ÉTUDE DE CAS

L'avenir de la réutilisation...c'est Friendlier!

Comment une norme sur le lavage des contenants permet-elle une réutilisation sûre?





L'ENJEU

Bâtir la confiance sans exigences définies en matière de lavage et d'inspection

Quand le fournisseur canadien de services de réutilisation Friendlier est apparu en 2020, les systèmes d'emballages réutilisables commençaient tout juste à gagner en popularité comme solution de rechange durable aux emballages à usage unique.

Mais un élément crucial manquait : des directives et des exigences claires sur la manière de laver, de désinfecter et d'inspecter en toute sécurité les contenants réutilisables.

Pour combler cette absence, Friendlier a cherché une validation réglementaire de ses procédés de lavage, mais l'entreprise a vite découvert une lacune touchant la supervision. En matière de lavage des contenants, les règlements disponibles sur la santé publique, relevant des autorités provinciales, ne s'appliquaient qu'aux établissements de restauration et pas aux installations de lavage de ces contenants. De la même façon, au niveau fédéral, l'Agence canadienne d'inspection des aliments a aussi indiqué que les services de réutilisation ne relevaient pas de sa compétence.

En conséquence, Friendlier a dû entièrement définir ses propres protocoles de sécurité et de lavage des contenants.

Se basant sur une solide expertise en ingénierie des procédés, l'équipe de Friendlier a élaboré des procédures opérationnelles normalisées (PON), des points de contrôle cruciaux et des processus d'inspection rigoureux pour garantir un nettoyage des conteneurs répondant à des normes élevées.

Toutefois, valider ces procédures a constitué un défi de plus.

Par exemple, des clients et des partenaires potentiels demandaient souvent : « Comment savez-vous que ces contenants sont toujours parfaitement nettoyés et sûrs? » Au début, Friendlier s'est attaqué à ces défis en invitant ses clients à visiter ses installations et à assister à l'ensemble de ses activités. Cela a effectivement permis aux clients de constater que les protocoles de lavage en place étaient adéquats, mais cette approche est vite devenue peu pratique à mesure que l'entreprise se développait.

Pour rassurer davantage, Friendlier a commandé un audit par un tiers axé sur les bonnes pratiques de fabrication (BPF) et un degré élevé d'hygiène. Cela a contribué à la crédibilité, mais un audit de ce genre est coûteux et ne constitue pas, pour l'ensemble de l'industrie, une référence visant spécifiquement les systèmes d'emballages réutilisables.

LA SOLUTION

Une norme binationale sur le lavage des contenants réutilisables

En apportant à l'industrie une expertise et des leçons clés tirées de procédés que l'entreprise avait créés pour son usage, Friendlier a contribué à l'élaboration d'une norme sur les emballages réutilisables, publiée par le Groupe CSA et PR3 (organisme américain d'élaboration de normes).

Faisant partie d'une série de normes sur le conception des systèmes d'emballages réutilisables, la norme RES-002:25/CSA R303:25 définit des exigences claires, cohérentes et consensuelles pour le lavage des contenants de nourriture, de boissons afin de permettre leur réutilisation en toute sécurité à grande échelle.



Importance de la norme RES-002:25/ CSA R303:25

- **Elle constitue une référence fiable en matière de lavage et de désinfection des systèmes de réutilisation.**
- **Elle contribue à l'adoption de pratiques cohérentes en matière de lavage et d'inspection.**
- **Elle appuie une infrastructure de réutilisation qui soit évolutive et interopérable.**
- **Elle favorise la confiance des clients, des exploitants et des investisseurs.**

La norme définit les exigences de base associées au lavage de contenants réutilisables, notamment :

- paramètres de lavage;
- procédures de désinfection;
- processus d'inspection;
- procédures de séchage *(aspect particulièrement important pour les contenants de plastique qu'il peut être difficile de sécher sans risque de recontamination);*
- emballage aux fins de distribution.

La nouvelle norme binationale (Canada-É.-U.), élaborée avec le concours d'experts du monde entier, aidera les exploitants à concevoir des systèmes sûrs, homogènes et évolutifs, et ce avec simplicité.

© 2026 Association canadienne de normalisation. Tous droits réservés.

L'IMPACT

Habiliter la confiance, la cohérence et l'évolutivité dans un contexte de réutilisation

Dès que la norme RES-002:25/CSA R303:25 a été publiée, Friendlier l'a intégrée à ses activités, ce qui a renforcé les protocoles de lavage, de désinfection, d'inspection et de manipulation déjà en place dans ses installations. De plus, la norme constitue un point de référence lors de conversations avec les clients et les partenaires tout en contribuant à les rassurer sur le fait que les conteneurs réutilisables sont nettoyés et inspectés conformément à la nouvelle norme nationale et aux meilleures pratiques reconnues.

Principales incidences de la norme RES-002:25/CSA R303:25 sur les activités de Friendlier :

- La norme est le fondement permettant de démontrer que les PON de Friendlier sont en harmonie avec les exigences minimales et les pratiques exemplaires acceptées afin de rassurer les clients soucieux de l'hygiène et de la manipulation sécurisée des contenants réutilisables.
- Quand des questions surgissent à l'interne (p. ex. pourquoi une inspection en particulier ou une étape de désinfection est requise), *les équipes peuvent s'en remettre à la norme en tant que fondement de ces procédures.*
- La norme offre aussi des conseils sur l'amélioration continue : *À mesure que Friendlier modernise son équipement ou peaufine ses processus, la norme sert de cadre pour l'évaluation des changements et le maintien de la conformité avec les attentes établies en termes d'hygiène.*

Depuis les exploitants et les partenaires jusqu'aux investisseurs et clients, la norme contribue à renforcer la confiance à l'égard de l'écosystème de réutilisation.

Des normes cohérentes, comme la norme RES-002:25/CSA R303:25 aident à s'assurer qu'à mesure que les systèmes de réutilisation se développent, ils demeurent sûrs, efficaces et évolutifs. Ainsi, les normes appuient la transition entre des projets pilotes de réutilisation et l'adoption de systèmes de réutilisation à plus grande échelle.

À ce jour, l'impact de Friendlier constitue un brillant exemple de ce que pourrait être l'avenir *de la réutilisation.*

En un coup d'oeil, l'impact de friendlier sur la réutilisation*

5.5 millions de contenants réutilisés

922 tonnes de gaz à effet de serre (GES) émises en moins

318 tonnes tonnes de déchets en moins.

44 millions de litres d'eau économisés

*Données fournies par Friendlier

Voyez comment la norme RES-002:25/CSA R303:25 peut aider votre organisation à trouver des options de réutilisation plus sûres, évolutives et plus efficaces.

www.csagroup.org/LavageDesContenants

Pour en savoir plus sur d'autres normes sur les systèmes d'emballages réutilisables, visitez le site www.csagroup.org/Reutilisation.

À propos de Friendlier

Friendlier est un partenaire de confiance des campus, des fournisseurs de services alimentaires et des institutions en Amérique du Nord; l'entreprise fournit, clés en main, des systèmes d'emballages réutilisables qui facilitent l'abandon des emballages à usage unique. Notre modèle allie emballages durables, outils numériques favorisant l'engagement et le suivi de l'impact environnemental ainsi que des services fiables de collecte et de désinfection pour garder les contenants réutilisables en circulation tout en simplifiant les exigences opérationnelles.

www.friendlier.com

© 2026 Association canadienne de normalisation. Tous droits réservés.