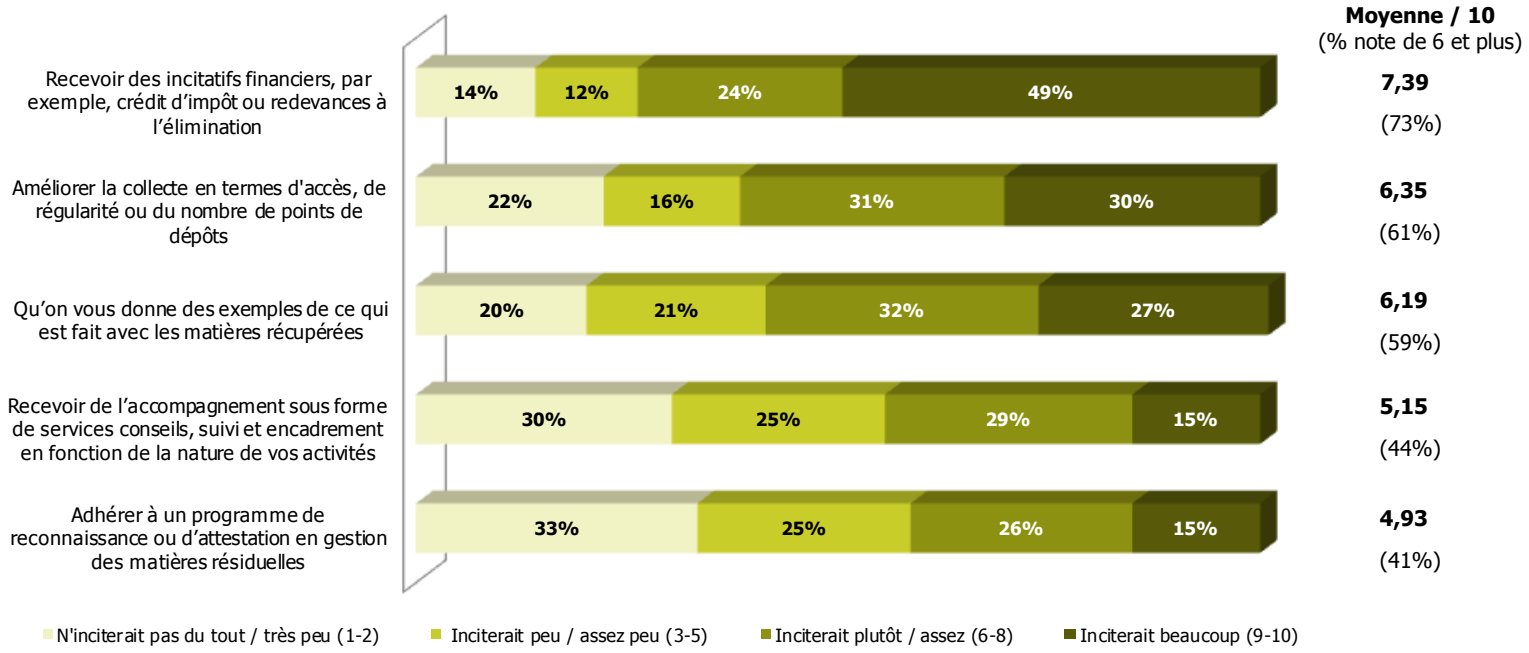
Obstacles et freins : différence de l'importance selon les sous-groupes de répondants

Obstacles et freins / Sous-groupes de répondants		Trop faible volume de matières résiduelles générées (4,58)	Manque d'info sur les types de récupération possibles et les types de collecte offerts (4,49)	Manque de temps (4,23)	Manque de moyens financiers / Coûts trop élevés (4,07)	Manque de ressources compétentes (4,03)	Manque de volonté ou de priorité des dirigeants (3,70)
Répondant ayant une fonction de niveau supérieur	+		4,66	4,40			
Construction	+	4,91		4,65	4,58		3,92
Commerces (C) / Commerces de détail (CD)	+		4,64 C	4,35 C	4,47 CD	4,18 C	
Commerces de gros	–	3,80					3,05
Services aux entreprises	–		3,99		3,43		
Institutions	–		3,60	3,44	3,21	3,46	3,28
Québec RMR	–		4,03	3,73		3,59	3,22
Régions ressources	+	5,15		4,60	4,63	4,43	4,21
Entre 20 et 49 employés	+				4,74	4,55	
Pas dans un immeuble où propriétaire responsable de la GMR	+			4,45	4,27		3,94
Pas accès aux collectes (matières recyc. (MR), non visées (NV) ou de CRD)	+	5,53 R / 4,89 CRD	5,11 NV		4,45 CRD	4,85 R / 4,47 NV	4,20 R
Engagement de niveau 1 et 2	+	5,32		4,70	4,33	4,50	4,32

- Généralement, les obstacles et freins mesurés sont **plus importants** dans les secteurs de la construction et du commerce (du commerce de détail pour le manque de moyens financiers), auprès des ICI localisés dans les régions ressources, ayant entre 20 et 49 employés (pour le manque de moyens financiers et de ressources compétentes), qui ne sont pas dans un immeuble où le propriétaire est responsable de la GMR, qui n'ont accès aux collectes (matières recyclables, non visées ou CRD) et dont le niveau d'engagement est faible (niveau 1 ou 2).
- À l'inverse, les obstacles et freins sont jugés **moins importants** dans les secteurs du commerce de gros (pour le faible volume de MR générées et le manque de volonté des dirigeants), des services aux entreprises (pour le manque d'information et le manque de moyens financiers) et des institutions, ainsi qu'auprès des ICI localisés dans la RMR de Québec.

Besoins et attentes pour une meilleure GMR

Degré d'incitation des actions suivantes à que les établissements fassent une meilleure GMR (n=1 101)



- Parmi cinq actions proposées aux établissements répondants afin d'améliorer leurs pratiques en GMR, **recevoir des incitatifs financiers** (crédits d'impôt, redevance à l'élimination) **se démarque par son effet nettement plus persuasif :** avec une moyenne de 7,39 sur 10 et près des 3 quarts des établissements qui estiment que cela les inciterait plutôt à beaucoup (note d'au moins 6 sur 10). Un résultat qui exprime l'importance des mesures incitatives monétaires chez cette population.
- Deux autres actions seraient susceptibles de contribuer à l'amélioration des pratiques : tout d'abord, l'*amélioration de la collecte en termes d'accès, de régularité ou du nombre de points de dépôts* (moyenne de 6,35), notamment manifesté de la part des ICI qui n'ont pas accès aux collectes (matières recyclables, non visées et CRD); puis, *donner des exemples de ce qui est fait avec les matières récupérées*, avec une moyenne de 6,19 sur 10 et 59% qui estiment que cela les inciteraient de plutôt à beaucoup.
- Enfin, deux propositions semblent avoir une moindre influence sur le degré de motivation ou la valeur perçue auprès de l'ensemble des répondants : *recevoir de l'accompagnement sous forme de services conseils, suivi et encadrement* et *adhérer à un programme de reconnaissance ou d'attestation en GMR*, avec chacun une moyenne d'environ 5 sur 10 et seulement 15 % qui donnent une note d'au moins 9 sur 10. Les ICI les plus réceptifs à la programme de reconnaissance sont ceux qui ont accès à un service de collecte des matières organiques et dont le niveau d'engagement est élevé.

Besoins et attentes pour une meilleure GMR

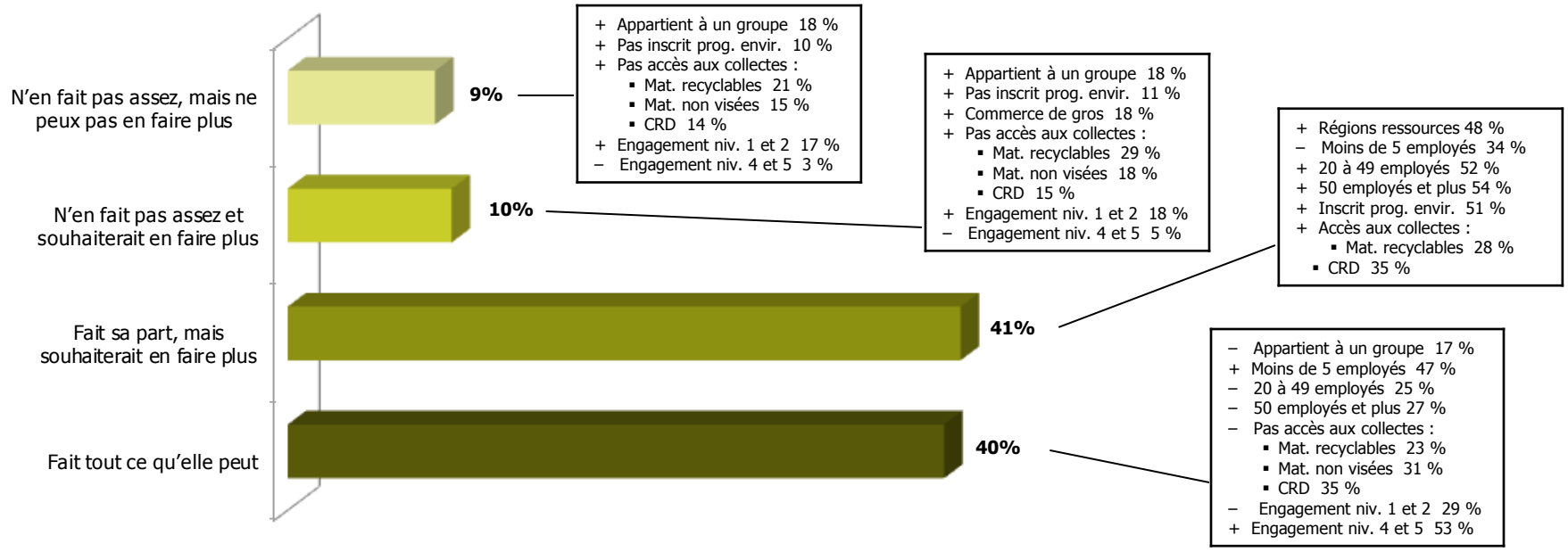
Impact des incitatifs : différence selon les sous-groupes de répondants

Incitatifs / Sous-groupes de répondants		Recevoir des incitatifs financiers (7,39)	Améliorer la collecte en termes d'accès, de régularité ou du nombre de points de dépôts (6,35)	Donner des exemples de ce qui est fait avec les matières récupérées (6,19)	Recevoir de l'accompagnement : services conseils, suivi et encadrement (5,15)	Adhérer à un programme de reconnaissance ou certification (4,93)
Commerces de détail	+	7,99		6,84	6,05	5,43
Services aux entreprises	–	6,75		5,79	4,39	4,42
Institutions	–	6,48	5,95	5,85		4,50
Montréal RMR	+		6,67			
Québec RMR (Qc) / Régions centrales (RC)	–		6,06 RC	5,93 RC	4,62 Qc / 4,91 RC	4,45 Qc
Régions ressources	+			6,88	5,84	5,57
Moins de 5 employés	–	7,00			4,71	4,44
Entre 20 et 49 employés / 50 employés et plus	+	8,37 / 8,00			5,73 / 6,00	5,55 / 5,53
Inscrit progr. reconnaissance /certification environnementale	+	8,47	7,02	6,80	5,82	5,89
Pas accès aux collectes (mat. recyclables, non visées et CRD)	+		6,75 à 6,96			
Accès à un service de collecte des matières organiques	+	7,73		6,66	5,66	5,62
Engagement de niveau 1 et 2	–	6,88				4,59
Engagement de niveau 4 et 5	+	8,28		6,73	5,65	5,95

- Les diverses actions proposées sont généralement **plus importantes et susceptibles d'avoir un impact** auprès des commerces de détail, des ICI localisés dans les régions ressources, ayant 20 employés et plus, qui sont inscrits à un programme de reconnaissance ou de certification environnementale, qui ont accès aux collectes de matières organiques et dont le niveau d'engagement est élevé (niveau 4 ou 5). Il peut sembler paradoxal de constater que les établissements qui en font déjà le plus en matière de GMR sont ceux pour qui les incitatifs seraient susceptibles d'avoir le plus d'effet.
- Ajoutons que les ICI de la RMR de Montréal et ceux qui n'ont pas accès aux collectes (matières recyclables, non visées et CRD) expriment l'importance d'améliorer la collecte en termes d'accès, de régularité ou du nombre de points de dépôts.
- Inversement, les actions proposées semblent **avoir moins d'impact** dans l'amélioration de leurs pratiques en GMR auprès des services aux entreprises, des institutions, des ICI localisés dans la RMR de Québec ou les régions centrales (selon le cas) ayant moins de 5 employés et dont le niveau d'engagement est faible (niveau 1 ou 2).

Participation actuelle des établissements en matière de GMR

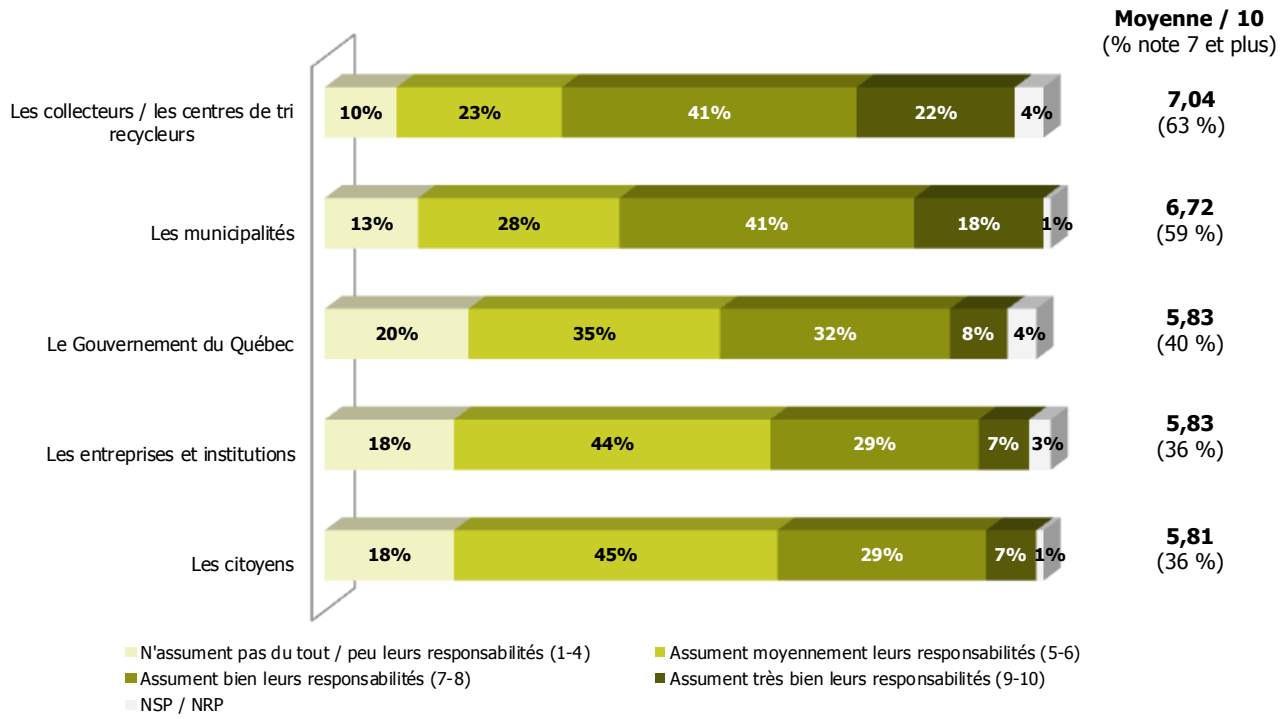
Auto-évaluation - perspective d'amélioration du bilan en matière de GMR (n=1 101)



- De façon générale, une assez faible minorité des établissements répondants – seulement 19 % – estiment qu'ils n'en font pas assez en matière de GMR : 9 % qui ne peuvent pas en faire plus et 10 % qui souhaiteraient en faire plus.
- À l'inverse, 41 % disent qu'ils font leur part mais souhaiteraient en faire plus, et 40 % qu'ils font tout ce qu'ils peuvent. On retient de ces données que, d'une part, une forte majorité d'ICI a assez bonne conscience quant à l'effort déjà réalisé; d'autre part, plus de quatre ICI sur dix se sentent investis d'en faire encore davantage pour améliorer leur performance.
- **Certains facteurs ou caractéristiques sont associés <u>au fait de ne pas en faire assez en matière</u> de GMR** :
  - les établissements qui appartiennent à un groupe;
  - qui ne sont pas inscrits à un programme de reconnaissance ou de certification environnementale;
  - qui n'ont pas accès au service de collecte des matières recyclables, des matières non visées et des matières de CRD;
  - dont l'engagement en matière de GMR est faible (niveau 1 ou 2; au mieux, a amorcé une réflexion).
- Ajoutons que les établissements de plus grande taille (20 employés et plus) disent davantage faire leur part mais souhaiter en faire plus.

Perception des responsabilités des différents acteurs

Perception que les acteurs suivants assument ou non leurs responsabilités pour une saine GMR (n=1 101)



- Ce sont les collecteurs/centres de tri recycleurs, suivis d'assez près par les municipalités, qui recueillent la perception la plus favorable de la part des établissements répondants, avec une moyenne respective de 7,04 et 6,72 sur 10 et environ 60 % des répondants qui perçoivent qu'ils assument bien ou très bien leurs responsabilités en matière de GMR (note d'au moins 7 sur 10).
- **Les ICI interrogés se montrent critiques envers eux-mêmes**, s'accordant une note moyenne de seulement 5,83 sur 10 (et 36 % qui donnent une note d'au moins 7 sur 10). Ils se voient au même niveau de responsabilité que le Gouvernement du Québec et les citoyens, auxquels ils accordent une note similaire (moyenne respective de 5,83 et 5,81; 40 % et 36 % qui donnent une note d'au moins 7 sur 10).

Perception des responsabilités des différents acteurs

Rôle assumé par les acteurs : différence de perception selon les sous-groupes de répondants

Rôle assumé par les acteurs / Sous-groupes de répondants		Les collecteurs / les centres de tri recycleurs (7,04)	Les municipalités (6,72)	Le Gouvernement du Québec (5,83)	Les entreprises et institutions (5,83)	Les citoyens (5,81)
Industries	–	6,78		5,63		
Commerces de détail	+			6,34	6,16	
Services aux entreprises	–				5,55	5,56
Institutions	+	7,33	7,15			
Montréal RMR	–	6,60	6,34	5,48	5,43	5,61
Régions centrales / Régions ressources	+	7,25 / 7,45	6,96 / 6,98	6,30 RR	6,02 / 6,21	
Pas accès aux collectes (mat. recyclables, non visées et CRD)	–	6,21 à 6,45	5,95 à 6,15	5,41 à 5,43	5,18 à 5,62	
Accès à un service de collecte des matières organiques	+	7,49	7,05	6,24	6,13	
Engagement de niveau 1 et 2	–	6,70	6,51			

- Les sous-groupes de répondants suivants ont généralement une **perception plus positive** du rôle assumé par les différents acteurs : les commerces de détail, les institutions, les ICI localisés dans les régions centrales et les régions ressources et celles qui ont accès aux collectes de matières organiques.
- Et les sous-groupes suivants ont généralement une **perception plus négative** du rôle assumé par les différents acteurs : les industries, les services aux entreprises, des institutions, des ICI localisés dans la RMR de Montréal, qui n'ont pas accès aux collectes (matières recyclables, non visées et CRD) et dont le niveau d'engagement est faible (niveau 1 ou 2).
- La différence de perception est particulièrement saisissante entre les répondants de la RMR de Montréal – beaucoup plus négatifs – et ceux des régions centrales et des régions ressources. Cela peut peut-être s'expliquer par le fait que les ICI de la RMR de Montréal ont nettement moins accès que la moyenne aux collectes de matières organiques, non visées et CRD.

Chapitre 3

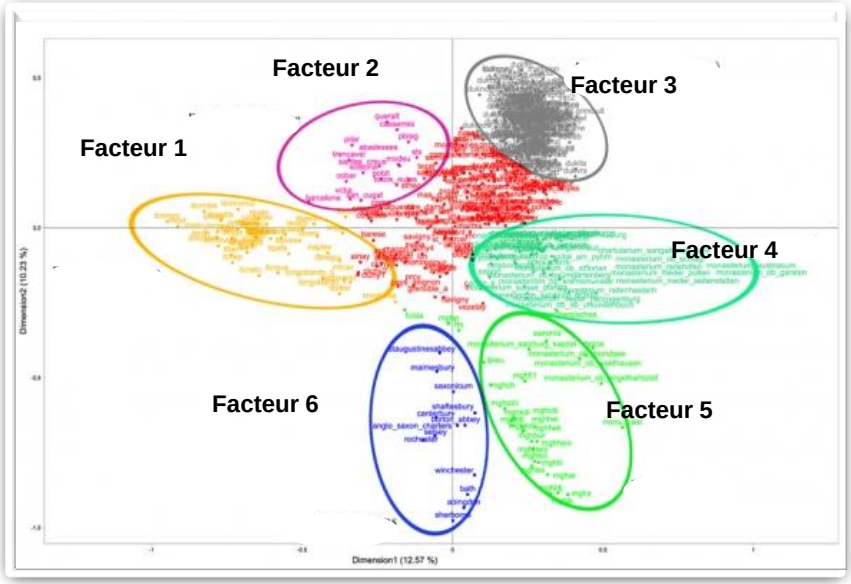
ANALYSE DE SEGMENTATION

- Étape préalable à la segmentation : analyse factorielle
- Analyse de segmentation
- Analyse subséquente à la segmentation
- Présentation des cinq profils

Étape préalable à la segmentation : analyse factorielle

À quoi ça sert?

- Vise à réduire un nombre d'informations en quelques grandes dimensions appelées facteurs. Tente d'expliquer l'ensemble de la variance (de la variabilité) des variables utilisées.
- Sera intégrée ensuite dans l'analyse de segmentation subséquente afin de dégager des profils d'établissements en fonction des comportements et attitudes.
- Variables incluses dans l'analyse : comportements, niveau d'engagement de l'établissement et degré de participation en matière de GMR.



Les résultats

- De nombreux essais ont été réalisés afin d'en arriver à une solution factorielle adéquate, toutefois, aucune des solutions trouvées n'apporte de résultats concluants (voir l'annexe pour les détails).
- Ceci laisse croire que les comportements des établissements sont multiples et difficiles à synthétiser. De fait, de nombreux types d'entreprises font partie de cette population, ce qui engendre une possiblement une grande hétérogénéité dans l'ensemble des actions.

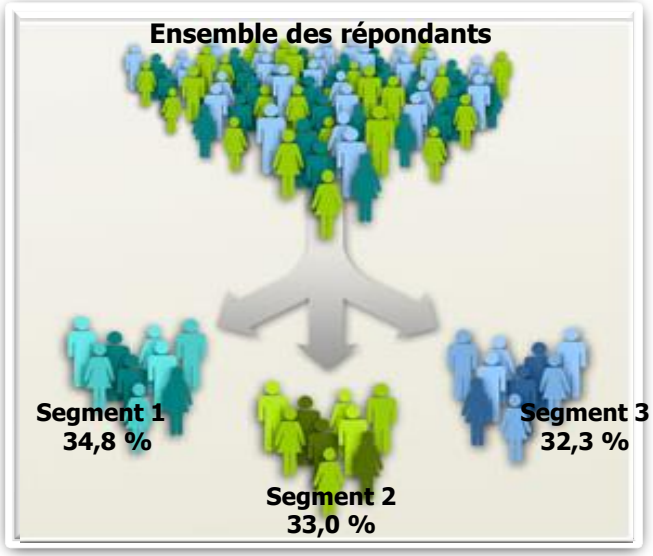
Analyse de segmentation

À quoi ça sert?

- L'objectif principal de l'étude (aussi appelée «clustering» ou analyse de classification).
- Vise à regrouper des cas, les établissements sondés, selon la similitude de leurs réponses à des variables d'intérêt. En fonction de leur profil de réponses, les cas sont classés par segment, ce qui forme une typologie.
- Va permettre de mieux connaître les différents **publics à cibler** et ainsi d'adapter les stratégies promotionnelles en matière de GMR en fonction de leurs caractéristiques (besoins, obstacles, bénéfices, …) et de leurs comportements.
- Variables incluses dans l'analyse : comportements, engagement et participation en matière de GMR, ainsi que l'importance des bénéfices à la GMR, des obstacles et des incitatifs.

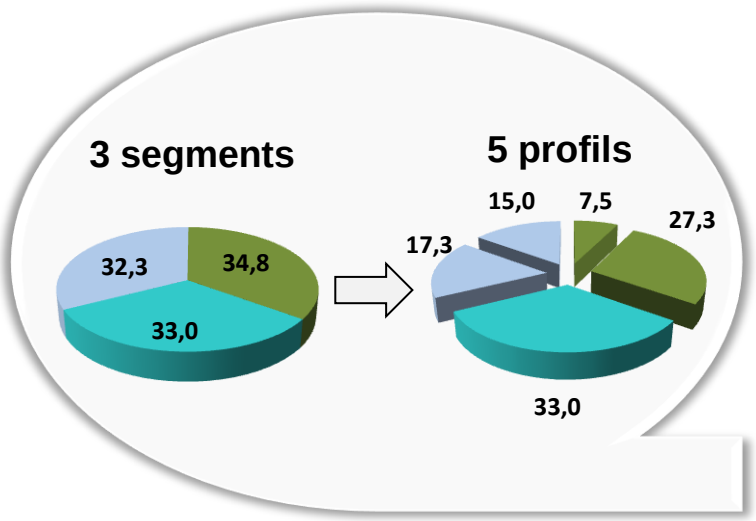
Les résultats

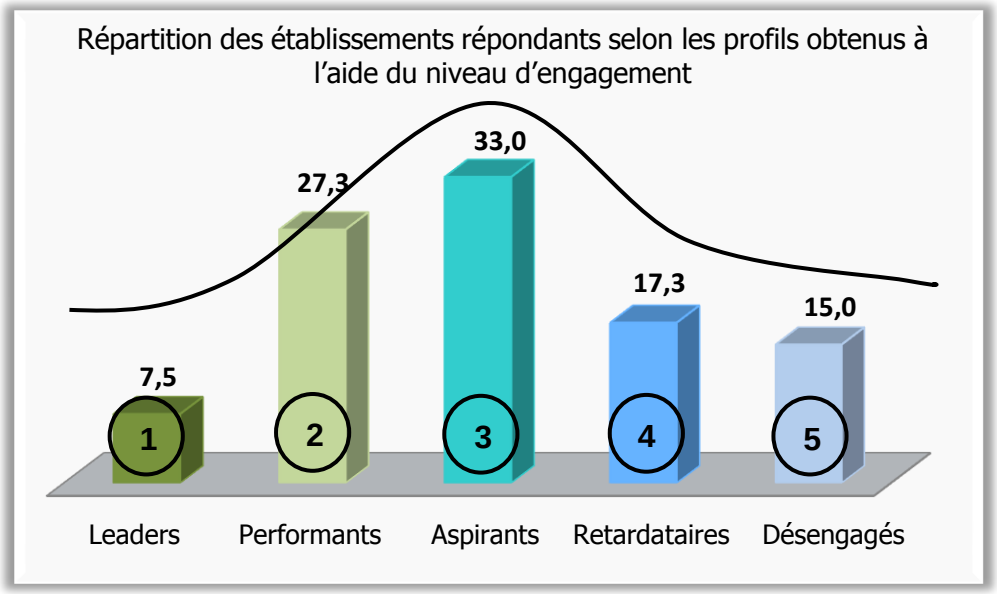
- Trois scénarios ont été obtenus (voir annexe pour les détails), mais un seul a été conservé. Il s'agit d'un scénario à **3 segments**.
- Ce scénario a été choisi car ses 3 segments sont nettement différents les uns des autres, ce qui est souhaitable; d'autre part, une plus grande quantité d'indicateurs sont liés à ce scénario.
- Ces 3 publics cibles répartissent l'échantillon d'établissements en part quasi égale, celle du segment 1 étant légèrement plus grande que les autres (34,8 %).



Ces trois segments ont été soumis à une analyse subséquente afin de mieux les caractériser. Celle-ci nous a mené à la création de **cinq profils.** Ce sont ces cinq profils qui seront étudiés tout au long de ce rapport.

Analyse subséquente à la segmentation





- Dans l'optique d'une caractérisation approfondie des trois segments proposés, une analyse additionnelle a été produite. Lors de cette analyse, l'idée de pousser plus loin la segmentation s'est avérée pertinente, particulièrement en se basant sur **le niveau d'engagement** auto-déclaré des établissements. En effet, le niveau d'engagement constitue une mesure phare de cette étude et explique en partie plusieurs attitudes et comportements des ICI, comme il a été démontré dans le chapitre 2. Sur cette base, nous avons fait ressortir les plus engagés parmi le segment 1 (les leaders), ainsi que les moins engagés parmi le 3e segment (les désengagés).
- Ainsi, des trois segments obtenus initialement, **cinq profils** ont été construits. **Cette nouvelle classification en 5 profils permettra de dresser un portrait plus détaillé et assurément plus juste des réalités corporatives sous-jacentes**.
- Les cinq profils seront étudiés tout au long de ce rapport dans le but de bien connaître ces publics cibles et, dans une perspective de marketing social, de concevoir des stratégies de responsabilisation en conséquence (Lagarde, 2006).
- On remarque dans le graphique de droite une distribution de type « normal », où une plus grande proportion d'établissements se retrouvent au centre (33 %) et où ils sont de moins en moins présents lorsqu'on s'approche des extrêmes. Cette répartition normale a été observée pour l'adoption d'autres types de comportements, entre autres celui de l'adoption de nouvelles technologies (Rogers, 2003).

Lagarde, F. (2006). Le marketing social. Dans G. Carroll (éd.), *Pratiques en santé communautaire* (pp. 99-112). Montréal : Chenelière Éducation.
Rogers, Everett M. *Diffusion of Innovations*, Fifth Edition 2003, Free Press.

Présentation des cinq profils

L'analyse de segmentation a permis de dégager **cinq profils** ayant leurs propres caractéristiques (besoins, intérêts, motivations, obstacles,…) et comportements en matière de GMR. Dans une optique de marketing social, il s'avère important de connaître et comprendre les spécificités de chacun de ces différents publics pour être en mesure d'intervenir adéquatement auprès d'eux.

Profil 1 – LEADERS (représente 7,5 % des ICI sondés, soit le moins important en nombre)

PASSÉS MAÎTRES DANS LA GESTION DES MATIÈRES RÉSIDUELLES

- Les Leaders sont *mobilisés* et *proactifs :* leur niveau d'adoption de comportements en GMR est élevé et se distingue particulièrement dans les actions les plus avancées, soit la mise en œuvre d'actions ISÉ, l'évaluation des MR générées et la participation à la collecte des matières organiques, collecte dont ils ont un fort accès. Ils adhèrent plus fortement aux programmes de reconnaissance et de certification environnementale et démontrent un niveau d'engagement d'avant-garde et dans l'intégration du développement durable dans leur mission, vision et valeurs. On les retrouve davantage dans les établissements de 50 personnes et plus.
- Ce sont des *convaincus :* convaincus de l'importance de la GMR pour la collectivité et l'environnement, convaincus de ses avantages pour leur établissements, convaincus d'avoir des pratiques exemplaires. Ils estiment faire tout ce qu'ils peuvent et se sont donnés les moyens d'y arriver.
- En effet, ils sont *expérimentés* et *outillés* : ne voient que très peu d'obstacles à l'adoption ou au maintien de pratiques en GMR et ne démontrent pas un intérêt marqué pour les mesures susceptibles d'améliorer les pratiques (sauf les incitatifs financiers).
- Ce qui les motive : la *visibilité*. Ils visent à améliorer ou mettre en valeur leur image verte et celle de leader environnemental.

Profil 2 – PERFORMANTS (représente 27,3 % des ICI sondés, soit le 2ième groupe en importance)

SAVENT QU'UNE SAINE GMR PEUT-ÊTRE BÉNÉFIQUE

- Proportionnellement plus présents dans les commerces de gros, les Performants sont *efficaces* et *outillés* en GMR : ils mettent plusieurs actions en œuvre et ne sont confrontés qu'à très peu d'obstacles pour y arriver. De plus, ils ne montrent pas un intérêt particulier à recevoir du soutien par des mesures incitatives (sauf les incitatifs financiers) et semblent bien outillés.
- Les Performants sont *convaincus* de l'importance d'une saine GMR, des bénéfices qu'elle leur apporte et de l'urgence d'agir. Ils perçoivent que les Centres de tri et collecteurs , les municipalités ainsi que le Gouvernement du Québec assument davantage leurs responsabilités pour établir une saine GMR comparativement à l'ensemble.
- Ils sont finalement *volontaires,* ils souhaitent en faire plus, sans chercher pour autant à être reconnu pour leurs actions. Et considèrent qu'il y a un certaine place à l'amélioration: certains d'entre eux ont à peine amorcé une réflexion ou établi des politiques et directives. Cela dit, pour ceux qui l'ont fait, ces réflexions ou directives sont initiées depuis longtemps. De plus, leur niveau d'adhésion à un programme de reconnaissance en GMR pourraient être améliorés puisqu'ils ne sont pas plus élevés que ceux de la moyenne.
- Ce qui pourrait les motiver : *l'optimisation*. Ils ont un intérêt à progresser et sont prêts à faire des efforts.

Présentation des cinq profils (suite)

Profil 3 – ASPIRANTS (totalise 33,0 % des ICI sondés et constitue le plus important en nombre)

DES PRATIQUES BIEN DÉVELOPPÉES ET DES ASPIRATIONS À DEVENIR MEILLEURS

- Proportionnellement plus nombreux dans les régions centrales et ressources, les Aspirants sont *motivés* et *mobilisés* : ils font montre d'exemplarité dans la quantité et la variété d'actions posées, dans leur grande adhésion à des programmes ainsi que dans leur enthousiasme à en faire plus. Leur intérêt pour tous les types de mesures incitatives est très marqué et la GMR est sans contredit vue comme un avantage pour leur établissement.
- Cela dit, les Aspirants sont *freinés* dans leurs pratiques. Les obstacles qu'ils mentionnent sont plus nombreux et bon nombre d'éléments pourraient gagner à être améliorés selon eux (meilleur accès aux collectes, manque d'information, de moyens financiers…).
- Ainsi, il ressort un *manque d'expérience et d'outils*, mais une grande aspiration à apprendre et améliorer leurs pratiques de GMR déjà bien développées, et peut-être même se démarquer par leur image verte et de leader environnemental.
- Ce qui les motive : évoluer dans leurs pratiques.

Profil 4 – RETARDATAIRES (représente 17,3 % des ICI sondés)

AU NIVEAU DU STATU QUO DANS LEURS PRATIQUES

- C'est dans les institutions et les soins de santé que se situent en plus grande proportion les Retardataires. Ce profil d'établissement tarde à s'engager dans le processus de GMR. Mis à part les acquis dans le recyclage systématique des matières visées par la collecte sélective ils contribuent moins activement à des actions de réduction et de réutilisation que les autres profils. Ils ont bien quelques politiques et directives en vigueur et un accès à des services de collecte, tout comme la moyenne des établissements. Cela dit, pour eux, les efforts réalisés en matière de GMR semblent suffisants.
- Les Retardataires ne sont *pas conscients des bénéfices* de la GMR, malgré leur opinions générales favorables à celle-ci : ils ne montrent qu'un très faible intérêt aux incitatifs (sauf financiers). De plus, ils accordent une importance réduite aux avantages (même le gain financier) et aux obstacles qui peuvent en découler. Il est fort à parier que les Retardataires voient davantage ce qu'ils ont à perdre en se préoccupant de GMR que ce qu'ils ont à y gagner.

Profil 5 – DÉSENGAGÉS (totalise 15,0 % des ICI sondés)

NE SE SENTENT PAS CONCERNÉS PAR LES ENJEUX DE GMR

- C'est dans la RMR de Montréal, les établissements de moins de 5 employés et les services aux entreprises que se situent en plus grande proportion les Désengagés. Ce sont les *moins avancés* en matière de GMR, que ce soit en matière de comportements réalisés, de réflexions amorcées et de politiques appliquées. Qui plus est, leur adhésion à des programmes est presque inexistante. Ils ont un faible accès à des services de collecte et n'en souhaitent pas l'amélioration.
- Non seulement semblent-ils *désintéressés* par les avantages qu'ils peuvent en retirer, mis à part les incitatifs financiers, ils donnent l'impression d'être *fermés* aux enjeux de GMR et de minimiser leur capacité de la réaliser. En effet, ils évoquent des obstacles, tel le manque de volonté, qui semblent s'apparenter davantage à des excuses qu'à de réelles difficultés vécues. Ils minimisent leur impact et celui des autres en ne voyant pas l'urgence d'agir pour réduire leur empreinte environnementale. Finalement, ils semblent rejeter la faute sur l'ensemble des acteurs de la collectivité, puisqu'ils indiquent une déresponsabilisation de tous ces acteurs.

Présentation des cinq profils (suite)

Ce **tableau synthèse** présente les profils en fonction des indicateurs et caractéristiques mesurés. Il vise à **comparer les profils** entre eux et avec l'ensemble des répondants. Les symboles (+, -, =) informent sur leur position par rapport à la moyenne. Des regroupements d'indicateurs sont proposés (exemple : l'importance des bénéfices) dans le but d'avoir un vue d'ensemble. Les détails pour chaque indicateur se trouvent au chapitre suivant. Les indicateurs/caractéristiques ne discriminant pas les profils entre eux (à un seuil de 99 % et plus pour les indicateurs et à 90 % pour les caractéristiques générales) ne sont pas présentés.

Indicateurs	Leaders (7,5 %)	Performants (27,3 %)	Aspirants (33,0 %)	Retardataires (17,3 %)	Désengagés (15,0 %)
Niveau de comportements de GMR	++	+	+	-	--
Engagement perçu face à la GMR	++	=	=	+	-
Nombre d'années où réflexion ou politiques	+	+	=	=	-
Participation à la GMR	+	+	=	=	-
Adhésion à un programme	++	=	+	-	--
Accès aux services de collecte	++	+	=	=	-
Importance de collecte offerte par municipalité et propriétaire (pour ceux qui n'ont pas accès ou que le propriétaire n'est pas responsable de la collecte)	=	=	+	=	-
Opinions et perceptions favorables liées à la GMR	+++	++	+	-	-
Perceptions des responsabilités des acteurs	=	++	+	-	--
Importance des bénéfices de la GMR	+++	+	++	-	-
Importance des obstacles de la GMR	---	--	++	-	+
Importance des incitatifs de la GMR	=	-	+	---	--
Caractéristiques générales					
Régions			+ Régions centrales et ressources		+ Montréal RMR
Type d'entreprise		- Construction + Commerce de gros	- Services aux entreprises - Soins de santé	- Commerces + Institutions + Soins de santé	+ Services aux entreprises
Nombre d'employés	+ 50 et plus				+ Moins de 5

Présentation des cinq profils : Leaders (7,5 %)

Cette section présente un résumé de chacun des profils selon leurs réponses aux indicateurs. Cinq portraits spécifiques d'établissements sont ainsi dressés, exposant leurs caractéristiques, besoins, motivations et pratiques en matière de GMR.

Indicateurs		
Niveau de comportements de GMR	++	Leur niveau d'adoption de comportements en GMR est le plus élevé parmi les 5 profils, particulièrement celui de considérer le développement durable dans leur mission et de réaliser des actions dites « avancées » de réduction et de recyclage.
Engagement perçu face à la GMR	++	Ils démontrent un niveau d'engagement d'avant-garde, de référence.
Nombre d'années où réflexion ou politiques	+	Non seulement ils sont d'avant-garde dans l'implantation de politiques/directives, mais ces dernières sont effectives depuis plus longtemps que l'ensemble des établissements.
Participation à la GMR	+	Bien qu'ils estiment davantage faire tout ce qu'ils peuvent que les autres profils, leur niveau de participation est semblable à celui des performants.
Adhésion à un programme	++	Le profil qui adhère le plus aux programmes.
Accès aux services de collecte	++	Supérieur à la moyenne et à tous les autres profils, particulièrement pour les matières organiques et celles de la construction, rénovation et démolition.
Importance de collecte offerte par municipalité et propriétaire (pour ceux qui n'ont pas accès ou que le propriétaire n'est pas responsable de la collecte)	=	Ils ne montrent pas de distinction avec l'ensemble des établissements. Ils accordent donc une grande importance aux collectes de matières recyclables et une importance modérée pour les matières organiques. Ils se retrouvent ainsi derrière les aspirants.
Opinions et perceptions favorables liées à la GMR	+++	Détiennent le niveau de conscientisation le plus élevé, bien que les performants les suivent de près. Ce qui les distingue de ces derniers est leur fort positionnement sur l'irresponsabilité des entreprises ne pratiquant pas le recyclage. Ils révèlent fortement l'urgence d'agir et le gain financier associé à la GMR.
Perceptions des responsabilités des acteurs	=	Selon eux, les rôles des différents acteurs sont assumés *moyennement* à *plus ou moins bien*, tel que le mentionne l'ensemble des répondants. Les aspirants et les performants sont plus optimistes.
Importance des bénéfices de la GMR	+++	Le profil qui est convaincu des avantages de la GMR. Ils soulignent fortement l'importance d'améliorer leur image verte et celle de leader environnemental.
Importance des obstacles de la GMR	---	Ils ne vivent que très peu d'obstacles à l'adoption et/ou au maintien de pratiques en GMR par rapport aux autres profils. Les performants les suivent de très près : seuls l'importance accordée au trop faible volume diffère entre les deux.
Importance des incitatifs de la GMR	=	Ils ne démontrent pas un plus fort intérêt aux incitatifs que la moyenne des établissements, qui souhaitent davantage recevoir des incitatifs financiers. Ils se retrouvent ainsi entre les aspirants et les performants.
Caractéristiques générales		
Nombre d'employés		+ 50 employés et plus

Présentation des cinq profils : Performants (27,3 %)

Indicateurs

Niveau de comportements de GMR	+	Non loin derrière les leaders, les performants ont des pratiques bien développées. Ils se comparent au profil des aspirants.
Engagement perçu face à la GMR	=	Bien qu'ils disent avoir plus de politiques/directives en vigueur que l'ensemble des répondants, aucun performant n'estime détenir un niveau d'engagement d'avant-garde.
Nombre d'années où réflexion ou politiques	+	Pour ceux qui ont amorcé une réflexion ou qui ont des politiques/directives en vigueur, ils sont plus nombreux que l'ensemble à avoir initié cette démarche depuis plus de 10 ans.
Participation à la GMR	+	Ils ont un niveau de participation semblable à celui des leaders; un peu moins nombreux que ces derniers à faire tout ce qu'ils peuvent, ils souhaitent toutefois plus souvent qu'eux en faire plus.
Adhésion à un programme	=	C'est de façon modérée que les performants adhèrent aux programmes, tout comme l'ensemble des ICI sondés. Ils se retrouvent donc tout juste après les aspirants.
Accès aux services de collecte	+	Non loin derrière les leaders et à peine devant les aspirants et les retardataires, ils ont le même accès à ces services que l'ensemble, sauf pour ce qui est des objets/produits non acceptés dans le bac de récupération où leur accès est plus élevé.
Importance de collecte offerte par municipalité et propriétaire (pour ceux qui n'ont pas accès ou que le propriétaire n'est pas responsable de la collecte)	=	Ils ne montrent pas de distinction avec l'ensemble des établissements. Ils accordent donc une grande importance aux collectes de matières recyclables et une importance modérée pour les matières organiques. Ils se retrouvent ainsi derrière les aspirants.
Opinions et perceptions favorables liées à la GMR	++	Se positionnant entre les leaders et les aspirants, ils se montrent sévères et critiques à l'égard de leurs homologues et soulignent clairement le gain financier associé à la GMR.
Perceptions des responsabilités des acteurs	++	Ils jugent, plus favorablement que l'ensemble des répondants, que les responsabilités des collecteurs et centre de tri, des municipalités et du gouvernement du Québec sont bien assumées.
Importance des bénéfices de la GMR	+	Ils accordent beaucoup d'importance aux différents bénéfices de la GMR, un peu moins toutefois que les aspirants à l'amélioration leur image verte et de celle de leader environnemental.
Importance des obstacles de la GMR	--	Ils ne voient que très peu d'obstacles à l'adoption et/ou au maintien de pratiques en GMR par rapport aux autres profils. Ils suivent de très près les leaders : seule l'importance accordée au trop faible volume diffère entre les deux.
Importance des incitatifs de la GMR	-	Ils ne démontrent pas un plus fort intérêt aux incitatifs que la moyenne des établissements, se retrouvant ainsi derrière les leaders. Recevoir de l'accompagnement leur serait moins utile qu'à ces derniers.

Caractéristiques générales

Type d'entreprise		- Construction + Commerces de gros

Présentation des cinq profils : Aspirants (33 %)

Indicateurs

Niveau de comportements de GMR	+	Tout juste derrière les leaders, ils contribuent grandement en matière de GMR, dans la même mesure que les performants.
Engagement perçu face à la GMR	=	C'est dans la même mesure que l'ensemble des répondants qu'ils estiment leur niveau d'engagement, soit plus de la moitié ayant des politiques/directives en vigueur. Les performants et les retardataires se perçoivent plus engagés que les aspirants.
Nombre d'années où réflexion ou politiques	=	Pour ceux qui ont amorcé une réflexion ou qui ont des politiques/directives en vigueur, cette démarche est initiée depuis le même nombre d'années que l'ensemble des répondants.
Participation à la GMR	=	Bien qu'ils posent beaucoup d'actions en GMR et dans une même mesure que les performants, ils jugent leur participation plus durement que ces derniers. Ils expriment une participation égale à la moyenne et sont le groupe qui souhaite le plus en faire davantage.
Adhésion à un programme	+	Ils adhèrent fortement aux programmes de certification et de reconnaissance et ce, de façon plus marquée que les performants. L'inscription à des programmes suit de près celle des leaders.
Accès aux services de collecte	=	Les services de collecte leur sont accessibles dans la même mesure que l'ensemble des ICI sondés et que les retardataires.
Importance de collecte offerte par municipalité et propriétaire (pour ceux qui n'ont pas accès ou que le propriétaire n'est pas responsable de la collecte)	+	C'est le profil qui perçoit le mieux la valeur ajoutée de tous les types de collecte, offerte par les municipalités ou les propriétaires.
Opinions et perceptions favorables liées à la GMR	+	Suivant de près les performants, ils semblent très en faveur de la GMR et particulièrement avec le gain financier associé.
Perceptions des responsabilités des acteurs	+	Ils jugent, plus favorablement que l'ensemble des répondants, que les responsabilités des entreprises et des citoyens sont bien assumées.
Importance des bénéfices de la GMR	++	Ils dénotent de nombreux avantages à réaliser des pratiques de GMR. Il s'agit du 2e profil le mentionnant le plus fortement, après les leaders, et ils mettent l'accent sur l'amélioration leur image verte et de leader environnemental.
Importance des obstacles de la GMR	++	Bien qu'ils perçoivent de nombreux avantages à la GMR, les obstacles leur semblent tout aussi présents, en fait, davantage que tous les autres profils. Le manque d'information semble être un enjeu particulier.
Importance des incitatifs de la GMR	+	Tout comme les obstacles, les besoins sont légion selon eux. Tous les types d'incitatifs auraient l'opportunité d'être efficaces auprès d'eux puisqu'ils démontrent le plus fort intérêt.

Caractéristiques générales

Régions	+ Régions centrales et ressources
Type d'entreprise	- Services aux entreprises - Soins de santé

Présentation des cinq profils : Retardataires (17,3 %)

Indicateurs

Niveau de comportements de GMR	-	Sans être les moins impliqués de tous les profils d'établissements, les retardataires mettent peu en pratique des actions en GMR.
Engagement perçu face à la GMR	+	Ils se distinguent de la moyenne des établissements, car la forte majorité des retardataires ont des politiques ou directives en vigueur.
Nombre d'années où réflexion ou politiques	=	Pour ceux qui ont amorcé une réflexion ou qui ont des politiques/directives en vigueur, cette démarche est initiée depuis le même nombre d'années que l'ensemble des répondants.
Participation à la GMR	=	Bien qu'ils agissent peu en termes de GMR, soit moins que les leaders, les performants et les aspirants, ils démontrent une assez bonne conscience quant à l'effort déjà réalisé, tout comme l'ensemble des ICI sondés.
Adhésion à un programme	-	Leur niveau d'inscription à des programmes est très faible. Ils se retrouvent tout juste avant les désengagés.
Accès aux services de collecte	=	Les services de collecte leur sont accessibles dans la même mesure que l'ensemble des ICI sondés et que les aspirants.
Importance de collecte offerte par municipalité et propriétaire (pour ceux qui n'ont pas accès ou que le propriétaire n'est pas responsable de la collecte)	=	Ils ne montrent pas de distinction avec l'ensemble des établissements. Ils accordent donc une grande importance aux collectes de matières recyclables et une importance modérée pour les matières organiques. Ils se retrouvent ainsi derrière les aspirants.
Opinions et perceptions favorables liées à la GMR	+	Avec les désengagés, ce profil se montre le moins sévère et critique par rapport à l'urgence d'agir, l'irresponsabilité des entreprises ne pratiquant pas le recyclage et le gain financier à la GMR. Bien que moins sévères, leurs opinions demeurent somme toute assez en faveur de la GMR.
Perceptions des responsabilités des acteurs	-	Les retardataires expriment un peu moins fortement que les désengagés une déresponsabilisation, mais ils pointent particulièrement les entreprises et le Gouvernement du Québec.
Importance des bénéfices de la GMR	-	Une gestion appropriée des MR ne semble pas faire partie intégrante de leurs valeurs : une importance réduite est attribuée aux éléments positifs qui peuvent en découler. Ils ont un profil équivalent à ceux des désengagés sur ce point.
Importance des obstacles de la GMR	-	L'importance des obstacles pour eux est plutôt faible. On peut donc croire qu'ils en vivent peu. Cela dit, il est plus probable que cette réponse veuille dire que les obstacles nommés ne sont pas importants, donc pas pertinents pour eux. On les retrouve derrière les désengagés et les aspirants.
Importance des incitatifs de la GMR	---	Ils montrent un très faible intérêt à recevoir du soutien pour poser des gestes en GMR, car pour la totalité des incitatifs, on remarque une moyenne plus faible que celle de l'ensemble des établissements. Ils se distinguent même des désengagés en ce qui a trait l'accompagnement.

Caractéristiques générales

Type d'entreprise	- Commerces + Institutions + Soins de santé

Présentation des cinq profils : Désengagés (15 %)

Indicateurs

Niveau de comportements de GMR	--	Le profil qui agit le moins en GMR.
Engagement perçu face à la GMR	-	La totalité des désengagés ont à peine amorcé une réflexion sur des pratiques en GMR.
Nombre d'années où réflexion ou politiques	-	Pour ceux qui ont amorcé une réflexion, elle est de plus courte durée que celle des autres profils.
Participation à la GMR	-	Le niveau de participation le plus bas des cinq profils. La perception de leur niveau de participation est plutôt conséquente avec leur niveau de comportements réalisés, quoique la moitié d'entre eux démontre assez bonne conscience quant à l'effort réalisé jusqu'à présent.
Adhésion à un programme	--	Leur niveau d'inscription à des programmes fait piètre figure.
Accès aux services de collecte	-	L'accès est clairement plus limité pour eux, particulièrement pour les services de collecte des matières organiques.
Importance de collecte offerte par municipalité et propriétaire (pour ceux qui n'ont pas accès ou que le propriétaire n'est pas responsable de la collecte)	-	Loin derrière les autres profils, ils ne semblent pas percevoir la valeur ajoutée d'une collecte des matières organiques offerte par les municipalités.
Opinions et perceptions favorables liées à la GMR	-	Avec les retardataires, ce profil se montre le moins sévère et critique par rapport à l'urgence d'agir, l'irresponsabilité des entreprises ne pratiquant pas le recyclage et le gain financier à la GMR. Bien que moins sévères, leurs opinions demeurent assez en faveur de la GMR.
Perceptions des responsabilités des acteurs	--	Ils montrent une opinion beaucoup plus défavorable que l'ensemble des profils quant au niveau de prise en charge des responsabilités de tous les acteurs.
Importance des bénéfices de la GMR	-	Une gestion appropriée des MR ne semble pas faire partie intégrante de leurs valeurs : une importance réduite est attribuée aux éléments positifs qui peuvent en découler. Ils ont un profil équivalent à ceux des retardataires sur ce point.
Importance des obstacles de la GMR	+	Derrière les aspirants, ils mentionnent le faible volume de MR générées ainsi que le manque de volonté comme des freins d'importance. Pour le reste, ils s'expriment dans la même mesure que l'ensemble des répondants.
Importance des incitatifs de la GMR	--	Les incitatifs n'ont pas d'influence sur eux, pas même financiers.

Caractéristiques générales

Régions	+ Montréal RMR
Type d'entreprise	+ Services aux entreprises
Nombre d'employés	+ Moins de 5 employés

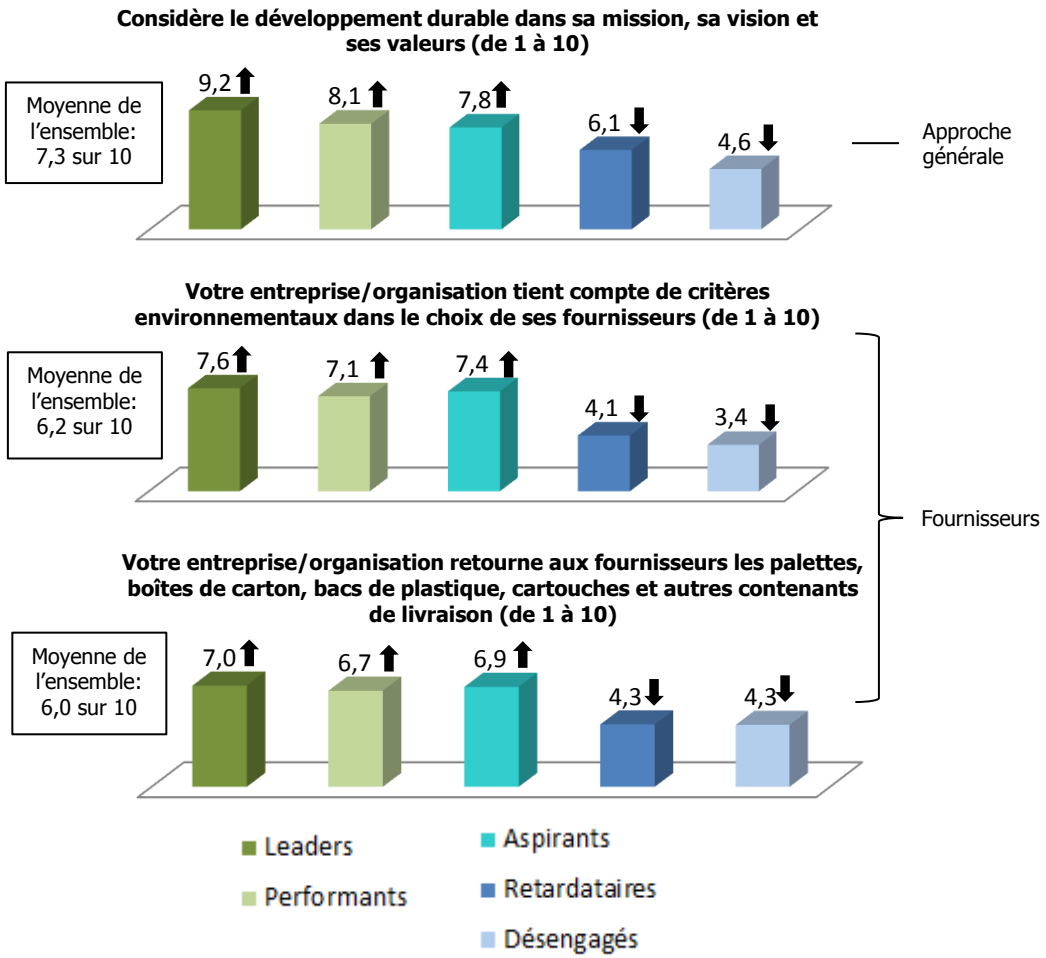
Chapitre 4

CARACTÉRISATION DES CINQ PROFILS

- Comportements en matière de GMR
- Comportements en matière de GMR (actions moins répandues de réduction et de recyclage)
- Comportements en matière de GMR (actions plus répandues de réduction et de recyclage)
- Comportements multiples en matière de GMR
- Niveau d'engagement en matière de GMR
- Participation actuelle des établissements en matière de GMR
- Programmes de reconnaissance ou de certification environnementale
- Accès aux services de collectes
- Importance perçue de la collecte sélective
- Opinions, attitudes, perceptions générales à l'égard de la GMR
- Perception des responsabilités des différents acteurs
- Bénéfices et avantages associés à l'adoption de pratiques durables en GMR
- Obstacles à l'adoption de pratiques durables en GMR
- Besoins (incitatifs) pour une meilleure GMR

Comportements en matière de GMR

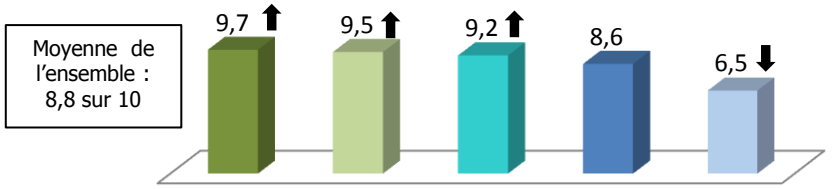
Cette section décrit chacun des cinq profils selon leurs réponses aux indicateurs du questionnaire pour ainsi pousser notre connaissance de ces publics cibles avec leurs caractéristiques, besoins, motivations propres et leur pratiques de GMR. Les flèches ⬆⬇ indiquent l'écart par rapport à l'ensemble.



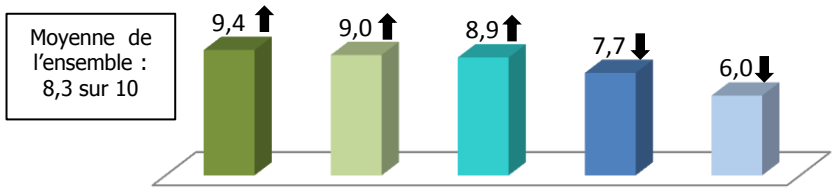
- En terme de **vision,** les Leaders se distinguent des autres profils pour ce qui est de l'intégration du développement durable dans leur mission, leurs valeurs et leur vision (9,2). Cet élément est également considéré important chez les Performants et Aspirants (8,1 et 7,8 respectivement).
- Dans l'instauration de mesures vis-à-vis leurs **fournisseurs,** les Leaders, les Performants et les Aspirants font de plus grands efforts que ceux de à l'ensemble des établissements pour ce qui est de tenir compte des critères environnementaux et de retour aux fournisseurs. Leurs efforts sont sensiblement les mêmes (7,6, 7,1, 7,4 et 7,0, 6,7, 6,9).
- A contrario, les comportements observés chez les Retardataires et les Désengagés indiquent que ces pratiques sont nettement moins mises en application que pour l'ensemble des établissements. Toutefois, les Retardataires considérant le développement durable dans leur mission, leurs valeurs et leur vision, en font davantage sur ce plan que les Désengagés (6,1 sur 10 vs 4,6).

Comportements en matière de GMR (actions plus répandues de réduction et de recyclage)[53]

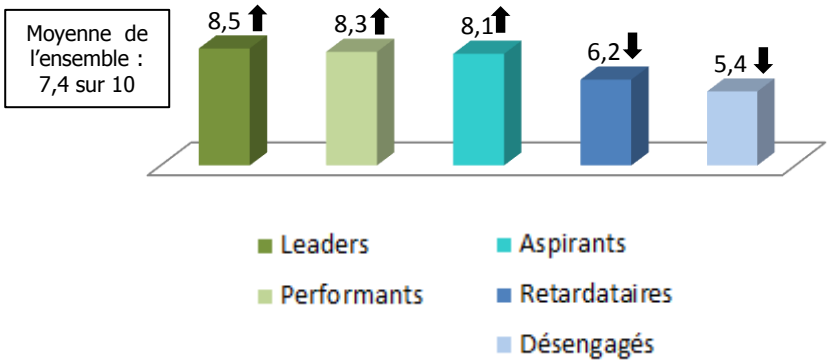
Recycle systématiquement les matières suivantes : papier, carton, plastique, verre et métal (de 1 à 10)



S'assure que les objets ou produits qui ne sont pas acceptés dans le bac de récupération sont acheminés dans un point de collecte autorisé (de 1 à 10)



Votre entreprise/organisation utilise des produits à contenu recyclé, par exemple, papier, plastique, métal... (de 1 à 10)



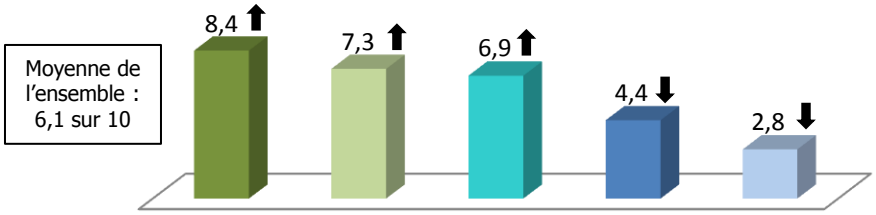
- Pour ce qui est des actions **de réduction et de recyclage, qu'on peut considérer plus répandues ou «de base» ;** soit le recyclage systématique du papier, carton, plastique, verre et métal, l'acheminement dans un point de collecte autorisé des objets ou produits qui ne sont pas acceptés dans le bac de récupération ainsi que l'utilisation de produits à contenu recyclé, elles font partie des **comportements acquis** des Leaders, Performants et Aspirants, puisqu'ils sont nettement plus avancés en la matière.

- Mis à part le recyclage systématique où ils ont majoritairement des comportements qui semblent acquis (8,6 sur 10), les Retardataires font un peu moins que la moyenne des établissements dans les autres actions mesurées et notamment dans la réutilisation de produits à contenu recyclé (6,2 sur 10).

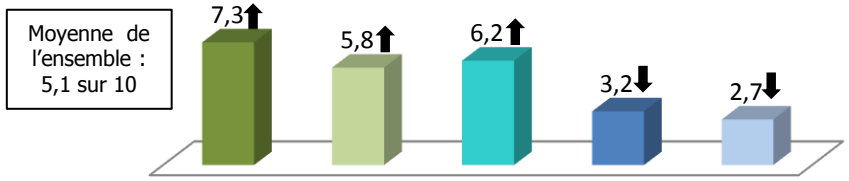
- Finalement, les Désengagés affichent des moyennes inférieures à celles de l'ensemble des ICI sondés et de tous les autres profils quant à leur degré de participation aux comportements de « base» » en GMR (6,5, 6,0 et 5,4 respectivement).

Comportements en matière de GMR (actions plus répandues de réduction et de recyclage)

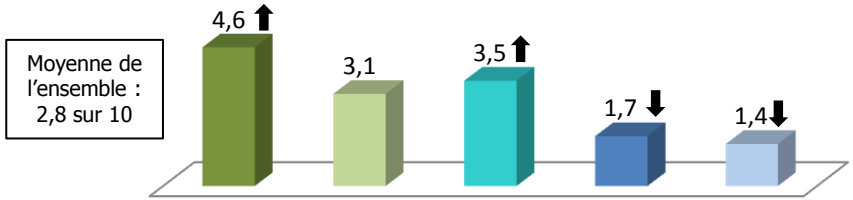
Effectue des actions d'information ou de sensibilisation auprès de ses employés pour réduire les matières résiduelles (de 1 à 10)



Est en mesure d'évaluer la quantité de matières résiduelles qu'elle génère et qu'elle récupère (de 1 à 10)



Participe à la collecte ou au compostage des résidus organiques (de 1 à 10)



Leaders
Aspirants
Performants
Retardataires
Désengagés

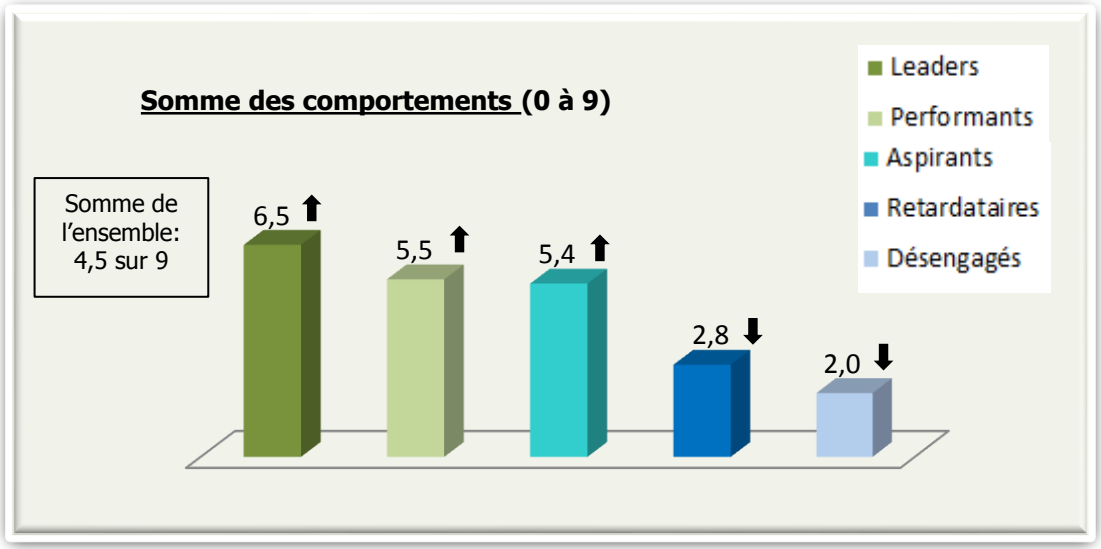
- Il est intéressant de constater que sont dans les **actions dites «avancées» de réduction et de recyclage** que **se démarquent les Leaders** de l'ensemble des profils, avec des moyennes supérieures (8,4, 7,3 et 4,6)

- Les Performants et Aspirants se situent également au-dessus de la moyenne des établissements et réalisent les actions avancées dans une mesure équivalente, malgré certaines différences apparentes (7,3 vs 6,9; 5,8 vs 6,2; 3,1 vs 3,5). La participation à la collecte des matières organiques est plus présente au sein du groupe des Aspirants (3,5 sur 10).

- Les Retardataires et les Désengagés posent **peu d'actions avancées** par rapport à la moyenne et aux autres profils. Lorsqu'on y regarde de plus près, leurs comportements sont réalisés dans une proportion équivalente, à l'exception des actions d'information et de sensibilisation, où les Retardataires font légèrement mieux (4,4 vs 2,8).

Comportements multiples en matière de GMR

Cet indicateur de comportement multiple a été construit en additionnant les comportements réalisés (soit l'intégration du développement durable dans la vision, les liens aux fournisseurs, les actions de réduction et de recyclage moins répandues et celles plus avancées) pour en faire une somme. Cette échelle s'étend 0 à 9, puisqu'il y a un total de 9 comportements possibles.



Cette façon différente d'aborder et d'analyser les comportements en GMR confirme les tendances décelées précédemment :

- Les établissements Leaders conservent leur statut de premier plan, en adoptant une plus grande quantité d'actions que les autres profils avec un total de 6,5 comportements sur 9.
- Les deux profils Performants et les Aspirants se rejoignent quant à eux dans le nombre d'actions réalisées (5,5 et 5,4) . Les similitudes entre ces deux groupes sont également perceptibles lorsqu'on observe les comportements séparément.
- Avec une plus faible quantité de comportements par rapport à ceux de l'ensemble des ICI sondés, les Retardataires se retrouvent à l'avant-dernier rang avec seulement 2,8 comportements sur une possibilité sur 9, suivi des Désengagés qui sont, sans grande surprise, les moins enclins à avoir de nombreux comportements en GMR avec un total 2 comportements réalisés sur 9.

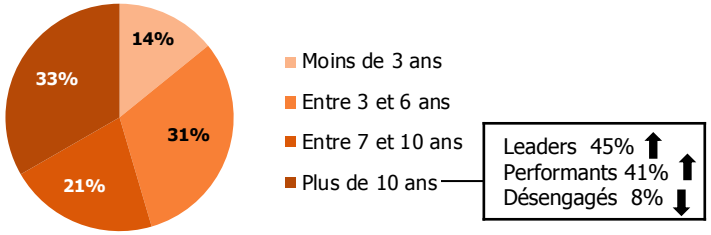
Niveau d'engagement en matière de GMR

À quel niveau d'engagement se situent les établissements sondés

		Leaders (%)	Performants (%)	Aspirants (%)	Retardataires (%)	Désengagés (%)
Ensemble : 27 %	Au mieux a amorcé une réflexion	0 ⬇	17	23	0 ⬇	100 ⬆
Ensemble : 59 %	A une politique ou des directives en vigueur et des pratiques de GMR	0 ⬇	84 ⬆	61	94 ⬆	0 ⬇
Ensemble : 14 %	Est avant-gardiste ou une référence	100 ⬆	0 ⬇	17	7 ⬇	0 ⬇

- Dans un premier temps, rappelons que cet indicateur d'engagement a servi à créer les 5 profils puisqu'il est une des mesures les plus importantes de l'étude.
- On retrouve, à l'extrémité gauche, les **Leaders** qui démontrent tous un engagement d'avant-garde (100 %). Ce résultat s'inscrit dans la logique des analyses qui ont suivi la segmentation et qui ont permis de regrouper dans un même profil les établissements ayant le plus haut niveau d'engagement. À l'autre bout du spectre, 100 % des Désengagés manifestent le plus faible niveau d'engagement.
- Bien qu'ils disent avoir plus de politiques/directives en vigueur que l'ensemble des répondants (84 % contre 59 %), aucun établissement Performant n'estime être en mesure de se distinguer par son niveau d'engagement.
- C'est dans la même mesure que l'ensemble des répondants que les Aspirants se positionnent dans leur niveau d'engagement, avec plus de la moitié (61%) ayant des politiques/directives en vigueur. Les Performants et Retardataires se perçoivent plus engagés qu'eux, malgré que 17% des Aspirants s'estime d'avant-garde.
- Enfin, c'est dans une forte majorité (94%) que les Retardataires démontrent avoir des politiques ou directives en vigueur.

Depuis combien d'années l'établissement a amorcé une réflexion ou a une politique ou des directives



Les Leaders et les Performants sont plus nombreux que l'ensemble des ICI sondés à avoir amorcé une réflexion et avoir des politiques/directives en vigueur depuis plus de 10 ans ; les Désengagés sont à l'inverse moins nombreux.

Participation actuelle des établissements en matière de GMR

À quel degré se situe la participation des établissements en matière de GMR

		Leaders (%)	Performants (%)	Aspirants (%)	Retardataires (%)	Désengagés (%)
Ensemble : 9 %	N'en fait pas assez, mais ne peux pas en faire plus	0 ⬇	3 ⬇	9	11	22 ⬆
Ensemble : 10 %	N'en fait pas assez et souhaiterait en faire plus	3	5 ⬇	9	11	24 ⬆
Ensemble : 41 %	Fait sa part, mais souhaiterait en faire plus	33	45	49 ⬆	37	27 ⬇
Ensemble : 40 %	Fait tout ce qu'elle peut	63 ⬆	47 ⬆	33 ⬇	40	27 ⬇

- Les Leaders jugent faire tout ce qui leur est possible d'accomplir (63 %) et ce, définitivement plus souvent que la totalité des ICI sondés (40%). Toutefois, 33 % se disent prêts à en faire plus et aucun d'entre eux n'affirme ne pas être mesure d'en faire davantage.
- Les Performants ont un niveau de participation comparable à celui des Leaders ; quoiqu'un peu moins nombreux à estimer faire tout ce qu'ils peuvent (47 % vs 63 %), près de la moitié aimerait contribuer davantage à une saine GMR (45 %).
- Les Aspirants sont les plus enclins à vouloir faire davantage pour améliorer leur GMR (49 %)
- Pour ce qui est des Retardataires, ils ne se distinguent pas de l'ensemble des répondants. Ils démontrent une assez bonne conscience quant à l'effort réalisé : ils sont 37 % à mentionner faire leur part mais souhaiter en faire plus, ainsi que 40 % à mentionner qu'ils font tout ce qu'ils peuvent.
- Il est clair que les Désengagés évaluent leur participation comme moindre par rapport aux perceptions de l'ensemble des établissements (se distinguent de l'ensemble pour les quatre catégories de réponse et s'y distribuent presque également). Par contre, il semblerait qu'un bon nombre d'entre eux mentionnent qu'ils font tout ce qu'ils peuvent (27 %) et souhaitent en faire plus (27 %).

Programmes de reconnaissance ou de certification environnementale

Répondants inscrits à un programme de reconnaissance ou de certification environnementale

		Leaders (%)	Performants (%)	Aspirants (%)	Retardataires (%)	Désengagés (%)
Ensemble : 15 %	Est ou a déjà été inscrit à un programme de reconnaissance ou de certification	39 ⬆	14	20 ⬆	5 ⬇	4 ⬇
Ensemble : 6 %	Est ou a déjà été inscrit à ICI ON RECYCLE!	14 ⬆	6	9 ⬆	2	0 ⬇

- En ce qui concerne l'adhésion à des programmes de reconnaissance ou de certification environnementale, les Leaders sont les plus nombreux à avoir participé à ce type de programmes (39 %). C'est également dans ce groupe que l'on retrouve la plus forte proportion d'adhérents au programme d'ICI ON RECYCLE! de RECYC-QUÉBEC (14 %).
- Le niveau d'adhésion des Performants est moins élevé que celui des Aspirants qui sont, après les Leaders, le profil des établissements où l'on retrouve le plus fort pourcentage d'attestés du programme ICI ON RECYCLE! (9 %). Les Aspirants affichent également une bonne participation dans les programmes de reconnaissance ou de certification environnementale (20 %).
- Les Performants sont un peu moins enclins à adhérer à des programmes (14 %) en tout genre, et 6% pour ICI ON RECYCLE uniquement.
- Le niveau d'inscription à des programmes chez les Retardataires est plus faible, ainsi que chez les Désengagés, où l'on retrouve néanmoins 4% d'établissements qui sont inscrits à un programme.

Accès aux services de collectes

Établissements qui ont accès aux services de collectes

	Leaders (%)	Performants (%)	Aspirants (%)	Retardataires (%)	Désengagés (%)
Ensemble : 60 % — Établissement localisé dans un immeuble où le propriétaire est responsable de la gestion des matières résiduelles	68	62	63	55	60
Ensemble : 91 % — Accès à un service de collecte des matières recyclables	98	94	93	94	**71** ⬇
Ensemble : 22 % — Accès à un service de collecte des matières organiques	**48** ⬆	23	26	16	**6** ⬇
Ensemble : 83 % — Avez-vous accès à des points de dépôts autorisés ou des collectes spéciales pour les objets ou produits qui ne sont pas acceptés dans le bac de récupération	89	**89** ⬆	84	86	**68** ⬇
Ensemble : 75 % — Avez-vous accès à des points de dépôts autorisés ou des collectes spéciales pour les matières de la construction, rénovation et démolition	**87** ⬆	72	70	71	**54** ⬇

- Les Leaders se démarquent des autres profils par le fait **d'avoir accès en plus forte proportion aux services de collecte des matières organiques** (48 %) Ils sont également significativement plus nombreux avoir des accès à des points de dépôts spécialisés pour CRD (87 %) par rapport aux autres profils.
- Les Performants ont le même accès à ces services que l'ensemble, sauf pour ce qui est des objets/produits non acceptés dans le bac de récupération où leur accès est plus élevé (89 %).
- On remarque que les Aspirants et les Retardataires n'ont pas un accès plus limité que celui de l'ensemble des établissements. L'accès aux diverses collectes semble systématiquement plus restreint chez les Désengagés, particulièrement pour les services de collecte des matières organiques (6 %).
- Tous les profils sont situés en majorité dans un établissement où le propriétaire est responsable de la GMR.

Importance perçue de la collecte sélective

	Leaders (%)	Performants (%)	Aspirants (%)	Retardataires (%)	Désengagés (%)
Importance que la municipalité offre : (base: le répondant n'a pas accès à la collecte ou la collecte n'est pas un service municipal)					
Ensemble : 78 % — Un service de collecte des matières recyclables	80	76	**87** ⬆	71	70
Ensemble : 45 % — Un service de collecte des matières organiques en vue du compostage	56	46	**53** ⬆	38	**34** ⬇
Importance que le propriétaire de l'immeuble offre : (base: le propriétaire de l'immeuble est responsable de la GMR et le répondant n'a pas accès à la collecte)					
Ensemble : 74 % — Un service de collecte des matières recyclables *	100*	48*	97*	56*	74*
Ensemble : 32 % — Un service de collecte des matières organiques en vue du compostage	32	31	**40** ⬆	24	24

*Ces pourcentages ont été calculés sur une base de 40 établissements. Ce nombre permet difficilement de déceler des différences significatives entre les profils.

- Les Leaders, les Performants ainsi que les Retardataires ne montrent pas de distinction avec l'ensemble des établissements quant à l'importance des services de collecte. Ceci signifie d'une part que ceux qui n'ont pas accès à la collecte des matières recyclables accordent une grande importance aux collectes offertes par les municipalités (respectivement 80 %, 76 % et 71 %) ; d'autre part ceux qui n'ont pas accès à la collecte des matières organiques accordent une importance modérée pour la collecte offerte par la municipalité (respectivement 56 %, 46 % et 38 %) et faible par le propriétaire (respectivement 32 %, 31 % et 24 %).
- Ce sont les Aspirants qui significativement sont les plus enclins à accorder un niveau d'importance à ce que leur municipalité leur offre l'accès à la collecte des matières recyclables (87 % vs 78 %). Il en est de même pour la collecte des matières organiques, et que ce soit de la part de leur municipalité (53 % vs 45 %) où du propriétaire de leur immeuble (40 % vs 32 %).
- Au chapitre du service de collecte des matières recyclables dispensée par le propriétaire, aucune différence significative n'est observée entre les profils. Ces pourcentages ont été calculés sur la base de 40 établissements sondés, il faut donc considérer ces résultats avec prudence.
- Les Désengagés ne semblent pas percevoir la valeur ajoutée aux collectes offertes par la municipalité des matières organiques (34 %)

Opinions, attitudes, perceptions générales à l'égard de la GMR

Degré d'accord sur des énoncés portant sur les opinions, attitudes et perceptions à l'égard de la GMR (1 à 10)

		Leaders (moyenne/10)	Performants (moyenne/10)	Aspirants (moyenne/10	Retardataires (moyenne/10	Désengagés (moyenne/10)
Ensemble : 8,78	Il est urgent que les entreprises réduisent leur empreinte environnementale et les gaz à effet de serre	9,5 ⬆	9,1 ⬆	8,9	8,2 ⬇	8,4 ⬇
Ensemble : 8,63	Les entreprises qui ne recyclent pas sont irresponsables	9,6 ⬆	9,1 ⬆	8,8	7,9 ⬇	7,9 ⬇
Ensemble : 7,15	Il y a un gain financier à faire une saine gestion des matières résiduelles	8,0 ⬆	7,5 ⬆	7,5 ⬆	6,2 ⬇	6,5 ⬇

- Les Leaders démontrent le niveau de conscientisation le plus élevé par rapport aux préoccupations et bénéfices associés à la GMR. Ils révèlent fortement l'urgence d'agir (9,5) et le gain financier associé à une saine GMR (8,0) et ont un fort positionnement sur l'irresponsabilité des entreprises ne pratiquant pas le recyclage (9,6).
- Se positionnant après les Leaders, les Performants se montrent sévères et critiques à l'égard de leurs homologues (9,1) et soulignent clairement le gain financier associé à la GMR de la même manière que les Aspirants (7,5 respectivement).
- Les Retardataires et les Désengagés se montrent les moins sévères et critiques par rapport à l'urgence d'agir et l'irresponsabilité des entreprises ne pratiquant pas le recyclage. Ils perçoivent moins que les autres le gain financier à la GMR. Bien que moins sévères, leurs opinions demeurent malgré tout assez favorables à la GMR.

Perception des responsabilités des différents acteurs

Perception que les acteurs suivants assument ou non leurs responsabilités pour une saine GMR (1 à 10)

		Leaders (moyenne/10)	Performants (moyenne/10)	Aspirants (moyenne/10)	Retardataires (moyenne/10)	Désengagés (moyenne/10)
Ensemble: 7,0	Les collecteurs / les centres de tri recycleurs	7,0	7,5 ⬆	7,1	6,7	6,2 ⬇
Ensemble: 6,7	Les municipalités	6,5	7,2 ⬆	6,7	6,4	6,2 ⬇
Ensemble: 5,8	Le Gouvernement du Québec	5,9	6,1 ⬆	6,0	5,4 ⬇	5,2 ⬇
Ensemble: 5,8	Les entreprises et institutions	5,8	6,1	6,2 ⬆	5,3 ⬇	5,2 ⬇
Ensemble: 5,8	Les citoyens	5,5	5,9	6,1 ⬆	5,6	5,4 ⬇

- Selon les Leaders, les rôles des différents acteurs sont moyennement bien assumés, tel qu'observé auprès de l'ensemble des répondants.
- Les Performants semblent être plus optimistes en ce qui a trait aux rôles joués par les municipalités (7,2) et le Gouvernement du Québec (6,1), et plus encore par les collecteurs et centre de tri (7,5). Toutefois, ils sont plus critiques envers eux-mêmes et leurs homologues, ainsi qu'envers les citoyens.
- Pour leur part, les Aspirants jugent que les responsabilités des entreprises et institutions (6,2) ainsi que celles des citoyens (6,1) sont bien assumées par rapport à l'ensemble des répondants.
- Les Désengagés montrent une opinion moins favorable que l'ensemble des répondants quant au niveau de prise en charge des responsabilités de tous les acteurs. La perception d'un manque de responsabilisation de la part de l'ensemble de la communauté semble provenir d'une méconnaissance et/ou d'un désintérêt des enjeux de GMR chez les Désengagés. Les Retardataires expriment un peu moins fortement que les désengagés une déresponsabilisation, mais ils pointent particulièrement les entreprises (5,3) et le Gouvernement du Québec (5,4).

Bénéfices et avantages associés à la GMR

Degré d'importance accordé aux bénéfices et avantages suivants (de 1 à 10)

	Leaders (moyenne/10)	Performants (moyenne/10)	Aspirants (moyenne/10)	Retardataires (moyenne/10)	Désengagés (moyenne/10)
Moins grande production de déchets (Ensemble : 7,0)	8,2 ⬆	7,9 ⬆	8,2 ⬆	4,9 ⬇	4,4 ⬇
Amélioration de l'image corporative «verte» auprès de la clientèle ou de la communauté (Ensemble : 6,1)	8,5 ⬆	6,9 ⬆	7,6 ⬆	3,2 ⬇	3,3 ⬇
Accroissement de la mobilisation des employés (Ensemble : 5,9)	7,7 ⬆	7,1 ⬆	7,3 ⬆	3,4 ⬇	3,4 ⬇
Reconnaissance de votre entreprise/organisation comme un leader sur le plan environnemental dans son secteur (Ensemble : 5,1)	7,5 ⬆	5,7 ⬆	6,8 ⬆	2,3 ⬇	2,3 ⬇

- À l'instar de la totalité des entreprises, une moins grande production de déchets est l'avantage le plus pressenti par tous les profils, excepté pour les Leaders qui s'intéressent particulièrement à l'amélioration de leur image corporative «verte» auprès de la clientèle ou de la communauté (8,5) et celle d'être reconnu comme leader environnemental dans leur secteur (7,5) . Les Leaders demeurent les plus convaincus des divers avantages de la GMR.
- Les Aspirants dénotent de nombreux avantages à réaliser des pratiques de GMR. Il s'agit du 2e profil les mentionnant le plus fortement et ils mettent l'accent sur l'amélioration leur image verte (7,6) et de celle de leader environnemental (6,8). Les Performants en troisième lieu accordent également un degré d'importance supérieur à l'ensemble des établissements sur les différents bénéfices liés à l'adoption de pratiques durables en GMR.
- Finalement, une importance réduite est attribuée à l'ensemble des éléments positifs qui peuvent en découler chez les établissements Retardataires et Désengagés.

Obstacles à l'adoption de pratiques durables en GMR

Degré d'importance accordé aux obstacles et freins suivants (1 à 10)

		Leaders (moyenne/10)	Performants (moyenne/10)	Aspirants (moyenne/10)	Retardataires (moyenne/10)	Désengagés (moyenne/10)
Ensemble: 4,6	Trop faible volume de matières résiduelles générées par votre entreprise/organisation	1,9 ⬇	2,8 ⬇	6,5 ⬆	4,2	5,3 ⬆
Ensemble: 4,5	Manque d'information sur les divers types de récupération possibles et les types de collecte offerts	2,7 ⬇	2,6 ⬇	6,8 ⬆	3,8 ⬇	4,4
Ensemble: 4,2	Manque de temps	2,1 ⬇	2,4 ⬇	6,6 ⬆	3,6 ⬇	4,3
Ensemble: 4,1	Manque de moyens financiers / Coûts trop élevés	2,5 ⬇	2,3 ⬇	6,4 ⬆	3,3 ⬇	3,9
Ensemble: 4,0	Manque de ressources compétentes pour la gestion des matières résiduelles	2,2 ⬇	2,2 ⬇	6,4 ⬆	3,0 ⬇	4,2
Ensemble: 3,7	Manque de volonté ou de priorité des dirigeants	1,5 ⬇	1,7 ⬇	5,8 ⬆	3,2 ⬇	4,3 ⬆

- Les Leaders et les Performants sont les deux groupes qui dénotent le moins d'obstacles quand vient le temps d'adopter et/ou de maintenir des pratiques en GMR. En effet, pour chaque obstacle mesuré, ils accordent moins d'importance que l'ensemble des répondants. Seul l'importance accordée au trop faible volume diffère entre les deux profils.
- Les obstacles semblent particulièrement présents pour les Aspirants, davantage que tous les autres profils. Le manque d'information semble être un enjeu tout particulier (6,8).
- L'importance des obstacles pour les Retardataires est plutôt faible et en-deçà de ce que juge l'ensemble des répondants. On peut donc croire qu'ils en vivent peu ou y accordent une plus faible importance.
- Derrière les Aspirants, les Désengagés mentionnent le faible volume de MR générées ainsi que le manque de volonté comme frein d'importance. Pour le reste, ils s'expriment dans la même mesure que l'ensemble des répondants.

Besoins (incitatifs) pour une meilleure GMR

Degré d'incitation des actions suivantes à que les établissements fassent une meilleure GMR (de 1 à 10)

		Leaders (moyenne/10)	Performants (moyenne/10)	Aspirants (moyenne/10)	Retardataires (moyenne/10)	Désengagés (moyenne/10)
Ensemble : 7,4	Recevoir des incitatifs financiers, par exemple, crédit d'impôt ou redevances à l'élimination	8	7,2	8,4 ⬆	6,5 ⬇	6,2 ⬇
Ensemble : 6,4	Améliorer la collecte en termes d'accès, de régularité ou du nombre de points de dépôts	5,5	6	7,8 ⬆	5,1 ⬇	5,5 ⬇
Ensemble : 6,2	Qu'on vous donne des exemples de ce qui est fait avec les matières récupérées	6,5	6,0	7,7 ⬆	4,6 ⬇	5,1 ⬇
Ensemble : 5,2	Recevoir de l'accompagnement sous forme de services conseils, suivi et encadrement en fonction de la nature de vos activités	4,9	4,6 ⬇	6,7 ⬆	3,7 ⬇	4,5 ⬇
Ensemble : 4,9	Adhérer à un programme de reconnaissance ou d'attestation en gestion des matières résiduelles	5,5	4,7	6,6 ⬆	3,1 ⬇	3,3 ⬇

- L'intérêt le plus significatif demeure les incitatifs financiers pour tous les profils.
- Les Leaders ne démontrent pas un plus fort intérêt aux mesures incitatives que la moyenne des établissements qui souhaitent davantage recevoir des incitatifs financiers.
- Les Performants ne semblent pas plus intéressés aux incitatifs que les Leaders, ni que la moyenne des établissements. Même recevoir de l'accompagnement leur serait moins utile qu'à ces derniers (4,6 contre 4,9).
- Par ailleurs, les Aspirants démontrent un intérêt marqué pour tous les types de mesures proposées.
- De leur côté, les Retardataires et les Désengagés montrent un très faible intérêt à recevoir du soutien pour poser des gestes pour une meilleure GMR, car pour la totalité des actions proposées, on remarque une moyenne plus faible que celle de l'ensemble des établissements. Seul l'accompagnement semble les distinguer, et c'est chez les Désengagés que l'intérêt est davantage manifesté (4,5 contre 3,7).

Chapitre 5

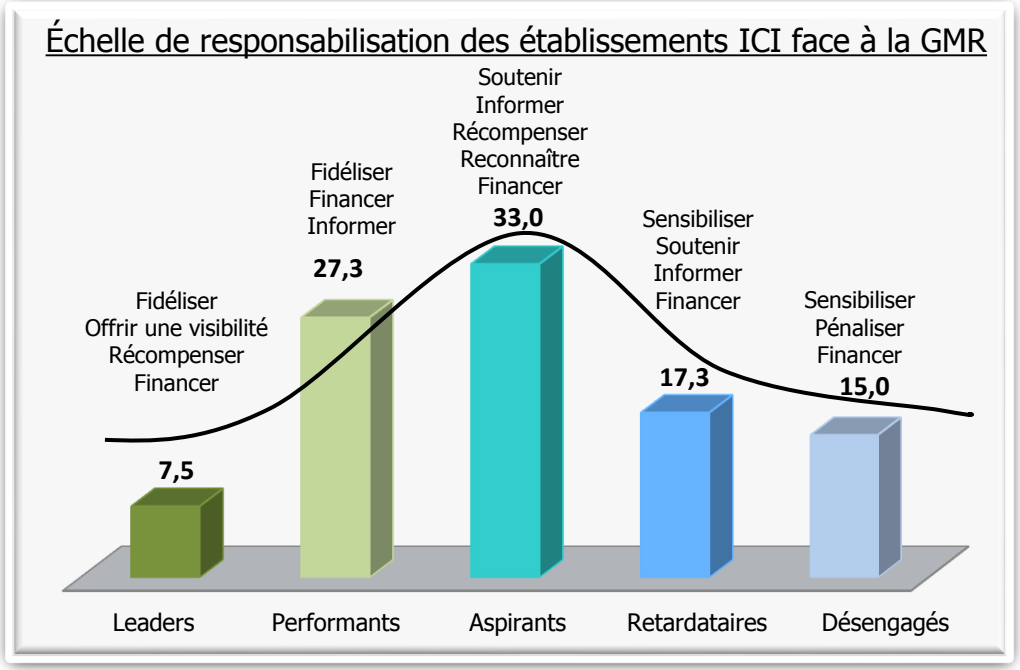
RECOMMANDATIONS

Recommandations

Le graphique ci-contre présente une **échelle de responsabilisation** des établissements ICI en matière de GMR. En effet, chacune des actions proposées dans cette échelle vise à responsabiliser les entreprises/organismes.

Ces actions ont été déterminées en fonction du stade d'avancement de leurs pratiques et de leurs caractéristiques propres (besoins, obstacles, motivations,…).

Ceci fournit une boite à outils pour RECYC-QUÉBEC et ses partenaires pour la planification de ses interventions sur les grandes stratégies à adopter.



Ainsi, pour provoquer des changements organisationnels, les actions de responsabilisation peuvent s'appuyer sur certains principes :

- Appliquer un ensemble de mesures **diversifiées** et **complémentaires.**
- Utiliser le fait que les entreprises sont généralement sensibles aux **interactions sociales** et qu'elles agissent parfois par effet d'imitation et de conformité. Par exemple, partager de l'information sur le choix des établissements semblables en termes de GMR et sur la quantité de matières générées.
- Aborder les établissements en fonction de leur **réceptivité** (l'importance accordé au comportement souhaité et la perception de sa capacité organisationnelle à adopter ou maintenir un comportement) et de la **perception** qu'ils ont de leur niveau d'avancement.
- Proposer un **rapport coût/bénéfice avantageux** car, selon les principes du marketing social, pour faire adopter ou maintenir un comportement, il faut que les publics cibles y voient la pertinence et l'intérêt (Lagarde, 2006). Pour certains, il est même préférable de mettre l'accent sur ce qui est à perdre plutôt qu'à gagner.

Lagarde, F. (2006). Le marketing social. Dans G. Carroll (éd.), *Pratiques en santé communautaire* (pp. 99-112). Montréal : Chenelière Éducation

Recommandations (suite)

Si on applique certains de ces principes à chacun des profils, on peut ainsi proposer des pistes d'actions adaptées et presque **sur mesure** :

Leaders
Puisqu'ils attribuent une grande d'importance à l'amélioration de leur image verte et de celle de leader en GMR, il apparait intéressant de les **fidéliser** en leur offrant cette **visibilité** qu'ils souhaitent, de publiciser leurs meilleurs coups. L'implantation de prix semble également une stratégie pertinente afin de **récompenser** les efforts (nombreux) de ces établissements. Ils seraient probablement intéressés par une gratification qui mettrait en valeur leur exemplarité au sein de leur secteur en faisant appel à leur capacité d'influencer et de convaincre leur pair.

Performants
Attribuant moins d'importance que les Leaders à l'amélioration de leur image verte et de celle de leader en GMR, ce n'est pas tant de la visibilité qu'ils souhaitent obtenir. Mettant beaucoup d'actions en œuvre pour effectuer une bonne GMR, l'implantation de prix ou de programmes de reconnaissance semble une stratégie pertinente afin d'encourager les efforts de ces établissements et leur volonté d'en faire plus. Il faut chercher à les **fidéliser** ; il y a donc place à l'amélioration en termes de politiques et directives, à leur optimisation.

Aspirants
Il est clair que les Aspirants nécessitent du **soutien** et y sont réceptifs lorsqu'on regarde l'intérêt marqué qu'ils démontrent pour l'ensemble des mesures incitatives. Ainsi, un ensemble de services diversifiés répondrait à leurs besoins (**informer**, **financer**, fournir services conseils, améliorer la collecte) et les aiderait à surmonter les nombreux obstacles qu'ils vivent au quotidien. Tout comme les Leaders et Performants, les efforts soutenus à appliquer une saine GMR pourraient être **reconnus** et **récompensés** puisqu'ils aspirent à s'améliorer et même à développer une image verte et de leader environnemental. évoluer dans leurs pratiques.

Retardataires
Leurs pratiques de GMR sont au statu quo et ils ne semblent pas être conscients des bénéfices de ces pratiques. La manière de les aborder s'avère importante car pour eux, les efforts réalisés en matière de GMR sont suffisants, malgré leur faible état d'avancement, et ils voient sans doute davantage ce qu'ils ont à perdre que ce qu'ils ont à gagner. L'objectif serait de réussir à les **sensibiliser** et à les responsabiliser, de les **informer**, les **soutenir et les financer** adéquatement.

Désengagés
Compte tenu qu'ils sont très peu avancés sur le plan des comportements pour une saine GMR et de l'adhésion à des programmes, il faut chercher à **créer l'intérêt** chez les Désengagés, réussir à les **sensibiliser.** Ceci risque d'être ardu puisqu'ils ne semblent pas réceptifs à ces enjeux, même réfractaires. Toutefois étant donné qu'il est peu probable qu'ils adoptent des comportements sur une base volontaire, une **pénalisation** sur la base des quantités de matières générées peut être envisagée.

Autres pistes d'action

- Le fait que le *manque de moyens financiers/les coûts trop élevés*, le *manque de ressources compétentes* et le *manque de volonté ou de priorité des dirigeants* soient les obstacles ou freins les moins importants peut constituer un levier dans l'optique d'inciter les ICI à améliorer leurs pratiques en GMR.
- Assurément, il serait à privilégier de continuer de développer des programmes de reconnaissance et certification, d'en faire leur adaptation aux différents profils et besoins des établissements, ainsi que de faire la promotion des programmes existants, tel qu'ICI ON RECYCLE!.

Annexe 1

MÉTHODOLOGIE DES ANALYSES MULTIVARIÉES

ANALYSE COMPORTEMENTALE (FACTORIELLE)

À quoi ça sert?

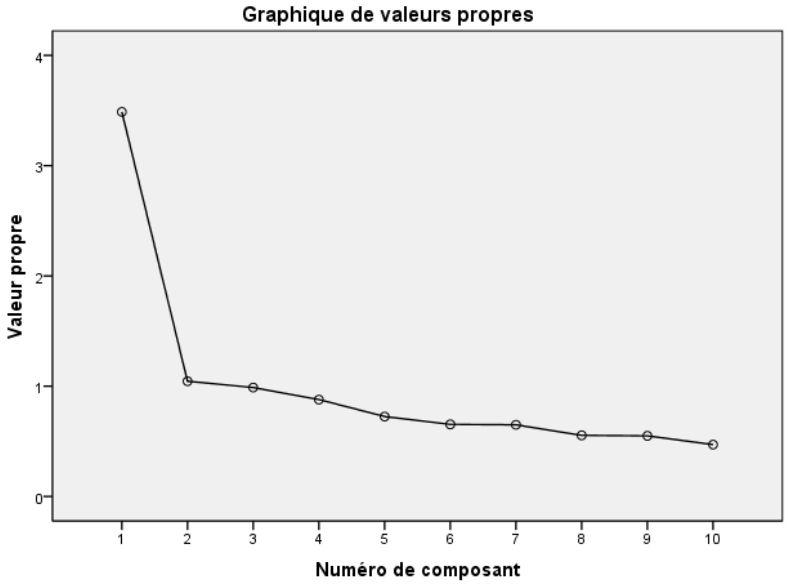
- L'analyse factorielle en composante principale vise à réduire un nombre d'informations en quelques grandes dimensions indépendantes et tente d'expliquer l'ensemble de la variance (de la variabilité) des variables mises dans le modèle. Elle a été intégrée ensuite dans l'analyse de segmentation subséquente afin de dégager un portrait détaillé des comportements des établissements.

Les étapes

- Variables à réduire (à inclure dans l'analyse) : les variables de comportements de GMR, ainsi que des éléments qu'on estime être en lien avec ces derniers, soit le niveau d'engagement de l'établissement et son degré de participation perçue.
- Méthode d'extraction : nous avons choisi la méthode avec une rotation oblique puisqu'elle permet d'avoir une certaine corrélation entre les variables intégrées dans l'analyse (souvent utilisée dans le domaine des sciences humaines).

Les résultats

- De nombreux essais ont été réalisés avant d'en arriver à une solution factorielle adéquate. Bien que nous ayons identifié une solution à 5 facteurs comme étant de bonne qualité au niveau de son adéquation (indice KMO), le test du «coude de cattell» fait à partir du graphique des valeurs propres (point de cassure) n'a pas démontré de valeur ajoutée à conserver plus de 2 facteurs dans la solution. De plus, son apport dans l'analyse de segmentation était plus faible que celui des variables mises séparément. Ainsi, aucune des solutions trouvées n'a apporté de résultats concluants.



Analyse pondérée par Pondération ICI et taille d'établissement

Indice KMO et test de Bartlett

Mesure de précision de l'échantillonnage de Kaiser-Meyer-Olkin.		,874
Test de sphéricité de Bartlett	Khi-deux approximé	2030,272
	ddl	45
	Signification de Bartlett	,000

Ceci laisse croire que les comportements sont multiples et difficiles à synthétiser. De fait, de nombreux types d'entreprises font partie de cette population, ce qui engendre une possiblement une grande hétérogénéité dans l'ensemble des actions.

ANALYSE DE SEGMENTATION

À quoi ça sert?

- L'objectif principal de l'étude (aussi appelée «clustering» ou classification) vise à regrouper des cas, les établissements sondés, selon la similitude de leurs réponses à des variables d'intérêt. Ainsi, en fonction de leur profil de réponses, les cas sont classés en une typologie.
- Ceci va permettre de mieux connaître les différents publics à cibler et ainsi d'adapter les stratégies promotionnelles en matière de GMR en fonction de leurs caractéristiques (besoins, obstacles, bénéfices, …).

Les étapes

- Variables incluses dans l'analyse (dites «de segmentation») : comportements, engagement et de participation en matière de GMR, ainsi que l'importance des bénéfices à la GMR, des obstacles et des incitatifs.
- Les variables intervalles ont été centrées et réduites, i.e. standardisées, pour qu'elles aient ainsi un poids identique.
- Nous nous sommes assurés qu'il n'y ait pas de multicolinéarité, soit une corrélation trop forte entre les variables incluses dans la segmentation, car ce type d'analyse présuppose une indépendance entre les variables.
- Algorithme de regroupement (manière de classer les établissements) : l'analyse two-step a été choisie, car elle permet d'intégrer des variables catégorielles aussi bien qu'intervalle.

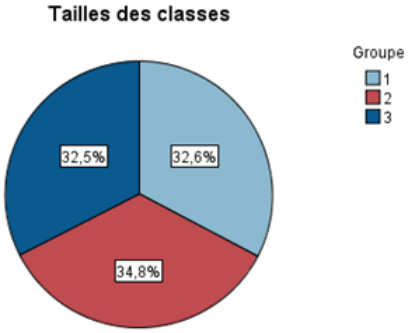
Les résultats

- Trois scénarios de segmentation ont été obtenus, mais un seul a été conservé. Il s'agit d'un scénario à **3 segments** a été choisi.

ANALYSE DE SEGMENTATION (suite)

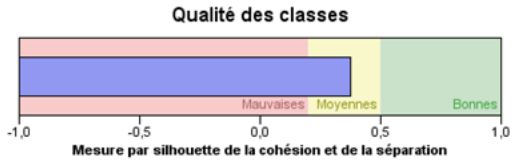
Les résultats (suite)

- Le scénario à **3 segments** a été choisi pour ces raisons:
  - Les trois segments répartissent l'échantillon en part quasi égale. Ainsi, le rapport entre la taille des segments (nombre de cas) est adéquat (un segment ne doit pas avoir une taille trois fois plus grande/petite qu'un autre).



Taille de la classe la plus petite	355 (32,5%)
Taille de la classe la plus grande	380 (34,8%)
Rapport des tailles : Plus grande classe à plus petite classe	1,07

  - L'indice de qualité des classes de SPSS indique une classification de niveau moyen-fort, ce qui veut dire que les trois segments sont nettement différents les uns des autres.



Récapitulatif des modèles

Algorithme	TwoStep
Caractéristiques d'entrée	4
Classes	3

  - Une plus grande quantité d'indicateurs sont liés à ce scénario, ce qu'on peut nommer la validité externe. Cette validité des segments a été établie en les croisant avec des indicateurs (variables dites externes) reconnus pour être en lien avec eux (donc la plupart des variables du questionnaire). La présence de différences significatives (mesurées par des tests de khi-deux ou comparaison de moyenne) avec de nombreux indicateurs pour chacun des segments démontre leur validité externe.

Ces trois segments ont été soumis à une analyse subséquente afin de mieux les caractériser. Celle-ci nous a mené à la création de cinq profils. Ce sont ces cinq profils qui ont été étudiés tout au long de ce rapport.

Annexe 2

QUESTIONNAIRE - UN DOCUMENT WORD A ÉTÉ JOINT AU RAPPORT