

Contenants réutilisables en libre-service

Présenté par :

Cano



Avec le soutien financier de RECYC-QUÉBEC

Août 2022

1) **Compagnie CANO**

Cano est une jeune entreprise montréalaise qui conçoit des contenants réutilisables durables et une application mobile pour permettre leur emprunt en libre-service auprès de détaillants alimentaires. Un programme de récompense et de calcul d'impact est aussi offert aux usagers pour leurs choix zéro déchet.

La mission de Cano est d'accélérer la transition vers des villes sans emballages à utilisation unique (ex. : gobelet à café ou contenant-repas en polystyrène) en récompensant les gestes positifs au quotidien.

2) **Problématique à l'origine du projet**

À Montréal, ce sont plus de 66 % des déchets qui sont issus de la restauration rapide.¹ Au-delà des emballages alimentaires et des serviettes en papier, les contenants de boissons sont les principaux déchets trouvés.² Les emballages alimentaires à usage unique coûtent cher, causent de la pollution en déchets sauvages et produisent des gaz à effet de serre.

De plus, les alternatives actuelles comme les emballages en plastique recyclable ou compostable à usage unique nécessitent plusieurs étapes en termes de chaîne d'approvisionnement. Ils requièrent l'extraction de matières premières ainsi que la production et le transport qui créent des gaz à effet de serre. De plus, ils peuvent être difficilement recyclés ou compostés en fin de vie. Les aliments contaminent les emballages recyclables. Quant aux emballages biodégradables et compostables, ils ne peuvent pas toujours être traités dans les centres de compostage ou de biométhanisation.

3) **Projet**

Cano est un service de contenants réutilisables clé en main qui s'adresse aux institutions et entreprises (ex. : universités, corporations) qui opèrent des services alimentaires de type « cafétéria ». Le système de Cano permet d'emprunter des contenants réutilisables durables en libre-service. Les utilisateurs empruntent les contenants à l'aide d'une application mobile et les retournent dans un réseau de bacs de collecte, afin d'éviter les déchets d'emballages à usage unique. Le retour rapide des contenants dans les bacs leur permet de recevoir des récompenses.

Les utilisateurs peuvent donc emprunter des tasses et des contenants réutilisables en libre-service dans les cafés, restaurants et cafétérias participants au Québec et les retourner dans un bac de collecte chez l'un des partenaires du réseau. Le système de partage est similaire à Bixi, le réseau de bornes intelligentes et de vélos en libre-service.

¹ La Presse. (2018, 8 nov.). [Étude sur les déchets : les contenants de boissons polluent Montréal](#)

² Coopérative de solidarité les Valoristes (2016). [Étude de caractérisation des outils et des modes de collecte hors foyer sur plusieurs artères et parcs à Montréal](#) – Rapport produit à l'intention du Service de l'environnement de la Ville de Montréal.

Étapes d'utilisation

- 1) Abonnement : les nouveaux membres s'abonnent gratuitement à l'aide d'une application mobile.
- 2) À la caisse, ils peuvent emprunter un contenant (ex. : tasse à café) muni d'un code QR à l'aide de cette application mobile. Aucune transaction monétaire n'est impliquée lors de l'emprunt du contenant.
- 3) Après sa consommation, l'utilisateur rapporte le contenant dans un des bacs de collecte sécurisés et est récompensé pour son geste écoresponsable par un programme de fidélisation. L'utilisateur gagne normalement 10 points lors d'un retour rapide du contenant et peut échanger les points pour différentes récompenses (ex. : 100 points pour une boisson, 250 points pour un plat d'accompagnement et 500 points pour un repas).

Derrière ce service, un logiciel complexe est développé pour permettre l'emprunt des contenants avec l'application mobile, l'abonnement des usagers ainsi que la gestion des inventaires. Les contenants intelligents munis de codes QR sont développés en partie par l'équipe Cano à Montréal et produits au Canada (Ontario). Certains modèles sont produits au Texas et en Chine et conçus par une entreprise américaine. Les contenants sont faits de plastique de grade alimentaire de haute qualité qui sont recyclés en fin de vie.

4) Lieux d'implantation

Partenaire	Lieu(x)	Adresse	Opérateur/propriétaire de la cafétéria	Début de la mise en œuvre
Université de Montréal – Local Local	Cafétéria « Chez Valère »	3200, rue Jean-Brillant, Pavillon Jean-Brillant, Montréal, QC, H3T 1N8	Opérateur/ Propriétaire: Équipe Université de Montréal (Service auto-géré appelé Local Local)	Septembre 2021
Université Laval	Cafétéria « Charles De-Koninck »	1030, avenue des Sciences-Humaines, Québec, QC, G1V 0A6	Opérateur: Sodexo Canada Propriétaire : Université Laval	Février 2022
Université Concordia	1) Café « The Hive » 2) Café « Aramark »	1) 7141, rue Sherbrooke Ouest, SC-200, Montréal, QC, H4B 1R6 2) 1453, rue Mackay, Montréal, QC, H3G 2H6	Opérateurs: Hive Café Co-op et Aramark Propriétaire: Université Laval	Février 2022
Université McGill	Café Redpath	3461, rue Mc Tavish, Montréal, QC, H3A 1Y1	Opérateur: Dana Hospitality	Février 2022
Lowe's Canada	Cafétéria corporative	220, chemin du Tremblay, Boucherville, QC, J4B 8H7	Opérateur: Sodexo Canada Propriétaire: Lowe's Canada	Mars 2022

Partenaire	Lieu(x)	Adresse	Opérateur/propriétaire de la cafétéria	Début de la mise en œuvre
Université du Québec à Montréal	Cafétéria « Hubert-Aquin »	400, rue Sainte-Catherine Est, Montréal, H2L 2C5	Opérateur/ Propriétaire: Équipe UQAM (Service auto-géré)	Avril 2022
Desjardins	Cafétérias principales: Stade Olympique et SDC	1) 4545, avenue Pierre-de-Coubertin, Montréal, QC, H1V 0B2 2) 450, De Maisonneuve Ouest, Montréal, QC, H3A 1L4	Opérateur: Sodexo Canada Propriétaire: Desjardins	Avril 2022

5) Processus d'implantation

Plusieurs parties prenantes sont normalement impliquées telles que : services alimentaires, développement durable, communications, juridique.

Suite à une première mise en contact, un appel d'introduction formel est normalement organisé. Par la suite, un deuxième appel a lieu (avec un délai variable entre 0 et plus de 2 semaines) afin de confirmer les détails du projet. Cano offre un service clé en main en supportant toutes les étapes : livraison du matériel (propriété de Cano, aucune acquisition par le partenaire), préparation des actifs de communications, lancement et promotion.

Le processus complet de préparation est normalement de 6 semaines au total.

Étapes de lancement	Semaine				
	0-2	3	4	5	6
Appel d'introduction – Présentation du système Cano					
Appel de suivi – Confirmation des objectifs et date de lancement					
Complétion du formulaire d'adhésion de Cano					
Encouragement aux usagers à utiliser Cano en augmentant (ex. : >0,25 \$ pour gobelets et >0,50 \$ pour contenants alimentaires) les frais pour les emballages à usage unique (facultatif)					
Réception de l'inventaire des contenants de Cano : différents types et volumes de contenants et minimum un bac de collecte pour chaque point de service					
Nettoyage des contenants Cano avant leur usage					
Mise en place des affiches promotionnelles					

Étapes de lancement	Semaine				
	0-2	3	4	5	6
Ajout d'un sac en plastique dans chacun des bacs Cano et installation de ces bacs dans des endroits accessibles pour les utilisateurs					
Installation de l'autocollant Cano à la caisse					
Formation du personnel donnée par l'équipe Cano					
Complétion du sondage sur l'installation : communication, délais, qualité des inventaires, qualité des actifs promotionnels					
Lancement officiel (supporté par l'équipe Cano)					

Étapes récurrentes	1x / jour	2x / jour	1x / 3 mois
Vidage des bacs Cano (fréquence selon les volumes)			
Nettoyage des contenants et des bacs Cano (fréquence selon les volumes)			
Décompte des stocks (Cano fournit une fonction permettant de <i>scanner</i> rapidement tous les contenants avec l'application en une seule séance.)			
Création des offres promotionnelles (avec l'équipe Cano)			
Information aux clients sur Cano (promotion)			
Renvoi à Cano des contenants usés ou cassés			

6) Défis et solutions

Défis	Solutions
Compréhension du nouveau service d'emprunt par les partenaires	<ul style="list-style-type: none"> • Développement de plusieurs versions et outils de présentation et communication pour des audiences différentes (ex. : université vs café étudiant) • Création de vidéos et de matériel explicatif
Compréhension du nouveau service d'emprunt par les utilisateurs	<ul style="list-style-type: none"> • Développement d'infographies et de matériel promotionnel varié • Création d'une application mobile simple et éducative
Changement d'habitudes pour les consommateurs	<ul style="list-style-type: none"> • Promotions ou récompenses pour faire l'essai • Programme de référencement

Défis	Solutions
	<ul style="list-style-type: none"> • Quantification et partage de l'impact environnemental individuel et de la communauté • Version simplifiée de l'application • Disponibilité de plusieurs formats de contenants • Support à la clientèle • Programme de récompenses
Changement des opérations postpandémie (<i>pandémie : manque de main-d'œuvre, emballages à usage unique seulement, hausse des coûts des matières premières</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Transition vers le zéro déchet et réduction des activités liées à la gestion des matières résiduelles (achat, inventaire, fin de vie) • Réduction des matières résiduelles permettant d'allouer des ressources à la collecte et au nettoyage des contenants réutilisables • Amélioration du nettoyage et du séchage (ex. : produits de nettoyage adaptés, rack pour le séchage)

7) Résultats préliminaires

Les résultats du tableau suivant sont préliminaires puisqu'ils sont basés sur une courte période et qui plus est, en période de pandémie.

Établissement	Période de référence	Nombre abonnés	Nombre emprunts	Coût d'emballage sauvé (0.30 \$ par unité)	kg déchets évités (30 g par unité)	kg CO ₂ -eq évités (140 g par unité)
Université de Montréal – Local Local	1 ^{er} sept. 2021 au 15 mai 2022	60	255	76,50 \$	7,7	35,7
Université Laval	1 ^{er} février 2022 au 15 mai 2022	363	282	84,60 \$	8,5	39,5
Université Concordia	1 ^{er} février 2022 au 15 mai 2022	64	154	46,20 \$	4,6	21,6
Université McGill	1 ^{er} février 2022 au 15 mai 2022	102	571	171,30 \$	17,1	80
Lowe's Canada	1 ^{er} mars 2022 au 15 mai 2022	85	1250	375 \$	37,5	175
Université du Québec à Montréal	1 ^{er} avril 2022 au 15 mai 2022	20	39	11,70 \$	1,2	5,5
Desjardins - Stade Olympique	1 ^{er} avril 2022 au 15 mai 2022	77	105	31,50 \$	3,2	14,7
	Total	771	2 656	796,80 \$	79,8	372

Source d'impact : Poids et impact CO₂-eq moyen d'un gobelet à café 12 oz carton-PE et d'un contenant-repas 3 compartiments en bagasse selon les ACV : RECYC-QUÉBEC, 2014 et CIRAIG/Polytechnique, 2017

Voici les changements de comportements observés chez les usagers :

- Les tasses et contenants Cano sont utilisés pour le transport de boissons et de nourriture sur place, mais surtout pour la consommation à l'extérieur.
- La conception des contenants permet de rapporter les restes de repas à la maison.

- Plusieurs usagers qui oublient leur tasse personnelle utilisent Cano comme alternative.
- Les consommateurs sauvent des coûts directs lors de l'achat de produits. Par exemple, les contenants à usage unique coûtent plus de 0,40 \$ chez certains établissements comme l'UdeM. D'autres établissements, comme l'UQAM, proposent des rabais pour un remplissage de café filtre.
- Les statistiques d'impact et le fait d'avoir une option zéro déchet réduisent le sentiment de culpabilité chez les usagers.
- Emprunter un contenant sur place et le rapporter dans le bac en tout temps et sans faire la file (ex. : hors des heures d'ouverture) simplifie le quotidien et fait sauver du temps.

8) Facteurs de succès

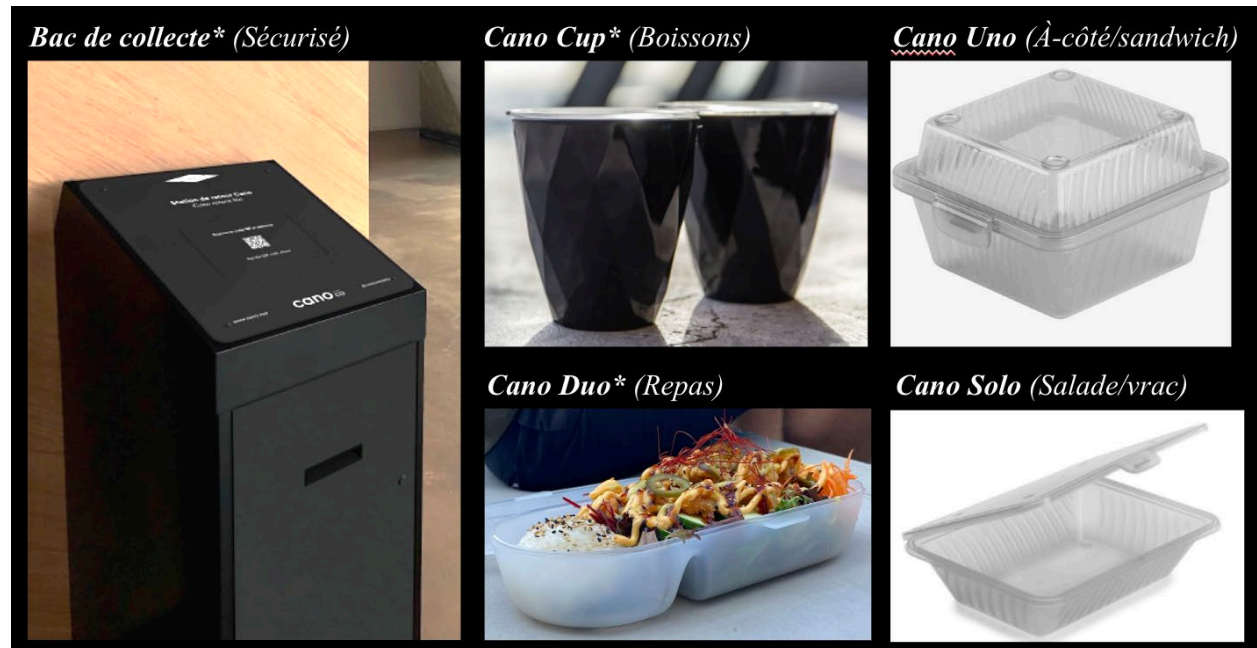
- Déploiement marketing/communications pour le lancement;
- Annonce du lancement sur les réseaux sociaux et les sites web;
- Envoi d'une première communication par courriel aux utilisateurs potentiels au préalable;
- Annonce des résultats mensuels (statistiques) par courriel, sur les médias sociaux et les communications internes;
- Kiosque / activation de lancement;
- Actions et promotions pour favoriser l'adoption;
- Communications en continu;
- Application d'un frais sur les emballages à usage unique (qui reflète le coût d'achat);
- Offre de récompenses selon l'utilisation;
- Offre de rabais pour toutes les options réutilisables (contenants personnels si permis, vaisselle traditionnelle pour consommation sur place ou emprunt de contenants en libre-service Cano);
- Présence d'un lave-vaisselle commercial à haute efficacité (convoyeur);
- Stratégie de transition zéro déchet adoptée par l'institution et le fournisseur de services alimentaires et impliquant la direction;
- Offre de plusieurs formats de contenants réutilisables afin d'offrir une alternative zéro déchet (ex. : repas complet).

9) Prochaines étapes

- Développement de plusieurs formats de contenants;
- Amélioration du système de récompenses et de statistiques d'impact;
- Préparation d'un plan de communications et marketing complet pour la rentrée 2022 (post-covid avec un retour prévu des étudiants et employés).

10) Coordonnées des personnes-ressources

Gestion : Marco Gartenhaus (marco@canocompany.com)
Communications : Fanny Brosseau (fanny@canocompany.com)



Contenants CANO Inc. – 6387, boul. St-Laurent, H2S 3C3, Montréal, Québec, Canada
Contact: 514 999-7985 – info@canocompany.com





cano cō

Contenants CANO Inc. – 6387, boul. St-Laurent, H2S 3C3, Montréal, Québec, Canada
Contact: 514 999-7985 – info@canocompany.com

