GATINEAU

Compte-rendu

Démarche de participation publique

Gestion des matières résiduelles des industries, commerces et institutions

Interaction citoyenne
Matthieu Bardin
27 avril 2026

GATINEAU

SOMMAIRE

CONTEXTE 3

OBLIGATION DE TRIER LES DÉCHETS EN ENTREPRISE 3

DÉMARCHE PARTICIPATIVE EXEMPLAIRE 3

FAITS SAILLANTS 5

RÉSULTATS DE LA CONSULTATION 6

1 FREINS AU TRI DES MATIÈRES RECYCLABLES 6

2 FREINS AU TRI DES MATIÈRES COMPOSTABLES 7

3 MESURES ET OUTILS D'ACCOMPAGNEMENT 8

REMERCIEMENTS 11

ANNEXE- PORTRAIT DES 103 RÉPONDANT-ES AU SONDAGE 12

ANNEXE – ENJEUX ET DÉFIS PRÉ-IDENTIFIÉS 14

ANNEXE – OUTILS ET MESURES DE SOUTIEN 14

CONTEXTE

Obligation de trier les déchets en entreprise

Le plan de de gestion des matières résiduelles (PGMR 2023 - 2029), de la Ville de Gatineau, a rendu obligatoire, depuis le 15 septembre 2025, le tri des matières recyclables et compostables pour les entreprises gatinoises (inclut les industries, commerces et institutions). La Ville les accompagne pour se mettre en conformité. Le 31 mai 2026 marque la fin d'une période de transition, à laquelle succédera une approche plus coercitive auprès des entreprises ne s'étant pas conformées à la réglementation municipale (contrôles renforcés, amendes, etc.).

Démarche participative exemplaire

Les entreprises impactées étaient invitées, dans le cadre formel d'une démarche de participation publique, à nommer les défis et enjeux qu'elles rencontrent pour se conformer à l'obligation de trier. Elles ont également pu identifier les mesures et outils (existants ou non) qui pourraient les aider à se conformer. Les opinions exprimées permettront à la Ville de bonifier et compléter ses outils et mesures d'accompagnement pour répondre aux besoins et réalités des entreprises.

Ce processus participatif a été conduit par l'équipe de participation publique du Service de l'interaction citoyenne et par l'équipe de gestion des matières résiduelles du Service de l'eau et des matières résiduelles, selon les pratiques exemplaires décrites dans la Politique de participation publique de la Ville de Gatineau. Il a permis la participation de **124 personnes** :

- 21 lors d'un atelier de discussion en personne (18 mars 2026)
- 103 via un questionnaire en ligne (1er au 31 mars 2026)

Dans l'introduction du questionnaire, une brève description des obligations en vigueur était faite aux répondant-es. Lors de l'atelier, l'équipe de gestion des matières résiduelles a présenté les obligations ainsi que les outils et mesures d'accompagnement déjà existants.

Nouvelle réglementation sur le tri obligatoire des matières recyclables et compostables et le service de collecte municipal pour les entreprises (synthèse)

Présentation de l'atelier du 18 mars 2026 « obligation de tri pour les entreprises ». [PDF]

Une campagne de mobilisation des entreprises a été menée en amont des activités (courriels d'invitation collectifs et ciblés, relance, réseaux sociaux, etc.). Les participant-es ont été invité-es

à évaluer l'atelier (clarté de l'information, sentiment d'utilité, etc.), dans une perspective d'amélioration continue.

Le présent document est un compte-rendu public des commentaires et des opinions recueillis lors de la démarche participative. Il ne constitue ni une analyse, ni une liste de priorités. Ainsi certaines données ou commentaires peuvent apparaitre contradictoires ou ne pas correspondre à la réalité des services offerts.

Le questionnaire et l'atelier ayant une structure identique, les résultats sont présentés, ci-dessous, de façon consolidée.

FAITS SAILLANTS

- Près du quart des répondant-es au questionnaire ne sont pas au courant de la nouvelle réglementation de la Ville de Gatineau obligeant toutes les entreprises à trier leurs matières recyclables et compostables.
- Une grande majorité des entreprises (73 %) trient leurs matières recyclables, à des niveaux divers.
- Une grande majorité des entreprises (77 %) ne trient pas leurs matières compostables en raison d'obstacles tels que le manque d'espace, le coût du service, et la crainte de nuisances (odeurs, mouches, rats).
- Les défis les plus cités en lien avec l'implantation du compost et de la récupération sont : l'absence de place pour l'ajout de contenants intérieurs et extérieurs, le coût jugé élevé, la faible implication des clients et des employé-es ainsi que les dépôts sauvages des passants ou du voisinage.
- Les entreprises expriment une forte attente envers la Ville pour un accompagnement concret : fourniture de bacs, conseils personnalisés et résolution des problèmes de collecte, de contamination ou de nuisibles.

GATINEAU

RÉSULTATS DE LA CONSULTATION

78 % des répondant au questionnaire **sont au fait de la nouvelle réglementation** de Gatineau obligeant toutes les entreprises à trier leurs matières recyclables et compostables.

1 Freins au tri des matières recyclables

Selon les réponses obtenues dans le questionnaire, près de 75 % des répondant-es trient, à des niveaux divers, leurs matières recyclables (contenants, emballages, imprimés et boîtes de carton).

- Tri avec amélioration possible 29 %
- **Aucun tri** **23 %**
- Tri quasi-parfait 22 %
- Carton seulement 22 %
- Autre 3 %

Les raisons les plus fréquemment nommées par les entreprises pour expliquer les difficultés à trier leurs matières recyclables sont les coûts associés, les enjeux techniques, le manque d'espace ainsi que le mauvais tri des employé-es et des client-es.

- Coût élevé 15 %
- Employé-es trient mal ou peu 14 %
- Manque d'espace pour ajouter des bacs ou conteneurs 13 %
- Aucun enjeu 10 %
- Contenants trop petits et/ou fréquence de collecte insuffisante 9 %
- Client-es trient peu ou mal 9 %
- Propriétaire ne nous fournit pas les contenants de tri 8 %
- Peu de matières recyclables 6 %
- Entretien et manutention prennent trop de temps 5 %
- Doutes que les résultats en vaillent la peine 4 %
- Suspicion que tout finit tout dans le même bac 3 %
- Besoin d'information sur ce qui va au recyclage ou non 2 %
- Pas d'intérêt pour le tri 1 %

Les participants à l'atelier, quant à eux, ont identifiés comme principaux freins au tri des matières recyclables : l'absence ou le manque d'espace intérieur et extérieur – notamment dans les milieux denses - et le mauvais tri des employé-es. En revanche, le coût de telles mesures n'est pas apparu comme un enjeu majeur.

Les participant-es à l'atelier et les répondant-es au questionnaire ont aussi identifiés comme freins au tri des matières recyclables :

- Les dépôts sauvages des par des personnes extérieures à l'entreprise (passants, contracteurs, voisinage, etc.).
- Le vol de bacs au centre-ville.
- Le mauvais tri des employés de la construction.
- Le manque d'information et de formation des équipes de conciergerie et de ménage.
- Les prix élevés des contrats de collecte de matières recyclables et compostables.
- Les pénalités en cas de résiliation de contrats de collecte longue durée au privé.
- Le refus de trier de certaines entreprises locataires.
- Le refus de se conformer de la part du propriétaire.
- Le manque d'information sur les services et outils d'information mis en place par la Ville.
- Le poids des bacs et des sacs à amener et transvider dans le conteneur.
- L'obligation imposée par certaines compagnies de mettre les matières dans des sacs.
- La difficulté d'obtenir de l'information claire, au 311, sur le tri des déchets des entreprises.
- Le surcoût économique et humain pour la manutention et le tri des déchets.
- La complexité et la multiplication des obligations de gestion des déchets (recyclables, compost, déchets industriels, huiles de moteur, déchets de la santé, etc.).
- La mutualisation de bacs avec un bloc de logements.

2 Freins au tri des matières compostables

Plus des trois-quarts des répondant-es au questionnaire ne pratiquent aucun tri de leurs matières compostables (restes de nourriture, papiers et cartons souillés et résidus verts).

Aucun tri	**77 %**
Tri avec amélioration possible	10 %
Autre	7 %
Tri quasi-parfait	7 %

Les principales raisons qui expliquent l'absence ou les difficultés à trier les matières compostables, pour les entreprises, sont le manque d'espace et des craintes d'ordres sanitaires. Le mauvais tri des client-es et des employé-es sont également des freins importants. Le faible intérêt pour le tri ou le manque d'information ne constituent pas des freins majeurs.

Souhait d'éviter les odeurs, insectes, vermines, animaux, etc.	14 %
Manque d'espace pour des bacs ou conteneurs de compost	1 2%
Très peu de matières compostables	12 %
Employé-es trient peu ou mal	1 1%
Propriétaire ne nous fournit pas les contenants de tri	1 1%
Coût élevé	10 %
Client-es trient peu ou mal	10 %
Contenants trop petits et/ou fréquence de collecte insuffisante	4 %
Entretien et manutention prennent trop de temps	4 %
Doutes que les résultats en vaillent la peine	3 %
Aucun enjeu	3 %

- Pas d'intérêt pour le tri 3 %
- Suspicion que ça finit tout dans le même bac 3 %
- Besoin d'information sur ce qui se composte ou non 0 %

Les participants à l'atelier ont mentionné, comme principaux facteurs limitant le tri de leurs matières compostables, la présence d'animaux et d'insectes, les enjeux d'espaces et de manutentions, le mauvais tri des employé-es et des locataires. Il en va de même pour l'absence ou le manque d'espace interne et externe pour entreposer (surtout en milieux denses comme le centre-ville), ainsi que la contamination des bacs par les passants ou les client-es. Le coût potentiel de telles mesures n'est pas apparu comme un enjeu prépondérant pour les participant-es aux ateliers.

Les participant-es à l'atelier et les répondant-es au questionnaire, ont aussi identifiés comme obstacles au tri des matières compostables :

- Les odeurs désagréables, surtout en été.
- La quantité trop faible de matières compostables générées.
- Le manque d'information sur les obligations et sur les solutions de soutien.
- Le surcoût de manutention et de logistique pour gérer les bacs de compost, surtout dans le centre-ville, dans les locaux exigus et dans les bâtiments de plusieurs étages.
- Les contraintes physiques liées au terrain qui rendent la collecte robotisée difficile ou impossible (pentes, stationnements, bancs de neige).
- Le manque d'information, au 311, concernant le tri et le service de collecte des matières composables pour les entreprises.
- Les limites techniques de la Ville pour la collecte de gros volumes de compost.
- Les coûts et les pénalités des contrats de collecte longue durée au privé.
- Le gel des matières compostables dans les contenants de collecte en hiver.
- Le manque de place dans les cuisines de restaurants pour l'ajout d'ilots de tri.
- L'obligation pour certaines franchises d'utiliser le matériel ou de suivre les pratiques du franchiseur.
- La non-collecte des bacs contaminés.

3 Mesures et outils d'accompagnement

À l'exception du recours à l'intelligence artificielle, tous les outils de communication mis au jeu par la Ville apparaissent utiles, aux répondant-es, pour aider leur entreprise à trier davantage, que ce soit soient les outils qui promeuvent les bonnes pratiques de tri, ou ceux qui valorisent les bonnes et les bons trieurs.

- **Communication sur les bénéfices financiers de bien trier** **16 %**
- **Capsules vidéo - matières acceptées** **16 %**
- Capsules vidéo - traitement et destination de matières triées 15 %
- Communication sur la performance des entreprises et institutions 15 %
- Obtention de résultats personnalisés 13 %
- Mise en ligne de la carte des entreprises exemplaires 10 %

- Prix reconnaissance 10 %
- Utilisation de l'intelligence artificielle 5 %

La fourniture de bacs gratuits de différents formats pour mieux trier, des subventions ou rabais de taxes ainsi que le soutien d'une équipe de la Ville – en amont de l'implantation du tri – sont identifiées comme les principales **mesures de soutien** pour permettre aux entreprises et aux organismes d'avoir des pratiques de tri vertueuses. Au contraire, les mesures coercitives ou les accompagnements a posteriori sont des mesures peu sollicitées.

- **Fourniture de bacs gratuits/bas prix pour les locaux intérieurs 35 %**
- Subvention / rabais taxe 29 %
- Visite équipe AVANT implantation 19 %
- Visite équipe APRÈS implantation 8 %
- Inspection entreprises qui ne trient pas 7 %
- Amendes 3 %

Dans une même tendance, les participant-es aux ateliers ont suggéré comme principales mesures de soutien et d'encouragement à trier les matières compostables et recyclables :

- La fourniture, par la Ville, de sacs, de bacs, et de conteneurs gratuits.
- La certification par un organisme externe, ainsi que la réception des résultats du tri.
- Des visites régulières de la Ville pour prodiguer des conseils d'amélioration du tri.
- La mise en place de subventions ou rabais de taxes pour peu qu'elles puissent aussi se répercuter sur les entreprises locataires.
- La valorisation des bons trieurs, par exemple sur les réseaux sociaux.
- La création d'une identité facilement reconnaissable pour les entreprises qui trient (logo, bannière web).
- L'augmentation de la fréquence de collecte et du nombre de poubelles sur rue, pour réduire les dépôts sauvages.

Comme pour les répondant-es au questionnaire, le recours à l'intelligente artificielle ne suscite pas d'enthousiasme.

Au-delà des mesures et outils proposés par la Ville, les répondant-es au questionnaire, comme les personnes présentes en atelier, ont identifié ou précisé plusieurs leviers d'action qui faciliteraient, la conformité des entreprises à l'obligation de tri des déchets.

- Faciliter l'accès des commerces aux écocentres en le finançant par une taxe commerciale.
- Offrir des séances d'information et de formation gratuites pour les employé-es, la clientèle et les locataires.
- Accéder à une ligne directe avec l'équipe de gestion des matières résiduelles (sans passer par le 311).
- Faire reposer la responsabilité sur les propriétaires, et non sur les locataires, notamment s'ils ne mettent pas à disposition les contenants extérieurs nécessaires au tri.
- Mettre à disposition des lieux de dépôt et de collecte commun, pour tous les restaurants du Vieux-Hull, pour leurs matières compostables et recyclables, et en assurer la propreté.

- Aider les entreprises à lutter contre les dépôts sauvages (enclos, etc.).
- S'inspirer des meilleures pratiques.
- Référencer les entreprises de lavage de bacs à compost.
- Continuer de proposer un service municipal de collecte financièrement accessible.
- Subvention de la Ville pour permettre la caractérisation des déchets des entreprises.
- Offrir un rabais de taxe commerciale en cas de réduction de son volume de déchets.
- Faire connaitre davantage les services de collecte offerts par la Ville.
- Pénaliser financièrement les non-trieurs.
- Faire preuve de tolérance sur l'espace minimum de 60 cm pour la collecte robotisée.
- Fournir des affiches explicatives pour les employé-es et la clientèle.
- Développer des ententes entre la Ville et les promoteurs pour obliger des espaces de tri dans les milieux denses.
- Proposer un service adapté aux faibles générateurs de déchets.
- Apporter des solutions techniques concrètes pour répondre aux enjeux de manutention.
- Obliger les franchises ou les propriétaires récalcitrants à doter leurs bâtiments de contenants pour le tri.
- Facturer le compost au poids.
- Offrir des solutions pour diminuer les nuisances (mouches, rats, écureuils, etc.) : par exemple des lampes chassant les mouches.
- Avoir une certification « entreprise zéro déchet ».
- Permettre que les petits générateurs de déchets, par exemple les employé-es avec leur lunch, apportent leurs matières recyclables et compostables chez eux.
- Avoir des conteneurs barrés.
- Permettre le recyclage de la styromousse et du verre.
- Agir contre les dépôts sauvages et les vols de bacs.
- Apporter des solutions lorsque l'entreposage des contenants à la cour est impossible.
- Formation des employé-es, concierges et personnels de ménage ainsi que des locataires par les gestionnaires des entreprises.
- Pour le cas spécifique des restaurants, augmenter la collecte et en baisser le coût.
- Fournir des conteneurs de compost plus volumineux et mieux adapter à un entreposage sur les terrains privés.
- Fournir de grands sacs à compost pour les grands producteurs.
- Obtenir des subventions municipales couvrant les pénalités pour la rupture de contrats privés.
- Offrir des espaces dans des stationnement fermés pour éviter le gel du compost.
- Diffuser une infolettre concernant les obligations et les bonnes pratiques en matière de gestion des déchets des entreprises.
- Instaurer des dérogations pour certains types de producteurs, par exemple les entreprises générant très peu de matières compostables.
- Exiger que les collecteurs privés fournissent les bilans / tonnages à leurs clients.
- Simplifier les règles de tri.
- Poursuivre les rencontres de participation et/ou de travail entre la Ville et les entreprises (processus de gestion de changement).
- Fournir aux propriétaires des guides pour aider leurs locataires à se conformer.
- Mettre de l'avant l'approche équitable de la Ville concernant les obligations de tri.
- Avoir du matériel d'information accessible, notamment pour les personnes dont le français n'est pas la langue première.

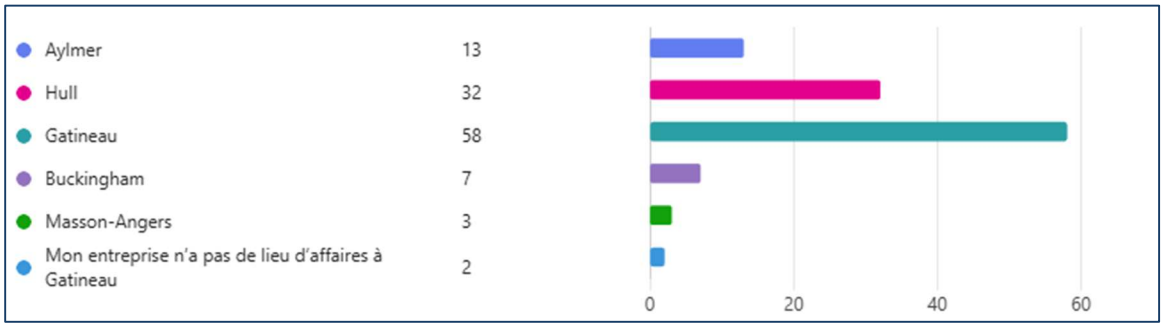
REMERCIEMENTS

L'équipe de participation publique et l'équipe de gestion des matières résiduelles remercient les représentant-es d'entreprises qui, en ligne ou en personne, ont pris le temps de partager, avec franchise et expertise, leurs opinions, comme en témoigne l'imposante liste de leviers d'actions identifiés.

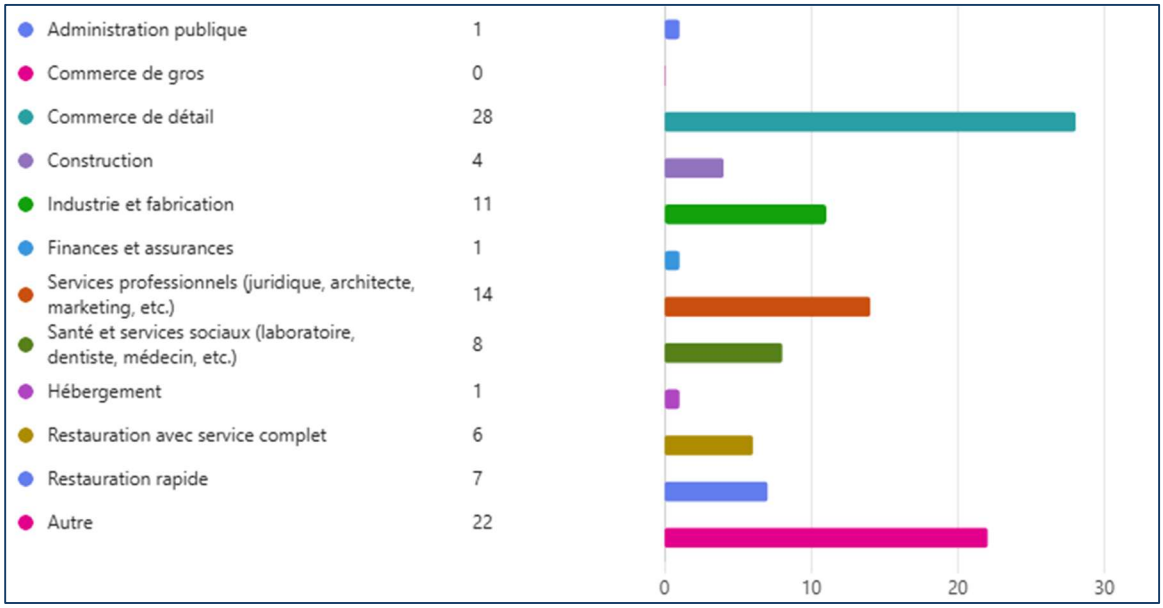
Ces opinions et « cette expertise terrain » permettront à la Ville de Gatineau de poursuivre la bonification des mesures et outils d'accompagnement pour favoriser l'implantation des obligations du tri des déchets, au regard des réalités des entreprises.

Annexe- Portrait des 103 répondant-es au sondage

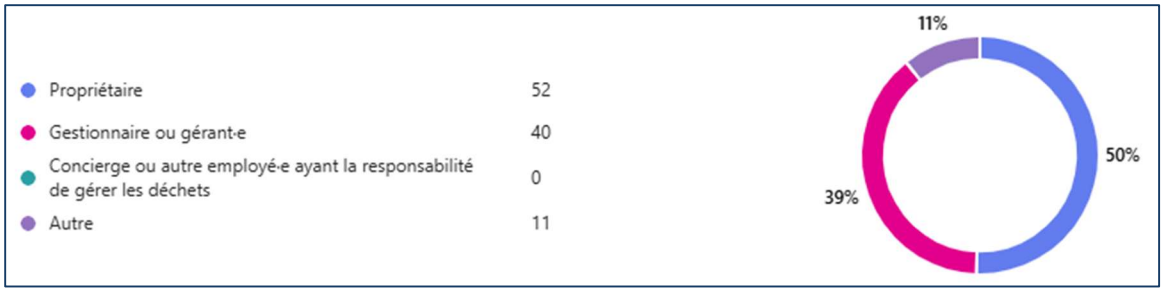
- Localisation des lieux d'affaires de l'entreprise (plusieurs choix possible).



- Principal secteur d'activité de l'entreprise.

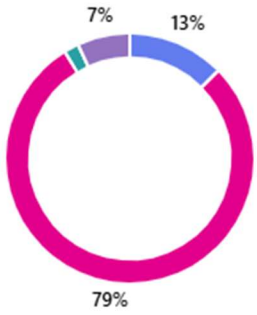


- Fonction du ou de la répondante

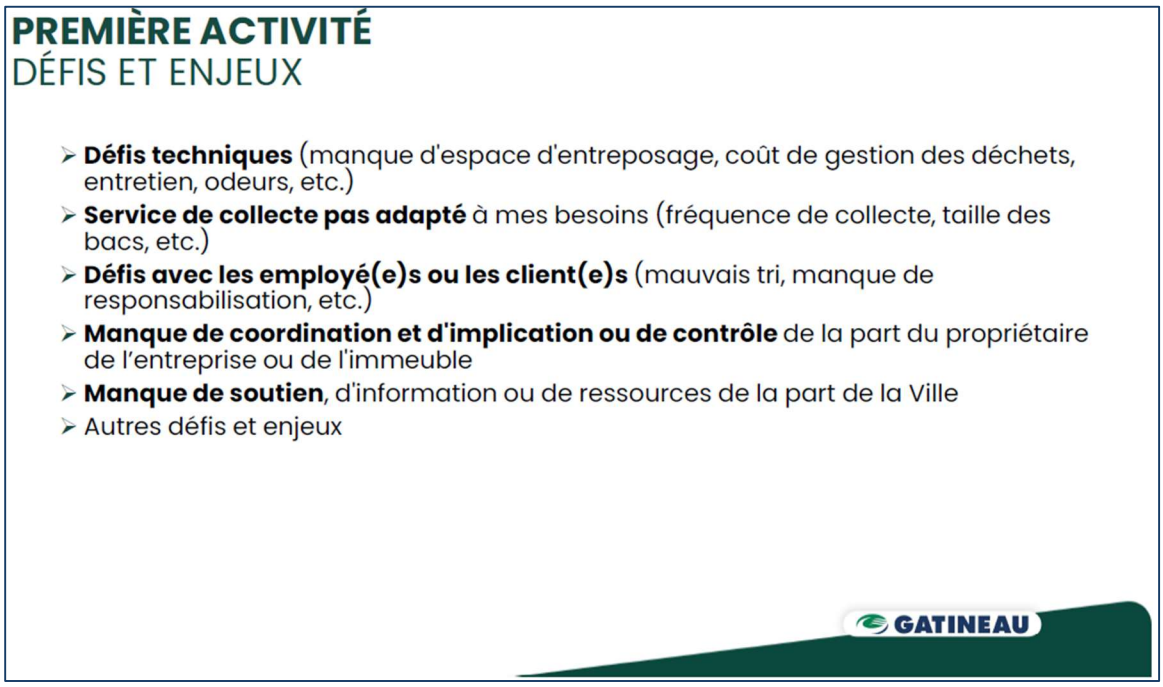
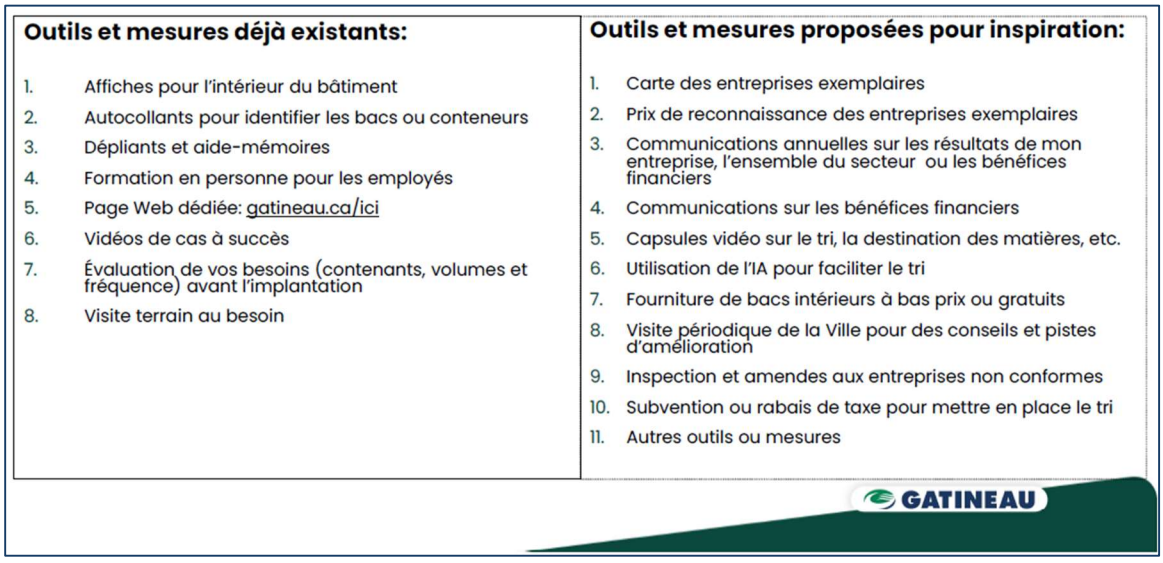


➢ Type de contenants pour la collecte des déchets

Bac roulant gris à l'effigie de la Ville de Gatineau	13
Autre type de contenants (bacs roulants **pas** à l'effigie de la Ville de Gatineau, conteneur,...	81
Je ne sais pas	2
Autre	7



Annexe – Enjeux et défis pré-identifiés



Annexe – Outils et mesures de soutien