



COMPTE RENDU
ATELIER DE DISCUSSION ET
QUESTIONNAIRE EN LIGNE
RÉDUIRE LES DÉCHETS DANS LES MULTILOGEMENTS

14 AOÛT 2025

Rédigé par le Service de l'interaction citoyenne, M.B.
Avec la collaboration du Service de l'eau et matières résiduelles

Ville de Gatineau

Septembre 2025

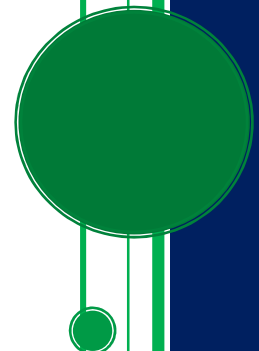


TABLE DES MATIÈRES

MISE EN CONTEXTE	3
RÉSULTATS CONSOLIDÉS	5
EN SYNTHÈSE	19

MISE EN CONTEXTE

Le [Règlement 839-2018 encadrant la gestion des matières résiduelles](#) prévoit, depuis le 15 septembre 2019, une limite de 120 litres d'ordures par unité d'occupation et par collecte (aux deux semaines), que cette unité soit située dans un immeuble desservi en bordure de rue (bac roulant) ou à la cour (conteneur).

Une grande partie des multilogements desservis par conteneur dépassent cette limite de 120 litres de déchets par unité, notamment parce que le compost et le recyclage y sont peu pratiqués.

La Ville propose plusieurs outils aux propriétaires et gestionnaires de multilogements pour les aider à améliorer le tri des déchets et ainsi ne pas avoir à payer de frais supplémentaires pour leurs surplus de déchets.

DÉMARCHE PARTICIPATIVE

Le Service de l'eau et des matières résiduelles, accompagné par le Service de l'interaction citoyenne, a souhaité recueillir, de manière formelle, les opinions et commentaires des syndicats de copropriétaires, des promoteurs, des gestionnaires, et des propriétaires de multilogements (9 unités et +). Ces personnes ont été invitées à faire part de leurs principaux défis en matière de gestion des déchets. Elles ont également pu évaluer et proposer des améliorations aux outils élaborés par la Ville de Gatineau pour les accompagner à réduire leurs déchets, et ainsi favoriser le respect de la limite de 120 litres.

Activités participatives

- 33 personnes ont répondu à un questionnaire en ligne (28 juillet au 18 août 2025).
- 30 personnes ont activement participé à un atelier de discussion en personne le 14 août 2025 (durée 2 heures) au Pavillon du Lac Beauchamp.

Ces deux activités permettaient aux **63 personnes participantes** de :

- Faire part des principaux défis et enjeux rencontrés en matière de gestion des déchets dans les multilogements de 9 unités et plus.
- D'attribuer une note de 1 à 5 aux outils d'accompagnement proposés par la Ville pour juger de leur utilité. La note 1 représentait un outil inutile à leurs yeux, tandis que la note 5 traduisait un outil très efficace pour parvenir à la réduction des déchets et à l'amélioration du tri.
- D'identifier les avantages, les limites, et les améliorations souhaitables pour chacun des outils.

- De proposer d'autres moyens et idées pour les soutenir dans l'amélioration de la gestion des déchets de leurs multilogements.

Outils à évaluer

- ✓ Affiches et panneaux pour l'intérieur des immeubles
- ✓ Outils sur le tri pour les occupants (dépliants, aide-mémoires, etc.)
- ✓ Sensibilisation porte-à-porte
- ✓ Séance de formation en personne
- ✓ Application DTRITUS (web et mobile) pour bien trier
- ✓ Évaluation des besoins et visite sur place au besoin via une requête au 311
- ✓ Distribution de bacs de cuisine (7 litres) pour chaque unité
- ✓ Fourniture de conteneurs de recyclage (gratuit) pour les immeubles de 19 unités et moins
- ✓ Fourniture de bacs bruns (compost) gratuits et illimités

L'atelier en personne a, de surcroît, permis de :

- Informer les personnes participantes sur la réglementation en vigueur depuis 2019 et du fait que certains immeubles dépassent la limite du 120 litres par unité.
- Présenter les outils encourageant le compost et le tri des déchets.
- Répondre aux interrogations des personnes participantes.

La [présentation](#) faite lors de l'atelier est disponible en ligne, dans la section « *Démarche participative auprès des propriétaires et gestionnaires de multilogements : déploiement d'incitatifs tarifaires pour la réduction des déchets* » de la [page internet dédiée à la gestion des déchets des multilogements](#)¹.

Dans une perspective d'amélioration continue des processus participatifs de la Ville de Gatineau, l'opportunité a été offerte aux personnes participantes d'évaluer l'atelier (clarté de l'information, utilité des activités, etc.).

Plusieurs relances ont été faites auprès des acteurs du multilogements n'ayant pu participer à l'atelier pour les inviter à répondre au questionnaire en ligne.

Le présent document est un compte rendu public des commentaires et des opinions recueillis lors de la démarche participative². Ces deux forums ayant des structures identiques, les résultats sont présentés, ci-dessous, de façon consolidée.

Les opinions exprimées permettront à la Ville de Gatineau d'adapter ses outils d'accompagnement aux besoins et réalités des personnes responsables de multilogements de 9 unités et plus pour les aider dans la gestion de leurs déchets.

¹ www.gatineau.ca/multi

² Ce compte-rendu synthétique des opinions et commentaires ne se veut ni une analyse, ni une liste de priorités, ce qui explique notamment que l'on puisse y retrouver des données ou commentaires contradictoires et/ou ne correspondant pas à la réalité des services offerts.

RÉSULTATS CONSOLIDÉS

Sont présentés ci-dessous : les principaux enjeux et défis auxquels sont confrontés, selon elles, les personnes responsables de la gestion des déchets dans les multilogements de 9 unités et plus; l'évaluation de chacun des neuf outils proposés par la Ville (avantages, inconvénients et pistes d'amélioration); des suggestions d'outils complémentaires pour améliorer la gestion des déchets.

PRINCIPAUX ENJEUX ET DÉFIS

Les défis avec les occupants (incivilité, compréhension des consignes, manque de responsabilisation, etc.) représentent la principale difficulté en matière de réduction et d'amélioration du tri du recyclage et du compost, dans les multilogements de 9 unités et plus, pour les personnes présentes à l'atelier. Dans une moindre mesure, les défis techniques sont aussi soulignés par ces personnes (manque d'espace d'entreposage, coût de gestion des déchets et des encombrants, etc.), tout comme des services de collecte mal adaptés à leurs besoins (fréquence de collecte, taille des bacs, etc.).

Les **défis avec les occupants** s'expliquent notamment par :

- Un manque de conscience et de civisme de la part des occupants.
- Un désintérêt, une déresponsabilisation, voir une réticence au tri, des occupants, malgré les interventions, rappels par courriels, et autres outils éducatifs mis en place par les propriétaires et gestionnaires.
- Le grand nombre d'occupants par unité qui complexifie la gestion des déchets.
- Le dépôt de matière compostable, d'objets et matières non appropriés dans les bacs de recyclage (couvertures, vêtements, décorations de Noël, etc.).
- La nécessité pour les gestionnaires (et les concierges) de faire le tri eux-mêmes en raison du mauvais tri effectué par les occupants.
- Des occupants qui ont tendance à mettre tous leurs déchets dans la chute à déchets, plutôt que descendre pour déposer dans les bacs adéquats.
- Des enfants qui ne savent pas nécessairement comment bien trier les déchets lorsqu'ils sont envoyés par leurs parents pour ce faire.
- La difficulté d'identifier qui sont les mauvais trieurs en raison du grand nombre d'occupants.
- Le fait que les locataires ne se rendent pas compte que leur mauvais tri se traduira, en bout de ligne, par une augmentation de leurs loyers.

Comme **défis techniques**, les personnes participantes indiquent notamment manquer de contenants et que le compost peut être vecteur de contamination.

Le **service de collecte** engendre également des enjeux puisqu'il favorise, pour certains, les dépôts sauvages en provenance du voisinage. Cela donne aux propriétaires le sentiment de payer pour les déchets des voisins. Certains estiment aussi que plus les règles se complexifient moins le tri est effectué.

Pour ce qui est de **l'implication de la Ville**, le fait que les réprimandes soient prévues pour les propriétaires et non pour les occupants apparaît comme injuste et n'encourage pas les occupants à mieux trier. Toutefois une personne participante indique que « *plus nous avons des outils de la Ville, plus nos chances que les gens collaborent sont grandes* ».

Les participants soulignent aussi le coût humain et financier que représente la gestion des déchets, une certaine difficulté d'accès aux écocentres, et le sentiment que la Ville se concentre en priorité sur l'unifamiliale et le commercial aux dépens des multilogements.

Défis avec les occupants (Incivilité, compréhension des consignes, manque de responsabilisation, etc.)	71,2 %
Défis techniques (manque d'espace d'entreposage, coût de gestion des déchets et des encombrants, etc.)	11,9 %
Service de collecte pas adapté à mes besoins (fréquence de collecte, taille des bacs, etc.)	8,5 %
Manque de coordination, d'implication ou de contrôle de la part du gestionnaire ou du propriétaire de l'immeuble.	1,7%
Manque de soutien, d'information ou de ressources de la part de la Ville.	1,7%
Autres	5,1%
TOTAL	100%

Figure 1 : Principaux défis en matière de gestion des déchets³.

³ Ces pourcentages reflètent des grandes tendances mais n'ont pas de valeur scientifique en tant que telle puisqu'il ne sont pas basés sur un échantillonnage représentatif.

ÉVALUATION DES OUTILS PROPOSÉS PAR LA VILLE

Classement des outils des plus utiles au moins efficaces

Pour les personnes participantes, les outils les plus efficaces pour les aider à améliorer la gestion de leurs multilogements de 9 unités et plus sont la fourniture gratuite de bacs (recyclage et compost, bac de cuisine). L'application DTRITUS est également perçue comme un outil efficace au contraire des requêtes au 311 pour bénéficier d'une intervention (évaluation des besoins, visite, etc.). La sensibilisation et les formations en personne ont des impacts limités en matière de changement des comportements, aux yeux des personnes participantes.

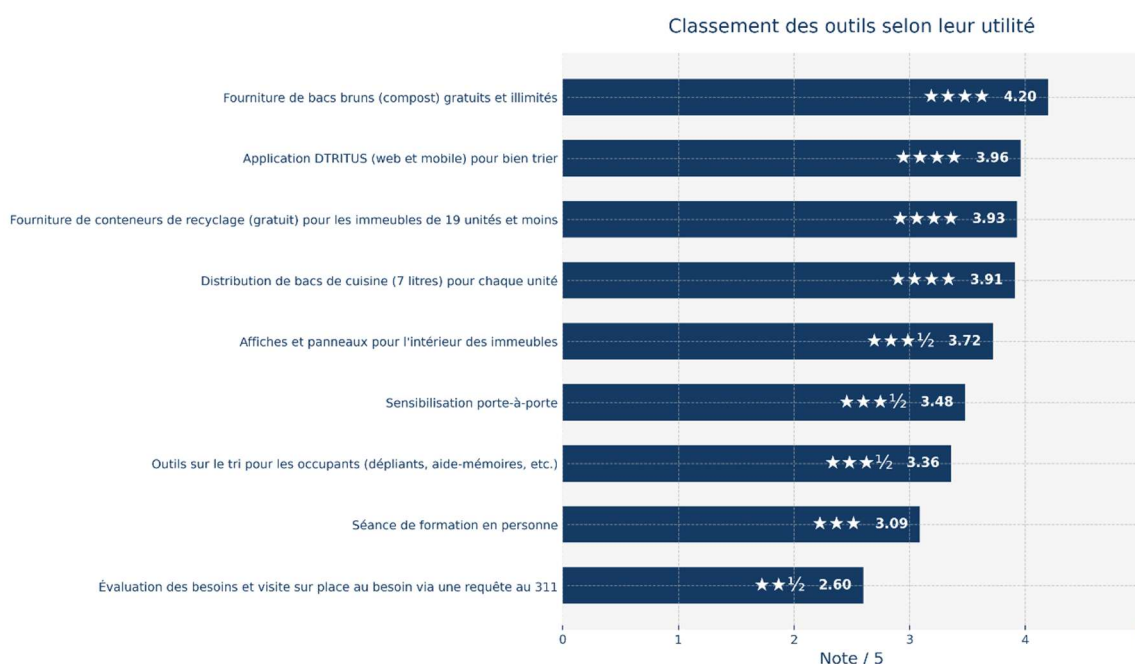


Figure 2 : Classement des outils d'accompagnement à la gestion des déchets⁴.

Le questionnaire et les discussions aux tables ont permis aux personnes participantes d'expliquer plus en détails les avantages et limites de chacun des outils. Des pistes d'améliorations ont aussi été proposées, tout comme l'ajout d'outils et de mesures supplémentaires. Une synthèse de ces opinions et commentaires est proposée ci-dessous, pour chacun des outils mis au jeu.

⁴ Ces notes sont les moyennes des évaluations données de manière individuelle via le questionnaire en ligne et des notes données lors de l'atelier (pondérées par le nombre de personnes présentes à chaque table). Ces notes reflètent des grandes tendances mais n'ont pas de valeur scientifique en tant que telle puisqu'elles ne sont pas basées sur un échantillonnage représentatif.

Fourniture de bacs bruns (compost) gratuits et illimités

Utilité de l'outil : 4,20 / 5

Avantages

- Facilité.
- Efficacité.

Limites

- Demande beaucoup de gestion.
- Risque d'attirer la vermine et les rongeurs.
- Manque d'espace pour l'entreposage et pour la collecte.
- Compost qui gèle dans le fond du bac l'hiver.
- Vers blancs dans le bac l'été.
- Difficulté pour certaines personnes de bien faire le compost.

Axes de bonification

- Remplacement et réparation rapide.
- Autocollants indiquant ce qui va dans le bac à apposer sur celui-ci.

Application DTRITUS (web et mobile) pour bien trier

Utilité de l'outil : 3,96 / 5

Avantages

- Utile, rapide et efficace pour obtenir des informations et pour sensibiliser.

Limites

- Peu utile pour les encombrants.
- Potentielle difficultés d'accès ou d'utilisation d'internet.
- Impact limité sur les comportements des mauvais trieurs qui ne prennent pas le temps de s'informer.
- Calendrier de collectes à la cour non disponible.
- N'inclut pas les collectes supplémentaires sur demande.

Axes de bonification

- Amplifier la promotion de cet outil.
- Faire la différence entre l'unifamiliale et le multilogements pour prendre en compte leurs réalités respectives (collectes supplémentaires sur demande, etc.).

Fourniture de conteneurs de recyclage (gratuits) pour les immeubles de 19 unités et moins

Utilité de l'outil : 3,93 / 5

Avantages

- Encourage le tri des déchets au moment de déposer.
- Accessible.

Limites

- Amplifie le risque d'utilisation par des personnes extérieures.
- Manque d'espace pour les entreposer puis pour effectuer la collecte.
- Encourage le dépôt de boîtes non défaites.
- Tendance pour les occupants de se départir de leurs matières dans les bacs ou conteneurs les plus accessibles sans effectuer de tri.
- Conteneurs facturés pour les multilogements de 20 unités et plus.
- Crainte que le volume de déchets extra se retrouve dans les bacs de recyclage, si jamais la limite de 120 litres venait à être appliquée.

Axes de bonification

- Donner un stationnement sur rue pour compenser la perte éventuelle d'un stationnement privé.
- Fourniture gratuite et illimitée.
- Sensibiliser sur la différence entre recyclage et objets réutilisables.
- Autocollants indiquant ce qui va dans le bac à apposer sur celui-ci.
- Fournir des contenants plus grands (par exemple 1 conteneur de recyclage pour 5 unités).

Distribution de bacs de cuisine (7 litres) pour chaque unité

Utilité de l'outil : 3,91 / 5

Avantages

- Gratuité.
- Impact réel pour se mettre au compost.

Limites

- Surtout utile pour les unifamiliales.
- Le compostage demande beaucoup de gestion pour les multilogements.
- Les occupants quittent avec les bacs.
- Usages des bacs à d'autres fins (jouet, lavage, etc.).
- Informations contradictoires au 311 concernant la gratuité.
- Impact limité pour les occupants qui utilisent la chute à déchets sans trier.
- Risque d'attirer la vermine et les rongeurs.
- Utilisation de sacs en plastique non compostables.
- Bacs jetés dans le recyclage s'ils ne sont pas utilisés.

Axes de bonification

- Clarifier si c'est gratuit et illimité.
- Fournir des bacs en réserve aux syndicats de copropriété.
- Fournir un bac neuf à la signature de chaque bail, avec des explications.
- Fourniture par la Ville de sacs compostables gratuits (par la poste ou aux points de services).
- Coller des explications sur le contenant.
- Laisser le contenant dans l'unité en cas de déménagement.
- Avoir un format adapté aux congélateurs (congélation du compost).

Affiches et panneaux pour l'intérieur des immeubles

Utilité de l'outil : 3,72 / 5

Avantages

- Bon aide-mémoire.
- Facilitent la compréhension des personnes rencontrant des difficultés à lire.
- Aident à identifier ce qui est compostable / recyclable.

Limites

- Outil passif.
- Peu d'impact puisque les occupants ne lisent peu ou pas les affiches.
- Non pertinent lorsqu'il n'y a pas d'espace d'affichage commun.
- Les affiches se dégradent.
- Pas d'impact sur les personnes qui ne prennent pas la peine de les lire.

Axes de bonification

- Coller des autocollants explicatifs sur les bacs.
- Ajouter les jours de collecte sur les affiches.
- Ajouter des légendes bilingues (français / anglais) sur la même affiche.
- Combiner images et textes car les images seules ne suffisent pas.
- Indiquer le montant des amendes associées.
- Afficher un rappel (QR) vers DTRITUS.
- Plastifier les affiches.
- Fournir des affiches tous les 3 mois, de manière gratuite et illimitée.
- Fournir des affiches pour les points de collecte extérieurs.

Sensibilisation porte-à-porte

Utilité de l'outil : 3,48 / 5

Avantages

- Adresse la source du problème.
- Permet de personnaliser la communication et la sensibilisation.

Limites

- Incompatibilité des heures de visite avec celles de présence au domicile.
- Peut déranger les gens.
- Pas d'impact auprès des personnes non-disponibles ou qui refusent d'ouvrir leur porte.
- Fort roulement des occupants.
- Gestion logistique de la prise de rendez-vous.
- Tributaire de la qualité d'écoute et de compréhension.
- Peu d'impact sur les personnes récalcitrantes.

Axes de bonification

- Promouvoir ce service de sensibilisation individuelle auprès des gestionnaires et propriétaires.
- Faire de la sensibilisation ciblée, notamment pour les nouveaux occupants.
- Proposer des séances collectives.
- Ne pas s'arrêter aux immeubles OMH ou immeuble à faible revenu.
- Communiquer les amendes possibles.
- Ajouter un volet « prise de conscience ».
- Répéter mensuellement pour répondre à l'enjeu du roulement des occupants.

Outils sur le tri pour les occupants (dépliants, aide-mémoires, etc.)

Utilité de l'outil : 3,36 / 5

Avantages

- Gratuité.
- Informations essentielles.

Limites

- Enjeu pour rejoindre tous les occupants, notamment en raison du roulement.
- Coût et logistique de distribution massive.
- Pas d'impact auprès des occupants qui ne prennent pas la peine de lire.
- Souvent assimilés à des dépliants publicitaires et sont donc jetés sans être lus.
- Peu d'impact sur les personnes rencontrant des difficultés à lire.

Axes de bonification

- Mesurer l'impact en matière d'amélioration du tri après la distribution.
- Coller les consignes directement sur les bacs.
- Accompagner la distribution de vérifications.
- Favoriser les pictogrammes.
- Envoyer régulièrement par la poste.
- Annexer des informations sur le tri aux baux de location.
- Inscrire le montant des amendes possibles.
- Expliquer les incidences du mauvais tri (augmentation des coûts, accidents du travail, etc.).
- Élaborer des versions bilingues.

Séance de formation en personne

Utilité de l'outil : 3,09 / 5

Avantages

- Format dynamique permettant des réponses immédiates et adaptée.
- Caractère formel renforce l'impact.
- Facilite le dialogue avec les nouveaux arrivants ou les personnes rencontrant des difficultés à lire.

Limites

- Manque de volonté des personnes récalcitrantes d'y participer.
- Enjeu de la planification et de la prise de rendez-vous.
- Dépend de la disponibilité, de la motivation et de l'intérêt des occupants à trier (caractère facultatif).
- Faible impact si se limite à des consignes de tri.
- Impact limité dans un contexte locatif à cause du roulement des occupants.

Axes de bonification

- Expliquer les raisons derrière les règles (accidents du travail des employés du centre de tri, risques sanitaires, etc.).
- Faire la formation à l'occasion des assemblées générales annuelles des syndicats de copropriété.
- Offrir la formation en webinaire.
- Offrir des formations régulières à l'école, dès le plus jeune âge, avec des devoirs nécessitant l'implication concrète des parents.

Évaluation des besoins et visite sur place au besoin via une requête au 311

Utilité de l'outil : 2,60 / 5

Avantages

- Accessible.
- Permet de faire une requête en ligne.
- Peut aider dans certains cas.
- Personnel efficace et professionnel.

Limites

- Les requêtes sont souvent fermées sans suivi.
- Service non fiable, inefficace, et trop long.
- Pas assez d'effectifs.
- Pas adapté à la réalité des multilogements (roulement de locataires, etc.).
- Sentiment que les plaintes des locataires contre les propriétaires sont mieux traitées que le contraire.
- Service peu efficace pour traiter les cas complexes tel que les dépôts sauvages (même si des preuves sont fournies).
- Impact limité sur le changement de comportement individuel.
- L'accompagnement qui peut être offert à la suite d'un appel au 311 est peu clair.

Axes de bonification

- Améliorer la rapidité des interventions à la suite d'un appel.

AUTRES MESURES ET MOYENS PROPOSÉES

Les personnes participantes ont proposé d'autres mesures et outils qui permettraient, à leurs yeux, d'améliorer le tri (recyclage et compost) des déchets dans les multilogements de 9 unités et plus, tout en prenant en compte les défis énumérés précédemment.

- Avoir une ligne de téléphone directe ou un guichet unique pour les multilogements.
- Allouer un quota de tonnage annuel de déchets plutôt que par collecte.
- Allouer des quotas de déchets proportionnels au nombre d'occupant d'une unité.
- Partager aux propriétaires et gestionnaires les données relatives aux collectes de leurs multilogements (quantité de déchets générés, nombre de levées supplémentaires, etc.).
- Considérer le taux de remplissage réel des conteneurs (et non seulement le volume) pour le calcul de la tarification.
- Améliorer la gestion des encombrants car le fonctionnement actuel est difficilement applicable pour certains multilogements et / ou favorise les dépôts sauvages.
- Faciliter l'accès aux écocentres pour les gestionnaires ou propriétaires de multilogements gatinois.
- Autoriser les propriétaires ou gestionnaires de multilogements à déposer eux-mêmes leurs encombrants aux écocentres (éventuellement dans le cadre d'un quota de tonnage).
- Permettre les remorques à bascule de décharger dans les écocentres.
- Communiquer aux occupants le coût financier du manque de participation ou de collaboration au tri des déchets.
- Communiquer sur des exemples concrets de produits fabriqués à partir des matières recyclées pour encourager le tri.
- Proposer des webinaires pour sensibiliser les jeunes et les nouveaux arrivants.
- Avoir des équipes mobiles de prévention en matière de gestion des déchets, de recyclage et de compostage, pour sensibiliser la population aux bonnes pratiques en matière de gestion des déchets.
- Organiser des événements citoyens pour familiariser les petits et grands à la bonne gestion des déchets.
- Faire de l'affichage dans les lieux publics tels que les parcs, les centres communautaires, les écoles, et les entreprises.
- Tenir des rencontres de sensibilisation au tri dans les centres communautaires.

- Faire effectuer le tri par la Ville et non par la population.
- Augmenter le nombre de collectes gratuites de déchets.
- Remplacer les gros conteneurs par des bacs individuels pour inciter les locataires à être responsables de leurs déchets et éviter les dépôts sauvages.
- Permettre le dépôt de grosses styromousses dans le recyclage.
- Accompagner les propriétaires, gestionnaires et syndicats pour la restitution de leurs conteneurs en surplus.
- Donner des avis et des constats d'infraction aux occupants qui ne suivent pas les consignes.

EN SYNTHÈSE

La démarche participative menée en juillet et août 2025 par le Service de l'eau et des matières résiduelles et le Service de l'interaction citoyenne de la Ville de Gatineau, a permis de recueillir l'opinion de 63 membres de syndicats de copropriétaires, de promoteurs, de gestionnaires, et de propriétaires de multilogements de 9 unités et plus. Ces personnes se sont exprimées sur les défis qu'elles rencontrent pour réduire leurs déchets et sur les outils disponibles pour les accompagner à mieux gérer cet aspect. Le questionnaire en ligne et l'atelier de discussion en personne leur ont aussi permis de proposer des améliorations pour les outils existants et d'en proposer de nouveaux.

Pour les personnes participantes, les principaux défis pour parvenir à une réduction des déchets dans les multilogements de 9 unités et plus sont dus aux occupants, notamment le manque d'intérêt à trier les déchets, les incivilités, les difficultés à comprendre les consignes, ou bien le roulement des locataires.

La fourniture de bacs de tri gratuits (recyclage et compost) a été plébiscitée comme principal levier pour réduire les déchets des multilogements, malgré les défis liés à la mauvaise utilisation de ces bacs. L'application DTRITUS est aussi considérée comme une alliée utile bien qu'elle puisse être parfaite en l'adaptant aux réalités et enjeux des multilogements. En revanche, bien que jugés nécessaires, les outils informatifs, tout comme les démarches de sensibilisation en personne, sont perçues comme moins aidantes puisqu'elles semblent dépendre du bon vouloir des occupants et peuvent avoir un impact limité auprès des personnes récalcitrantes, non disponibles, analphabètes fonctionnelles, ou désintéressées par les enjeux de tri des déchets. Enfin, l'accompagnement offert par la Ville suivant un signalement auprès du 311 ne semble pas répondre aux besoins et à la réalité des propriétaires ou gestionnaires de multilogements de 9 unités et plus.

Les opinions les plus fréquemment exprimées ont été : le souhait d'obtenir des conteneurs plus grands pour le recyclage et des petits bacs de compost; la nécessité d'adapter l'application DTRITUS à la réalité des multilogements; l'utilité d'envoyer régulièrement des consignes de tri facilement compréhensibles par la poste; la création d'un guichet unique ou d'une ligne dédiée pour les multilogements; le souhait d'obtenir des données réelles de collecte; la nécessité de faciliter la gestion des encombrants (dépôts direct en écocentre, etc.).

L'ensemble des opinions formulées lors de cette démarche participative permettront à la Ville de Gatineau de soutenir les syndicats de copropriétaires, les promoteurs, les gestionnaires, et les propriétaires de multilogements, de 9 unités et plus, pour relever le défi de la réduction de leurs déchets, grâce à la bonification des outils existants et l'instauration de nouveaux outils, si besoin.