

FAQ Guide et trousse à outils numériques

Questions	Réponses
SECTION A - Trousse d'outils : obligation et approbation	
1. Éco Entreprises Québec doit-il valider nos guides et outils qui incluent les éléments fournis ?	<p>Non, Éco Entreprises Québec n'a pas à approuver vos guides et outils. Il est de votre responsabilité de vous assurer que ceux-ci soient conformes.</p> <p>Éco Entreprises Québec peut s'assurer que le vocabulaire et l'iconographie utilisés respectent les normes, si vous avez des doutes sur certains aspects.</p>
2. Si je souhaite malgré tout obtenir l'avis d'Éco Entreprises Québec sur mon outil, que puis-je faire ?	<p>Si vous avez une question :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Transmettez votre outil à l'adresse courriel modernisation@eeq.ca ; • Indiquez la page ou la section à propos de laquelle vous vous interrogez ; • Précisez la question.
3. Sommes-nous obligés de diffuser de l'information ?	<p>C'est une obligation contractuelle, les conditions prévues à l'entente s'appliquent.</p> <p>Selon l'entente de partenariat, votre organisation doit</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diffuser régulièrement de l'information à l'égard de la collecte sélective ; • Informer la clientèle desservie lors d'ajustements apportés au service de collecte sélective ; • Respecter le vocabulaire identifié, la dénomination des matières visées et les pictogrammes fournis.
4. Que se passe-t-il si un organisme municipal ne fait pas les ajustements et n'utilise pas les outils ?	<p>C'est une obligation contractuelle, les conditions prévues à l'entente s'appliquent.</p>
5. Est-ce que les changements dans les outils de communication sont obligatoires à partir du 1er janvier ? Nos calendriers, qui portent notre ancienne charte des matières acceptées dans le bac de récupération, sont déjà envoyés pour impression.	<p>Éco Entreprises Québec reconnaît que la modernisation complète des outils et des sites web des organismes municipaux se fera graduellement. Conformément à l'entente de partenariat, on vous demande toutefois d'apporter les changements requis dès que possible.</p> <p>Contactez notre équipe via l'adresse modernisation@eeq.ca en cas de questions ou de doute.</p>
6. Si notre entente entre en vigueur plus tard en 2025, avons-nous un	<p>Dans un souci d'uniformité, toutes les communications doivent être ajustées (vocabulaire, illustrations, etc.) au 1^{er} janvier 2025,</p>

décal pour commencer la transition des outils de communication ?	conformément à la mise en œuvre de la Responsabilité élargie des producteurs (REP). Même si votre entente commence plus tard dans l'année, la transition doit être anticipée pour respecter ce calendrier.
SECTION B - Trousse d'outils : utilisation	
7. Doit-on utiliser le matériel intégralement ou puis-je l'adapter pour l'intégrer à nos outils existants ?	<p>Éco Entreprises Québec a mis au point des ressources qui peuvent être utilisées telles quelles. Cependant, si vous souhaitez les adapter à vos outils actuels, il est crucial de suivre les <u>lignes directrices</u> prévues au Guide d'utilisation des outils numériques, entre autres, le respect du vocabulaire uniformisé.</p> <p>Lors de l'intégration à vos outils, il est recommandé d'utiliser le visuel fourni par Éco Entreprises Québec. Le logo peut être mis sur la page portant sur la collecte sélective où à l'endroit où vous mettez tous les logos de vos partenaires.</p>
8. Pour les outils destinés aux citoyens, devons-nous utiliser le logo Bac Impact ou celui de Éco Entreprises Québec ?	Bac Impact est la marque citoyenne de Éco Entreprises Québec. Il est recommandé d'utiliser le logo de Bac Impact sur vos outils.
9. Le logo de Éco Entreprises Québec doit-il être utilisé sur les avis des inspecteurs ?	<p>Dans vos communications auprès des citoyens relatives à la collecte sélective, c'est le logo de Bac Impact qu'il faut utiliser.</p> <p>Un <u>billet de courtoisie</u> a été préparé et fait partie de la trousse à outils numériques.</p>
10. Le logo Bac Impact doit-il être sur le site web de la Ville, et sur quelles pages exactement ?	Oui, le logo Bac Impact doit être présent sur les pages dédiées à la collecte sélective. Il peut être placé soit sur la page d'introduction de la gestion des matières résiduelles (GMR) ou spécifiquement dans les sections traitant de la collecte sélective.
11. Comment utiliser le logo sur un document traitant de plusieurs sujets ?	Le logo peut être placé dans la section du document qui parle spécifiquement de la collecte sélective ou bien avec les autres logos en fin de document, selon ce qui est le plus pertinent et visuellement équilibré.
12. Est-ce qu'une mention textuelle de Bac Impact peut remplacer l'utilisation du logo quand il est impossible de l'apposer ?	<p>Oui, si le logo ne peut être utilisé, une mention textuelle est une alternative acceptable, à condition de respecter le vocabulaire standardisé :</p> <p><i>Bac Impact, la nouvelle référence en collecte sélective d'Éco Entreprises Québec</i></p>
13. Lorsqu'on parle de la récupération dans nos outils, pouvons-nous indiquer comme titre « Matières recyclables » ?	<p>Il vaut mieux utiliser le titre de Contenants, emballages, Imprimés.</p> <p>Tous les contenants, emballages et imprimés peuvent être mis dans le bac de récupération, qu'ils soient recyclables ou difficiles à recycler, à l'exception de trois matières (le polystyrène expansé, les aérosols et les plastiques compostable/dégradables).</p>

<p>14. Quelles sont les bonnes pratiques d'intégration des nouveaux outils dans des outils existants, comme un guide du tri, par exemple ?</p>	<p>La diffusion de la liste des contenants, emballages et imprimés acceptés dans la collecte sélective est un premier pas dans la standardisation du geste de tri.</p>
<p>15. Est-ce qu'on peut reprendre le contenu tel quel de Éco Entreprises Québec pour notre site web ?</p>	<p>Oui, vous pouvez utiliser les outils tels quels pour votre site internet.</p>
<p>16. Pouvons-nous inclure des informations sur la collecte sélective dans des documents plus larges sur la gestion des matières résiduelles, ou devons-nous créer des outils spécifiques ?</p>	<p>Vous pouvez inclure des informations sur la collecte sélective dans des documents traitant de la gestion des matières résiduelles à condition d'utiliser le vocabulaire et les visuels standardisés lorsqu'il est question de la collecte sélective. Si cela est fait dans un cadre plus général, l'intégration doit rester conforme aux règles de communication de Éco Entreprises Québec.</p>
<p>17. Si nous n'avons pas la suite Adobe, est-ce possible d'obtenir les outils de communication en png ?</p>	<p>Oui. Éco Entreprises Québec a rendu disponibles les fichiers sources des outils qu'il a préparés.</p> <p>Pour avoir les formats png, il faut aller sur la page « Documents et outils » du site web de Éco Entreprises Québec et télécharger la trousse d'outils. Vous pourrez alors cliquer sur 01. Outils puis 01. Français et prendre la dernière option « Exports PNG + fond blanc ».</p>
<p>18. Les municipalités peuvent-elles utiliser l'affiche Bac Impact ? Si oui, est-ce que ce fichier est téléchargeable en libre accès ou bien doivent-elles en faire la demande ?</p>	<p>Le visuel « Contenants, emballages, imprimés » est disponible dans la trousse à outils pour les médias sociaux.</p>
<p>19. Qu'advient-il de l'application Ça va où ? Sera-t-elle ajustée en conséquence ?</p>	<p>L'application Ça va où ? sera effectivement mise à jour pour refléter les changements liés à la Responsabilité élargie des producteurs (REP). Tous les contenants, emballages et imprimés qui doivent aller dans le bac seront intégrés et mis à jour dans l'application afin de garantir que les citoyens disposent d'informations précises et uniformes concernant les nouvelles consignes de récupération.</p> <p>Cette mise à jour contribuera à l'harmonisation du geste de récupération à travers le Québec, en alignement avec les nouveaux standards de Bac Impact.</p>
<p>20. Du matériel en anglais est-il disponible ?</p>	<p>Trois outils sont traduits et disponibles sur le site web de Éco Entreprises Québec :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Liste standardisée des contenants, emballages et imprimés acceptés dans la collecte sélective ; • Billet de courtoisie ; • Fiche des bonnes pratiques d'utilisation du bac de récupération.

<p>21. Éco Entreprises Québec prévoit-il une campagne de communication pour appuyer les outils ?</p>	<p>Une campagne nationale de sensibilisation par Bac Impact, la marque citoyenne créée par Éco Entreprises Québec pour être la référence en collecte sélective au Québec, est en cours jusqu'au début de novembre.</p> <p>D'autres déclinaisons suivront en 2025 que ce soit dans les médias traditionnels ou sur les réseaux sociaux.</p>
<p>22. Est-ce que d'autres outils sont prévus ?</p>	<p>Éco Entreprises Québec prévoit développer d'autres outils pour récupérer plus et mieux, partout.</p> <p>Vous serez informés par une communication directe lorsque de nouveaux outils seront préparés.</p>
<p>23. Est-ce que Éco Entreprises Québec a un calendrier de diffusion pour que nous puissions y arrimer nos initiatives ?</p>	<p>Oui, Éco Entreprises Québec propose un calendrier de diffusion à la page 36 du <u>Guide d'utilisation de la trousse d'outils numériques</u>.</p>
<p>SECTION C - Rôles et responsabilités</p>	
<p>24. Qui communique quoi entre Éco Entreprises Québec et les organismes municipaux ?</p>	<p>Ces rôles et responsabilités sont basés sur les lignes directrices de la Modernisation du système de collecte sélective :</p> <p>Éco Entreprises Québec :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Décide des matières acceptées dans le bac. • Orchestre la communication au niveau national via sa marque citoyenne, Bac Impact, la référence en collecte sélective. • Intervient dans l'espace public sur les questions d'actualité concernant la collecte sélective en tant qu'organisme de gestion désigné (OGD). • Accompagne et équipe les organismes municipaux (OM) en leur fournissant des outils et du matériel de communication pour appuyer leurs interactions avec les citoyens. <p>Organismes municipaux (OM) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsables du service de première ligne pour la collecte et le transport des matières recyclables. • Transmettent l'information pertinente sur la collecte à leurs citoyens, directement ou via des fournisseurs de services externes. • Utilisent le matériel fourni par Éco Entreprises Québec et se réfèrent régulièrement à la section municipale de son site web. • Bien qu'ils ne soient plus responsables de produire des campagnes publicitaires, ils conservent la prérogative de communiquer avec leurs citoyens en matière de collecte sélective.
<p>25. Est-ce Éco Entreprises Québec qui annoncera les changements à venir auprès de la population ?</p>	<p>Les efforts de communication de Éco Entreprises Québec au niveau national se concentreront principalement sur l'objectif</p>

	<p>d'augmenter la quantité et la qualité des matières mises dans le bac, en s'appuyant sur la marque citoyenne Bac Impact.</p> <p>Il est fortement recommandé que les organismes municipaux commencent dès que possible à annoncer et expliquer les changements à leurs citoyens. Que ce soit par le biais de vos infolettres, de vos communications citoyennes ou de vos réseaux sociaux (rubriques du type « Saviez-vous que ...? »).</p>
<p>26. Comment expliquer ce changement de façon simple et claire aux citoyens ?</p>	<p>Éco Entreprises Québec, organisme privé à but non lucratif, est le nouveau gestionnaire de l'ensemble du système de la collecte sélective sur tout le territoire et représente les entreprises mettant en marché les contenants, emballages et imprimés au Québec.</p> <p>Des changements transformeront le système de gestion des matières recyclables pour le rendre plus efficace et durable :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'ensemble des contenants, emballages et imprimés seront acceptés. • Une seule liste de matières récupérées pour tout le Québec. De cette manière, il y aura de plus grands volumes qui permettront de trouver des marchés pour écouler les matières à recycler. • L'entièreté des coûts des programmes de collecte sélective est défrayée par les producteurs de contenants, emballages et imprimés. • L'adoption du bac bleu partout au Québec • L'uniformisation des messages et des visuels pour simplifier la vie des citoyens • Une fréquence de collecte modifiée, adaptée à la réalité du terrain • Les entreprises qui mettent en marché des contenants, emballages et imprimés au Québec sont désormais responsables de la gestion de ceux-ci en fin de vie (principe de Responsabilité élargie des producteurs). <p>Notre ambition est de permettre à la population québécoise de récupérer plus et mieux, assurer une seconde vie aux matières recyclables et contribuer à l'économie circulaire à l'échelle de la province. Bac Impact, la nouvelle référence en collecte sélective au Québec, a pour but d'éduquer sur le bon geste de tri et de sensibiliser sur l'impact de ce qu'on met dans le bac.</p> <p>Éco Entreprises Québec devient pleinement responsable du système de collecte sélective au Québec à compter du 1er janvier 2025, de la collecte jusqu'à la deuxième vie des matières recyclables.</p>
<p>27. Comment gérer le changement lié au nouveau message « Contenants, emballages, imprimés, c'est tout. »</p>	<p>Le passage à « Contenants, emballages, imprimés, c'est tout » peut susciter une certaine résistance et des inquiétudes chez les</p>

<p>en particulier face à la résistance et à l'inquiétude des citoyens ?</p>	<p>citoyens, en raison de l'habitude de récupérer un plus grand nombre de matières.</p> <p>Pour atténuer ces préoccupations, il est d'autant plus important de respecter rigoureusement les normes et guides fournis, afin que tous les acteurs diffusent un message uniforme. Cela permettra de créer une cohérence dans les communications et d'ancrer progressivement ces nouvelles pratiques dans les habitudes de la population.</p> <p>Une adoption harmonieuse repose sur la clarté, la répétition et la simplicité des messages, ainsi que sur le soutien apporté aux citoyens dans cette transition.</p>
<p>SECTION D - Gabarits et pictogrammes</p>	
<p>28. Des gabarits ont-ils été développés pour les ilots de tri des matières pour les lieux publics extérieurs ?</p>	<p>Non, aucun gabarit n'a encore été développé pour les ilots de tri dans les lieux publics extérieurs.</p> <p>D'ici à ce que Éco Entreprises Québec mette en œuvre (en 2027) son plan de desserte des lieux publics extérieurs, l'Organisme signataire poursuit la desserte des lieux publics extérieurs déjà desservis avec la signalisation et les équipements de récupération déjà présents. Et ce, en conformité avec les critères prévus à l'article 25.1 de l'entente de partenariat, qui mentionne notamment ce qui suit en ce qui a trait à l'affichage :</p> <p>« L'équipement de récupération arbore une signalisation spécifique à l'intention des usagers comportant à la fois des informations écrites et des pictogrammes, dont le ruban de Möbius, permettant de bien distinguer la voie de collecte des Matières recyclables des autres voies de collecte. »</p>
<p>29. Des gabarits ont-ils été développés pour de l'affichage dans les ICI (ilots de tri intérieur ou autres) ?</p>	<p>Non, aucun gabarit spécifique n'a été développé.</p> <p>Mais à l'instar de votre site Internet, tous les différents outils de communication, incluant l'affichage intérieur pour les ilots de tri ou autres, devront éventuellement être adaptés dans le respect du vocabulaire uniformisé ainsi que des visuels préparés en respect de l'image de marque Bac Impact.</p>
<p>30. L'îlot de récupération hors foyer à trois voies ne prévoit pas d'espace pour les contenants consignés. Pour l'affichage du côté matières recyclables, est-ce que nous pouvons mettre les pictogrammes d'Éco Entreprises Québec pour illustrer les emballages et imprimés et les pictogrammes de Consignation pour les contenants ?</p>	<p>Le principe de précaution est de mise ici.</p> <p>Éviter de revoir tout votre affichage des ilots de tri, particulièrement pour les lieux publics extérieurs d'ici à ce que Éco Entreprises Québec vous revienne avec son plan de mise en œuvre pour la desserte des lieux publics extérieurs qui abordera également la question de la signalisation.</p>
<p>SECTION E - Listes des matières et collecte</p>	

<p>31. La liste des matières présente à l'annexe de l'entente cadre est plus exhaustive que la liste standardisée. Pourquoi ?</p>	<p>La liste en annexe n'est pas à l'intention des citoyens. Elle sert à préciser toutes les matières acceptées pour les municipalités et les centres de tri ayant une entente avec Éco Entreprises Québec.</p> <p>Éco Entreprises Québec mise sur l'approche « Contenants, emballages, imprimés. C'est tout. » C'est plus simple à comprendre pour le citoyen et c'est ce qui est majoritairement généré par des produits ou services d'usage courant.</p>
<p>32. Certains contenants ou emballages n'ont pas encore de débouchés, que devons-nous dire aux citoyens?</p>	<p>Certains contenants, emballages et imprimés ne sont pas encore recyclés, mais les déposer dans le bac contribue à augmenter les volumes, ce qui aide à développer des marchés pour leur valorisation future.</p>
<p>33. Les ustensiles de plastiques seront-ils acceptés dans le bac de récupération ?</p>	<p>Non, les ustensiles en plastique ne doivent pas être mis dans le bac de récupération à partir de janvier 2025.</p> <p>Le règlement sur la Responsabilité élargie des producteurs (REP) prévoit que ces matières résiduelles à usage unique servant à la préparation ou à la consommation par l'utilisateur final d'un produit alimentaire devront être acceptées au plus tard le 1^{er} janvier 2029.</p> <p>Éco Entreprises Québec préparera et diffusera de nouveaux outils à ce moment.</p>
<p>34. Quelles sont les directives pour les bouchons ?</p>	<p>Comme l'indique les bons coups de la liste standardisée des contenants, emballages et imprimés acceptés dans la collecte sélective ou du site Bac Impact, il faut retirer les couvercles des pots et contenants, sauf pour les petits bouchons (de moins de 5 cm de circonférence qui doivent rester sur leur contenant original pour ne pas tomber entre les mailles du filet).</p>
<p>35. Sur vos images, on voit les matières « écrasées/compressées ». Les citoyens doivent-ils compresser les matières ?</p>	<p>Non, les citoyens n'ont pas à compresser les contenants avant de les mettre dans le bac de récupération.</p> <p>Il est toutefois recommandé de défaire les boîtes pour optimiser l'espace dans le bac.</p>
<p>36. La liste des contenants, emballages et imprimés dans la collecte sélective ne parle pas des contenants consignés. Que recommandez-vous ?</p>	<p>Éco Entreprises Québec est responsable de communiquer les informations sur les matières qui sont visées par la collecte sélective.</p> <p>C'est l'AQRCB qui est responsable de la promotion du geste de récupération pour les contenants consignés.</p> <p>Si des contenants consignés sont mis à la récupération, ils seront recyclés.</p>
<p>37. Quelle catégorie de polystyrène sera acceptée dans les centres de tri dès janvier 2025 ?</p>	<p>Deux types de polystyrène seront acceptés dans le bac de récupération dès janvier 2025 soit les petits contenants de yogourt (polystyrène rigide) et les barquettes alimentaires blanches ou de couleurs (polystyrène extrudé).</p>

	<p>Les emballages de protection en polystyrène, identifiables par leur capacité à se désagréger en billes, doivent être déposés dans un point de collecte, à condition qu'il accepte ce matériau.</p> <p>Un message pour vos réseaux sociaux vous a été proposé pour informer les citoyens. .</p>
<p>38. Les municipalités qui acceptent les polystyrènes à leurs écocentres et lieux d'apport volontaire peuvent-elles poursuivre cette collecte ?</p>	<p>Oui, votre municipalité peut poursuivre cette collecte de polystyrène par apport volontaire.</p>
<p>39. Les objets de type glacières ou coffres à outils peuvent-ils être mis dans le bac de récupération ?</p>	<p>Non. Bien qu'une glacière puisse être vue comme un contenant, elle est conçue pour être de longue durée et n'entre donc pas dans la définition de contenants visés par la collecte sélective.</p>
<p>SECTION F - Contacts</p>	
<p>40. Avec qui dois-je communiquer si j'ai des questions ?</p>	<p>Si vous avez des questions :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pour des questions relatives à trousse d'outils, écrivez à l'adresse modernisation@eeq.ca en précisant votre demande. Un membre de l'équipe Partenariats municipaux vous répondra. • Pour des questions concernant les campagnes nationales de sensibilisation, écrivez à ajmaltais@eeq.ca. Un membre de l'équipe de communication vous assistera.