

## **-Appel de proposition-**

# **Campagne d'information en porte-à-porte dans le cadre du projet pilote de la Collecte intelligente à la MRC Robert Cliche**



MUNICIPALITÉ DE  
SAINT-VICTOR



Mars 2017

<b>1. <i>Projet pilote de collecte intelligente à la MRC Robert Cliche</i></b>	<b>3</b>
1.1. Qu'est-ce que la collecte intelligente des déchets?	3
1.1 Description du projet pilote	3
<b>2. <i>Description du mandat</i></b>	<b>4</b>
2.1 Activités demandées	4
2.2 Exigence de l'équipe de porte à porte	6
<b>3. <i>Échéancier</i></b>	<b>7</b>
<b>4. <i>Prix</i></b>	<b>7</b>

## **1. PROJET PILOTE DE COLLECTE INTELLIGENTE À LA MRC ROBERT CLICHE**

### **1.1. Qu'est-ce que la collecte intelligente des déchets?**

La Collecte intelligente des déchets repose sur le principe « Utilisateur – Payeur ». Elle consiste à tarifier les usagers en fonction du **volume** et de la **fréquence** qu'ils mettent leur bac à la rue. Elle est donc plus équitable et plus avantageuse que le système actuel puisqu'elle reconnaît les efforts et optimise les coûts de collecte.

Cette approche permet d'optimiser les arrêts de camion et donc de réduire les coûts de collecte des ordures pour la ville et les résidents tout en réduisant les déchets et les émissions de CO<sub>2</sub>.

Chaque bac à déchet est muni d'un transpondeur (puce d'identification par radiofréquence) qui va permettre d'enregistrer les informations de la collecte lorsque le bac est vidé. Le camion d'ordures est donc muni d'un système de lecture RFID, d'un GPS et d'un ordinateur de bord pour enregistrer les levées de bacs. Ainsi, les usagers peuvent être facturés en fonction du nombre de fois qu'ils ont mis leur bac à la rue.

Grâce à l'utilisation de la technologie RFID, toutes les anomalies de collecte sont enregistrées et transmises en temps réel aux responsables municipaux. Cette technologie permet aussi de localiser les bacs déplacés.

### **1.1 Description du projet pilote**

En collaboration avec la MRC Robert Cliche, cent (100) résidents voisins des municipalités de Beauceville, Saint-Joseph et Saint-Victor seront sélectionnés pour participer au projet, pour un total de 300 résidences. Le projet pilote se déroulera de mai 2017 à mai 2018. Il a pour objectif de mesurer les taux de présentation des bacs à la collecte et les impacts sur les matières résiduelles, lorsque les résidents ont un incitatif financier et sont rencontrés personnellement. Le pilote est aussi une occasion d'informer et de consulter la population sur les pratiques de gestion des matières résiduelles dans la région.

Les participants au pilote recevront un nouveau bac qui sera muni d'un transpondeur. Ils auront à choisir entre deux tailles de bac (240 L et 360 L). Dans le cas où leur bac actuel répond à leur besoin et celui de la collecte robotisée, un transpondeur sera apposé sur le bac existant.

Le camion sera muni d'un système de lecture RFID et d'un ordinateur de bord pour enregistrer chaque levée et les anomalies de collecte (comme un bac brisé, mal assigné ou déplacé).

Pendant environ un an, les informations suivantes vont être recueillies :

- Taux de présentation des bacs à déchets;
- Quantités de déchets des secteurs du pilote par rapport au reste de la ville;
- Composition des déchets et du recyclage (par caractérisation);
- Principales anomalies observées par le chauffeur;
- Impressions et suggestions des résidents participants.

À la fin du projet pilote, les villes décideront si la collecte intelligente sera implantée à grandeur. Si tel est le cas, une campagne porte-à-porte devra être réalisée pour l'ensemble des municipalités.

Les participants au projet pilote seront invités à :

- Rencontrer l'équipe de sensibilisation (lors de la campagne porte-à-porte) pour comprendre le projet et les enjeux ;
- Choisir la taille de leur nouveau bac (si requis);
- Réduire leurs déchets en compostant et utilisant les autres services de recyclage;
- Mettre leur bac au chemin lorsqu'il est plein (un incitatif financier sera offert);
- Participer aux rencontres d'informations et de consultation.

## 2. DESCRIPTION DU MANDAT

### 2.1 Activités demandées

Le mandat vise à rencontrer les résidents sélectionnés à leur résidence (porte-à-porte) pour leur expliquer le projet et les accompagner dans le choix de leur bac. Il aura aussi pour objectif d'assigner les coordonnées GPS des bacs à leur propriétaire.

L'équipe doit être minimalement composée d'un chef de projet d'expérience et de trois (3) agents d'information, préférablement de la région.

#### Formation de l'équipe

Tous les membres de l'équipe devront bien connaître les bonnes pratiques de gestion des matières résiduelles et les services de collecte et de recyclage offerts par chaque municipalité. Une formation obligatoire sera réalisée à tous les membres de l'équipe par la firme EnviroRcube, peu avant le porte-à-porte. Une période de 4 heures est prévue, au cours de laquelle des exercices de questions-réponses seront pratiqués. L'ensemble de la documentation sur laquelle l'équipe pourra s'appuyer comprend :

- Le site internet des villes;
- Le guide informatif du projet pilote ;
- La charte du recyclage;
- Le guide du compostage;
- La liste des questions et réponses les plus fréquemment posées.

Les membres de l'équipe seront tenus d'avoir pris connaissance de toute l'information qui leur aura été envoyée au plus tard une semaine **avant** la formation.

Une autre formation pour l'assignation des bacs sera offerte par l'entrepreneur en collecte, Matrec-GFL aux membres de l'équipe qui réaliseront en seront responsable.

### Communications aux résidents

L'objectif est de rencontrer en personne tous les participants au projet pilote afin de s'assurer de leur compréhension du projet et de leur participation. Les rencontres personnalisées sont donc essentielles. Au moins deux (2) passages devront être planifiés, dont l'un des deux doit se faire en dehors des heures de bureau; soit après le souper ou la fin de semaine.

Lors du premier passage de l'équipe, si les résidents sont absents, un avis de passage sera accroché à la porte. Cet accroche-porte permet d'attirer l'attention et de demander au résident de prendre contact avec l'équipe de sensibilisation et de s'informer sur le deuxième passage de l'équipe.

Le mandataire devra répondre aux appels et courriels envoyés par les résidents tout au long de la campagne d'information. Dans l'éventualité où le résident ne pourrait être rencontré personnellement, l'échange d'information devra se faire par téléphone. Un numéro de téléphone et une adresse courriel du mandataire que les résidents pourront utiliser tout au long de la campagne. Ces références seront indiquées sur l'accroche-porte.

Un guide du projet pilote sera laissé en main propre ou dans la boîte aux lettres, ainsi que la charte du recyclage et le guide du compostage.

Le mandataire devra avoir communiqué avec au moins 80% des résidents sélectionnés et réussi à obtenir l'information suivante :

1. Références du répondant (Adresse, nom du répondant, téléphone et courriel);
2. Choix du bac à déchet (commande ou non d'un nouveau bac et volume choisi);
3. Pratique du compostage (oui ou non).

Les agents devront être clairement identifiés au nom de leur organisation.

Toutes les informations sur les résidents devront être notées sur des fiches terrain, puis compilées et au fur et à mesure dans un fichier Excel.

### Assignation des bacs

Si le résident décide de conserver son bac, un transpondeur sera collé sur le bac et l'assignation du bac sera réalisée en même temps. En cas d'absence du résident, lors du deuxième passage, si le bac est apparent de la rue et qu'il répond aux exigences de la collecte robotisée, l'équipe pourra aller faire l'installation du transpondeur sur la propriété. Un fondé de pouvoir de chaque ville/municipalité sera remis à l'équipe de sensibilisation.

Au moment de leur livraison, les nouveaux bacs devront être assignés à leur propriétaire. L'assignation consiste à enregistrer les coordonnées GPS du résident dans la base de données du système et à vérifier le numéro de série du bac. Cette opération se réalise à l'aide d'un scanneur et d'une application reliée à la base de données des clients. Elle permet aussi de vérifier que les informations de la base de données correspondent à celles sur le terrain. Cette opération est simple

et rapide et sera assurée par le mandataire le jour de la livraison des bacs, par les agents ayant reçu la formation.

### Suivi et compilation des informations

Le chargé de projet devra s'assurer que les informations recueillies quotidiennement sont compilées au fur et à mesure dans un fichier Excel. Un compte rendu hebdomadaire devra être réalisé au chargé de projet du pilote de la firme EnviroRcube, par l'envoi du fichier d'inventaire (Excel) et un compte-rendu oral des observations sur le terrain.

## **2.2 Exigence de l'équipe de porte-à-porte**

L'organisation sélectionnée doit être en mesure de démontrer son expérience en information, communication et sensibilisation (ISÉ) et sa connaissance de la gestion des matières résiduelles. Le chargé de projet doit compter au moins trois (3) années d'expérience pertinente au projet (une formation en environnement est un atout).

L'équipe de sensibilisation doit compter au moins trois agents de sensibilisation (3) d'expérience et ayant de bonnes habilités à interagir avec les résidents. Une bonne connaissance de la région constitue un atout. Le chargé de projet devra accompagner l'équipe sur le terrain,

Le curriculum vitae du chargé de projet doit être fourni avec la proposition.

Le chargé de projet doit répondre aux exigences suivantes :

- Habile communicateur. L'expérience du porte-à-porte constitue un atout;
- Organisé, il maîtrise les outils informatiques comme la suite office
- Il est à l'aise avec la technologie afin de pouvoir réaliser l'assignation des bacs (utilisation du scanneur et d'une application sur téléphone intelligent);
- Plus de trois (3) années d'expérience pertinentes au projet ;
- Bonnes connaissances du recyclage, du compostage domestique, et de l'herbicyclage.
- Bonne maîtrise de la langue française (parlé et écrit);
- Formation en environnement est un atout;

Les agents de sensibilisation devront :

- Être d'habiles communicateurs;
- Faire preuve de maturité;
- Avoir de bonnes connaissances du recyclage, du compostage domestique, et de l'herbicyclage;
- Être organisés.

Si les exigences requises pour un membre de l'équipe sont jugées insuffisantes au démarrage du projet, la ville se réserve le droit de demander le remplacement de la personne.

### 3. ÉCHÉANCIER

Échéancier	1 mai	8 mai	15 mai	22 mai	29 mai	Juin (à confirmer)
Début du mandat (approbation OS ou PO)						
Envoi de la documentation à l'équipe de projet						
Formation et exercices de stimulation						
Porte-à-porte et prise de commande des bacs						
Fin de la prise de commande des bacs intelligents						
Réponse aux questions par courriel						
Livraison et assignation des nouveaux bacs						

### 4. PRIX

L'offre de service doit être sur une base forfaitaire et comprendre l'ensemble des activités résumées au tableau ci-dessous.

Résumé des activités
Formation de l'équipe de sensibilisation (porte-à-porte et assignation)
Communication avec les résidents : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Porte à porte (2 passages minimums, incluant une période en dehors les heures de bureau)</li> <li>• Assurer le suivi des courriels et téléphones</li> </ul>
Assurer un suivi téléphonique ou par courriel (fournir un numéro de téléphone et une adresse courriel)
Compilation hebdomadaire des données et compte rendu
Assignation des bacs lors de la livraison
<b>Prix total :</b>