



*Le regroupement des organismes en
défiance physique de l'île de Montréal*

AVIS DE DÉPHY MONTRÉAL

**Déposé dans le cadre de la
consultation sur le projet de
modernisation des systèmes de consigne et de collecte sélective**

10 mars 2022

DéPhy Montréal

312-7000, avenue du Parc
Montréal (Québec) H3N 1X1
Tél. : 514-255-4888

info@dephy-mtl.org

Rédaction :

- Anne Pelletier, directrice générale
DéPhy Montréal

Révision linguistique :

- Marie-Cécile Bertard, chargée de projet
DéPhy Montréal

À PROPOS DE DÉPHY MONTRÉAL

Fondé en 1985, DéPhy Montréal, anciennement appelé le Regroupement des organismes de promotion du Montréal métropolitain (ROPMM), rassemble plus de 50 organismes communautaires engagés dans la défense des droits, la promotion des intérêts et l'amélioration des conditions de vie des personnes ayant une déficience physique ou polyhandicapées et leur famille, sur l'île de Montréal.

Le terme déficience physique comprend les déficiences motrices (mobilité, flexibilité et dextérité), sensorielles (audition et vision) et d'autres déficiences organiques et neurologiques (notamment les troubles du langage et de la parole).

TABLE DES MATIÈRES

Introduction	4
Des enjeux d'accessibilité	5
1.1 Les lieux de retour.....	6
Proximité	6
Signalisation.....	6
Emplacement et aménagement	7
1.2 Services et équipements.....	8
Équipements	8
Service	9
1.3 Information	9
Accessibilité de l'information et des communications.....	9
Identification des produits consignés	9
Identification des lieux de retour.....	10
Conclusion	11

INTRODUCTION

C'est avec un grand intérêt que le Comité Montréal Accessible (CMA) de DéPhy Montréal, composé de représentantes et représentants d'organismes communautaires spécialistes en accessibilité universelle ou œuvrant auprès de personnes ayant une déficience physique ou polyhandicapées, a pris connaissance du projet de *Règlement visant l'élaboration, la mise en œuvre et le soutien financier d'un système de consigne de certains contenants*¹ (ci-après le Règlement), ainsi que du projet de *Règlement portant sur un système de collecte sélective de certaines matières résiduelles*², considérant que les personnes ayant une déficience physique et leurs proches sont désireuses, à l'instar de l'ensemble de la population, de limiter l'impact de l'humain sur l'environnement.

Nous avons cependant identifié plusieurs enjeux qui, s'ils ne sont pas pris en compte avant l'adoption et la mise en œuvre de ces règlements, auront des impacts sociaux et financiers significatifs sur les personnes que nous représentons. Au demeurant, chaque montant de consigne doit pouvoir être récupéré par les consommatrices et consommateurs, notamment par les personnes handicapées, dont le revenu est inférieur à celui de celles sans handicap (les personnes handicapées sont notamment plus nombreuses à vivre sous le seuil de pauvreté³), particulièrement dans le contexte actuel d'augmentation du coût de la vie, et considérant que « les producteurs devront assurer le financement du système de consigne qui sera mis en œuvre, ce qui pourrait entraîner un transfert de coûts pour les consommateurs »⁴.

En outre, les expériences négatives vécues par plusieurs personnes ayant participé aux projets-pilotes de RECYC-QUÉBEC, tel que rapporté dans les médias⁵, le peu d'informations disponibles sur la prise en compte des besoins particuliers, ainsi que les incertitudes entourant les modalités de déploiement de ces mesures, engendrent

¹ Gazette officielle du Québec, 26 janvier 2022, 154e année, no 4 - Projet de Règlement visant l'élaboration, la mise en œuvre et le soutien financier d'un système de consigne de certains contenants. [\[En ligne\]](#). (Page consultée le 28/02/2022).

² Gazette officielle du Québec, 26 janvier 2022, 154e année, no 4 - Projet de Règlement portant sur un système de collecte sélective de certaines matières résiduelles. [\[En ligne\]](#). (Page consultée le 28/02/2022).

³ Aperçu statistique des personnes handicapées au Québec, Office des personnes handicapées du Québec. [\[En ligne\]](#). (Page consultée le 28/02/2022).

⁴ Ministère de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques (2020) : Analyse d'impact réglementaire du projet d'orientation de modernisation de la consigne et de la collecte sélective, p.4 - 42 pages. [\[En ligne\]](#). (Page consultée le 28/02/2022).

⁵ Pourquoi la «gobeuse» ne prend pas ma cannette?, La Tribune, 30/12/2021 [\[En ligne\]](#). Réforme de la consigne | Les projets pilotes ont récupéré peu de contenants, La Presse, 12/01/2022 [\[En ligne\]](#). (Pages consultées le 28/02/2022).

beaucoup d'interrogations et d'inquiétudes des personnes ayant une déficience physique.

DES ENJEUX D'ACCESSIBILITÉ

Pour permettre à l'ensemble de la population de pouvoir bénéficier du remboursement de la consigne, tous les citoyens et citoyennes, y compris les personnes ayant des limitations fonctionnelles, doivent pouvoir trouver, consulter et comprendre toute l'information nécessaire, se rendre et accéder aux lieux de retour, et utiliser les équipements et les services disponibles dans ces lieux.

Bien que l'Analyse d'impact réglementaire mentionne qu'il est proposé « de fixer par règlement des exigences minimales en matière d'accessibilité des points de dépôt sur le territoire (accès gratuit pour le citoyen, distance maximale d'un point de dépôt, nombre minimal de points de dépôt par région selon la taille de la population et le tissu économique régional, etc.) »⁶, et malgré les dispositions de l'article 23 du projet de Règlement, qui indique notamment qu'un « lieu de retour » doit « être accessible aux personnes à mobilité réduite »⁷, force est de constater que l'accessibilité universelle n'a pas été considérée dans l'ensemble du processus.

De fait, la prise en compte des besoins de l'ensemble de la population, par l'application des grands principes d'accessibilité universelle, est très insuffisante dans les présents projets de règlements. Au demeurant, l'article 28 du projet de Règlement indique que « l'organisation de la gestion des lieux de retour, notamment leur emplacement, leur forme et leur accessibilité, incombe au producteur ou, selon le cas, au détaillant »⁸. Or, des balises claires, une évaluation rigoureuse des équipements, une « universalité » et une cohérence de l'utilisation des pictogrammes nécessaires à l'identification des différents bacs de retour (nommés « récipients » dans le Règlement du système de consigne, « bacs de récupération » dans le Règlement du système de collecte sélective) et produits consignés ou collectés, sont des éléments indispensables à l'adhésion de la population.

Par conséquent, avant d'adopter ces règlements et de déployer les systèmes de consigne et de collecte sélective sur tout le territoire, il est indispensable de retravailler les projets de règlement, afin d'y inclure des mesures concrètes et cohérentes en matière d'accessibilité universelle, pour que toutes et tous puissent y participer.

⁶ Ibid note 4.

⁷ Ibid note 1, p.346.

⁸ Ibid note 1, p.346.

1.1 LES LIEUX DE RETOUR

Proximité

À Montréal, de nombreuses personnes âgées ou ayant des limitations fonctionnelles vivent seules et n'ont pas de véhicule. Celles qui bénéficient de services de soutien à domicile ne reçoivent pas toujours un nombre d'heures de services suffisant pour répondre à leurs besoins, et doivent donc souvent se débrouiller seules pour faire leur épicerie. Par ailleurs, les personnes qui utilisent le transport adapté n'ont pas le droit de se déplacer avec beaucoup de « bagages ». En outre, celles qui utilisent un service de livraison à domicile ne peuvent pas retourner et se faire rembourser leurs consignes par ce moyen.

Pour que les personnes incapables de parcourir de « longues distances » puissent rapporter et se faire rembourser les consignes, il est donc indispensable que des lieux de retour soient disponibles à proximité de leur domicile.

Toutefois, même si les détaillants qui vendent des produits consignés doivent reprendre et rembourser les contenants consignés qui leurs sont rapportés (article 44), et que chaque lieu de retour doit accepter tous les contenants consignés (article 23, alinéa 1), le fait que les détaillants puissent offrir ce service dans un autre lieu (ex. : dans un lieu de retour partagé avec d'autres commerces de détail) risque de compliquer l'accès à ce service pour les personnes âgées ou à mobilité réduite. De plus, le fait que les commerces dont « la superficie de la partie du commerce réservée à la vente est inférieure à 232,26 mètres carrés » (article 44)⁹ soient exemptés de l'obligation de reprendre les produits consignés, forcera des personnes qui s'approvisionnent exclusivement dans des petits commerces de proximité à se rendre dans des lieux généralement plus éloignés pour retourner leurs produits consignés, voire à renoncer à se faire rembourser.

Dans ce contexte, des solutions alternatives (ex. : ramassage et remboursement de produits consignés à domicile) devraient être proposées aux personnes incapables de se déplacer.

Signalisation

Plusieurs articles du projet de Règlement mentionnent la nécessité d'afficher les informations relatives à un lieu de retour (heures d'ouverture, détaillants affiliés, etc.) à l'extérieur de celui-ci, afin que les utilisatrices et utilisateurs puissent être adéquatement informés.

⁹ Ibid note 1, pp.349 et 346.

Des efforts seront toutefois requis pour s'assurer que la signalisation adoptée soit bien identifiable, visible et lisible (taille des caractères et police choisie, contrastes entre l'écriture et le fond, éclairage, etc.) par le plus grand nombre.

Par ailleurs, comme nous l'expliquerons dans la section « Information », certaines de ces informations, comme les heures d'ouverture, devront être accessibles par d'autres moyens, pour répondre aux besoins des personnes qui ne sont pas capables de lire, par exemple.

Emplacement et aménagement

Pour favoriser l'adhésion de la population, les lieux de retour devront être accessibles à tous. Plusieurs éléments devront ainsi être pris en compte lors de leur implantation, comme la disponibilité de places de stationnement (y compris des places réservées aux personnes à mobilité réduite), la proximité du réseau de transport en commun, ou encore un déneigement et un déglçage adéquats en période hivernale.

De plus, les édifices dans lesquels seront offerts ces services devront être universellement accessibles (portes automatiques ou faciles à ouvrir, largeur des portes, absence de marche, espace pour manœuvrer un fauteuil roulant, etc.).

Finalement, les aménagements intérieurs devront respecter les bonnes pratiques pour permettre à toutes et tous d'y accéder, de s'y déplacer et d'y utiliser tous les équipements et services qui y sont dispensés.

C'est pourquoi, si l'article 8 qui prévoit l'installation de lieux de retour supplémentaires¹⁰ semble pouvoir favoriser la proximité de ces services en augmentant le nombre de lieux de retour, il est cependant indispensable que ces lieux supplémentaires respectent toutes les exigences en matière d'accessibilité universelle, nonobstant ce qui est actuellement prévu dans le projet de Règlement.

¹⁰ Ibid note 1, p.342.

1.2 SERVICES ET ÉQUIPEMENTS

Équipements

Les projets de règlements mentionnent la nécessité d'identifier adéquatement l'usage des différents récipients [de retour] ou bacs de récupération dans les lieux publics et les espaces collectifs résidentiels (système de collecte sélective)¹¹, et dans les points de retour en vrac, ainsi que l'usage du récipient destiné à recevoir les produits rejetés par les appareils (système de consigne de certains contenants)¹².

Ces projets restent toutefois silencieux sur l'utilisabilité des récipients et des appareils par les usagers.

Or, il est essentiel que tous les équipements soient conçus et installés de façons à être utilisables par tous. Dans le cas des consignes, il s'agit non seulement de ne pas décourager les consommatrices et consommateurs de retourner leurs produits consignés dans les endroits appropriés, mais également puisque l'incapacité à les utiliser, et donc, à se faire rembourser, constituerait une situation de discrimination à l'égard des personnes ayant des limitations fonctionnelles qui ne pourraient pas bénéficier de ces services en raison de leur manque d'accessibilité.

Ainsi, avant d'acquérir les équipements et récipients destinés à être utilisés dans les lieux de retour, y compris dans les commerces de détail, il sera absolument nécessaire de vérifier si ceux-ci répondent aux bonnes pratiques en matière de *design* universel, mais également de procéder à des tests d'utilisabilité par des personnes ayant des limitations fonctionnelles, des personnes âgées et des personnes ayant un faible niveau de littératie.

Il sera notamment essentiel de vérifier l'utilisabilité par des personnes à mobilité réduite (hauteur des gobeuses et récipients, facilité de manipulation, etc.), par des personnes ayant une basse vision (identification de l'usage des différents récipients, etc.), par des personnes aveugles (présence d'un dispositif sonore, identification tactile des touches, etc.), par des personnes ayant un trouble du langage, une déficience cognitive ou intellectuelle (présence de pictogrammes, compréhension des consignes, etc.).

De plus, chaque mise à jour des appareils, qui pourrait modifier leur fonctionnement (désactivation du mode sonore, changement des messages, etc.) devra systématiquement faire l'objet de tests utilisateurs avant d'être déployée.

¹¹ Ibid note 2, p.336.

¹² Ibid note 1, pp.346 et 349.

Service

Considérant que les équipements (bacs dédiés, gobeuses et autres appareils) ne pourront pas toujours être utilisés par toutes et tous de façon autonome, et attendu que la répartition des lieux de retour à Montréal (éventualité d'avoir à parcourir une distance « assez longue » sans véhicule, soit jusqu'à 2.5 km en zone moins densément peuplée - article 41¹³), il est important de permettre à chaque personne de se rendre dans le lieu de retour le plus proche de son domicile, indépendamment du type de lieu (point ou centre de retour, ou point de retour en vrac).

Aussi, la disposition prévue à l'article 34, alinéa 3, selon laquelle « le gestionnaire du centre doit assurer pendant toute la durée des heures d'ouverture la présence de personnel en mesure d'offrir une assistance à la clientèle »¹⁴ doit s'appliquer à tous les lieux de retour, et non uniquement aux centres de retour.

1.3 INFORMATION

Accessibilité de l'information et des communications

Pour favoriser l'adhésion des consommatrices et consommateurs aux nouveaux règlements, il est indispensable de diffuser une information claire et cohérente, tant sur les produits consignés que sur les lieux de retour ou sur les bénéfices de bonnes pratiques sur l'environnement. En outre, plusieurs articles des projets de règlements concernent les « activités visant à renseigner les consommateurs et à la communication de certains renseignements ».

Aussi, toute l'information relative à la consigne et à la collecte sélective devra être rédigée dans un langage simple, et disponible sur plusieurs plateformes (réseaux sociaux, site Web, journaux, etc.) et dans différents formats (audio, braille, langue des signes, etc.), afin d'être accessible et compréhensible par le plus grand nombre.

Identification des produits consignés

À l'heure actuelle, par manque de clarté et de lisibilité, de nombreuses personnes ont des difficultés à identifier les produits recyclables ; les bacs bleus ou verts sont ainsi « envahis » de matières non conformes.

À la lecture du projet de Règlement, il est facile d'anticiper que les difficultés rencontrées seront identiques pour les produits consignés, car la distinction entre produits consignés et non-consignés est loin d'être claire pour des « non-spécialistes ». Pour ne pas avoir à se déplacer avec des produits qui seront finalement rejetés par les

¹³ Ibid note 1, p.348.

¹⁴ Ibid note 1, p.347.

appareils (gobeuses), plusieurs personnes risquent simplement de continuer à mettre des produits consignés dans le bac de recyclage.

Aussi, pour faciliter l'identification des produits par les consommatrices et consommateurs, les indications relatives à la consigne ou à la collecte doivent être faciles à trouver et à lire (contraste entre l'écriture et le fond, taille des caractères, pictogrammes). La lisibilité est d'autant plus importante dans un contexte de vieillissement de la population, où le nombre de personnes ayant des difficultés de vision est en constante augmentation.

Une attention particulière devrait donc être accordée au développement d'un « étiquetage » standardisé, qui rendrait cette information facile à comprendre et aisément identifiable par le plus grand nombre.

Identification des lieux de retour

L'article 42 du projet de Règlement prévoit l'obligation de « dresser une liste de tous les lieux de retour en fonction sur le territoire du Québec, les cartographier, tenir cette liste et ces cartes à jour et les rendre accessibles au public au moyen d'un site Web »¹⁵. Il est important de rappeler ici que ce site Web devra respecter les standards d'accessibilité du Gouvernement du Québec (SGQRI 008 2.0) afin d'être accessible à toutes et tous : « Un contenu ou un service offert sur le Web est considéré comme accessible lorsque toute personne, peu importe ses incapacités, peut le comprendre, y naviguer et interagir avec lui. L'accessibilité Web représente un élément important pour permettre l'intégration sociale et la participation à la vie collective de la population. »¹⁶

En outre, l'article 42 précise que « la liste doit comprendre, pour chaque lieu de retour, son type, le mode de remboursement qui y est offert ainsi que, le cas échéant, la limite du nombre de contenants qui peuvent y être retournés par visite ». Des informations relatives à l'accessibilité du lieu et aux services offerts (type d'appareils ou de récipients installés, présence de personnel de soutien, etc.) devront également y figurer.

Par ailleurs, considérant que certaines personnes ne seront pas en mesure de consulter ce site Web (faute d'accès à Internet ou des capacités nécessaires pour le faire), ces informations devront être également accessibles par d'autres moyens (service téléphonique du 311 par exemple).

¹⁵ Ibid note 1, p.348.

¹⁶ Accessibilité du Web, Secrétariat du Conseil du trésor. 2018. [\[En ligne\]](#). (Page consultée le 28/02/2022).

CONCLUSION

Une attention particulière devra donc être accordée à l'accessibilité de l'intégralité des processus entourant les nouveaux systèmes de collecte et de consigne, faute de quoi, les possibilités qu'auront les personnes ayant une déficience physique ou polyhandicapées de participer pleinement à cet effort collectif seront compromises.

Pour valider l'accessibilité des lieux, équipements et processus, il est notamment impératif d'effectuer des tests d'utilisabilité avec des personnes ayant différents types de limitations, en particulier à Montréal, puisque le ministre de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques, Benoit Charrette, a indiqué que le modèle de cueillette y serait différent¹⁷.

Dans cette perspective, DéPhy Montréal est prêt à collaborer avec le ministère pour s'assurer que le système de consignes élargi soit utilisable par tous et toutes.

¹⁷ Cité dans l'article La consigne élargie retardée de 6 mois: «On va frapper un mur», La Tribune, 26/01/2022 [\[En ligne\]](#). (Page consultée le 28/02/2022).