

## Pièce 3 – Compte rendu de la Stratégie de réacheminement des déchets des immeubles à logements multiples

### Contexte

En avril 2022, le Conseil municipal d'Ottawa a approuvé la Stratégie de réacheminement des déchets des immeubles à logements multiples (la « Stratégie ») ([ACS2022-PWD-SWS-0001](#)) afin de permettre d'accroître le réacheminement des déchets dans le secteur des immeubles à logements multiples. Cette stratégie, constituée de cinq projets piliers, a été mise au point en consultant massivement les parties prenantes. Elle vise à surmonter les obstacles propres au secteur des immeubles à logements multiples et a été mise au point avant l'achèvement du Plan directeur de la gestion des déchets solides (PDGDS) afin d'accomplir des progrès dans les améliorations à apporter dans ces immeubles du point de vue du réacheminement des déchets, pendant que l'on continuait d'élaborer le PDGDS.

En visant à accroître le réacheminement des déchets dans le secteur des immeubles à logements multiples, on promeut aussi d'autres initiatives de la Ville, ainsi que les directives du gouvernement provincial :

- La [Déclaration de principes sur les déchets alimentaires et organiques](#) du gouvernement de l'Ontario prévoit que les résidents des immeubles à logements multiples doivent accroître la réduction de leurs déchets et la récupération des ressources dans les déchets alimentaires et organiques.
- Le gouvernement de l'Ontario entend éliminer les déchets alimentaires et organiques dans les décharges publiques d'ici 2030.
- Le projet Évolution énergétique de la Ville fixe à 98 % le réacheminement des matières organiques au lieu de les enfouir et à 100 % le réacheminement des produits en papier.

La Stratégie prévoit cinq piliers pour permettre d'accroître le réacheminement des déchets dans les immeubles à logements multiples. Chaque pilier comprend des recommandations sur les projets de promotion des piliers :

- Pilier 1 : Étendre la collecte des matières organiques à tous les immeubles à logements multiples servis par la Ville.
- Pilier 2 : Améliorer la promotion et l'information.
- Pilier 3 : Explorer les projets pilotes pour cerner les principaux obstacles qui se dressent contre le réacheminement des déchets.
- Pilier 4 : Réserver et réaménager l'espace pour l'élimination des déchets.
- Pilier 5 : Porter le changement pendant toute la durée du contrat de collecte.

[La portée, la structure-cadre et les piliers des projets](#) de la Stratégie ont été approuvés par le Conseil municipal en avril 2022; en 2024, le Conseil municipal a approuvé le [plan de mise en œuvre du pilier 1](#).

Les projets suivants faisaient partie de la Suite d'actions 5 (Les mesures permettant de réacheminer plus de déchets dans les immeubles à logements multiples) du PDGDS :

- L'action qui consiste à faire du bac vert une condition préalable pour avoir droit aux services de gestion des déchets de la Ville (pilier 1).
- Les normes pour l'aménagement des immeubles à logements multiples (pilier 4).
- La fermeture des colonnes vide-ordures ou conversion de ces colonnes au Programme des vide-ordures des matières organiques dans les immeubles à logements multiples (constituante du pilier 3).

Les mises à jour à apporter à la Stratégie feront désormais partie du rapport annuel du PDGDS. Il sera question, dans ces mises à jour, des indicateurs du rendement de la Stratégie et du PDGDS.

## Mises à jour et indicateurs de rendement clés du projet

**Pilier 1 : Étendre la collecte des matières organiques à tous les immeubles à logements multiples.**

Selon la Stratégie de réacheminement des déchets des immeubles à logements multiples (SRDILM) approuvée par le Conseil municipal, les immeubles à logements multiples doivent se doter d'un programme de réacheminement des matières

organiques pour avoir droit aux services de collecte des déchets de la Ville. En 2024, le Conseil municipal d'Ottawa a approuvé la [version détaillée de l'analyse des coûts et du plan de mise en œuvre](#) pour le programme obligatoire de réacheminement des matières organiques.

Le Conseil a approuvé un processus prévoyant quatre paliers afin d'intégrer les quelque 1 050 immeubles (sur 2 300 immeubles) qui n'avaient pas encore adopté le programme de collecte des matières organiques. Cette classification par palier est établie d'après la fréquence des opérations de collecte et la taille des immeubles. Le processus d'intégration se déroule selon le calendrier ci-après :

- **Palier 1** : Immeubles dont les autres jours de collecte sont programmés à intervalles réguliers, à raison de plus d'une fois par semaine (220 immeubles).
- **Palier 2** : Immeubles de moins de 100 logements (650 immeubles).
- **Palier 3** : Immeubles de plus de 100 logements (180 immeubles).
- **Palier 4** : Immeubles dont les gestionnaires ou les propriétaires déclarent eux-mêmes que des obstacles infrastructurels empêchent leur intégration.

Les gestionnaires ou les propriétaires des immeubles qui veulent s'intégrer avant la date fixée pour le palier auquel ils appartiennent peuvent le faire, et nombreux sont ceux qui sont prêts à s'intégrer au plus tôt.

Les Services des déchets solides aident les immeubles à s'intégrer en déléguant des inspecteurs des Services des déchets solides pour travailler en collaboration avec les gestionnaires d'immeubles afin d'organiser des visites sur les lieux, d'offrir de l'aide et de mettre au point des accords de services. Les assistants à l'information environnementale (AIE) des Services des déchets solides mettent à la disposition des gestionnaires d'immeubles une trousse d'outils et d'autres ressources à la date prévue pour leur intégration. Dans le délai d'une à deux semaines suivant l'installation des bacs verts, les AIE offrent des services d'information et de sensibilisation pour que les locataires soient au courant et prennent connaissance du nouveau programme. Les AIE distribuent des bacs de cuisine et des documents d'information parmi les résidents en les sensibilisant de porte en porte, en les mobilisant dans les halls d'entrée des immeubles ou en participant à des événements réunissant des résidents. Puis, les AIE mènent chaque trimestre pendant un an des missions de vérification des déchets pour savoir si les immeubles ont besoin d'une aide complémentaire et pour surveiller les progrès accomplis.

Depuis le début de la mise en œuvre obligatoire, en octobre 2024, près du tiers des 1 050 immeubles ciblés ont été intégrés dans le Programme de bacs verts. Le tableau 1 ci-après fait la synthèse des progrès accomplis dans le programme obligatoire de collecte des matières organiques.

Tableau 1 : Synthèse des progrès du programme obligatoire de réacheminement des matières organiques (en date du 2 septembre 2025)

<b>Synthèse</b>	<b>Immeubles</b>	<b>Logements</b>	<b>Pourcentage de réussite (par nombre de logements)</b>
<b>Nombre total d'immeubles inscrits dans la liste obligatoire</b>	1 012	69 087	Nombre non disponible
<b>Nombre total d'immeubles intégrés</b>	345	23 742	34 %
<b>Nombre total d'immeubles qui ont demandé d'être intégrés au plus tôt</b>	84	6 987	10 %
<b>Sites du palier 1 intégrés (octobre 2024-juin 2025)</b>	173/191*	14 514	86 %
<b>Sites du palier 2 intégrés (avril 2025-septembre 2027)</b>	149/639*	5 652	31 %
<b>Sites du palier 3 intégrés</b>	23/174*	3 576	12 %

\* Nombre de sites intégrés par rapport au nombre total de sites ciblés

Les indicateurs de rendement compilés jusqu'à maintenant

- 69 % de l'ensemble des immeubles à logements multiples qui ont droit aux services de collecte de la Ville ont aujourd'hui adopté le Programme de bacs verts (contre 53 % en 2023).

- Au total, parmi les 2 350 (139 500 logements) immeubles à logements multiples servis par la Ville, 1 625 immeubles (92 000 logements) ont aujourd'hui adopté le Programme de bacs verts de la Ville.
- 345 immeubles ont été intégrés depuis le lancement, en octobre 2024, du programme obligatoire de collecte des matières organiques.
- On a constaté une hausse de 34 % des matières organiques ramassées dans les immeubles à logements multiples en 2025 par rapport à 2024 pour les périodes de référence de janvier à août.
- 82 % des gestionnaires d'immeubles qui ont répondu à un sondage de post-sensibilisation ont fait savoir que les efforts de sensibilisation avaient été utiles et que les résidents se servaient des bacs verts.
- D'après les inspections visuelles anecdotiques des déchets menées par les Services des déchets solides, les résidents de 85 % des immeubles inspectés après avoir été intégrés se servent des bacs verts, et le taux de contamination est inférieur à 25 %.

Un faible pourcentage des immeubles de la liste du palier 1 (10 sur 192) n'a pas encore été intégré dans le Programme de bacs verts, malgré un processus d'alerte hiérarchique qui a donné lieu à des efforts de communication par écrit, au téléphone et en personne de la part de la Ville d'Ottawa. Seulement huit immeubles ont été inscrits dans la liste du palier 4, après une inspection. Le personnel des Services des déchets solides met tout en œuvre pour permettre d'implanter un programme de collecte des matières organiques dans ces immeubles et continue de travailler en collaboration avec les gestionnaires et les propriétaires de ces immeubles pour apporter des solutions. Il s'agit entre autres des projets pilotes qui peuvent être lancés dans le cadre du pilier 3 de la SRDILM.

#### Indicateurs éventuels évoqués dans le PDGDS

- Le taux de captation des déchets organiques des immeubles à logements multiples servis par la Ville (%)
- Les taux de dépose des déchets en bordure de rue
- Le volume de déchets produits par immeubles à logements multiples (kg/ménage)

- Le taux de contamination du courant de traitement des matières organiques dans les immeubles à logements multiples

## Pilier 2 : Améliorer la promotion et l'information

Dans le pilier 2, on propose de se pencher sur les occasions d'étoffer et d'améliorer les tactiques actuelles de promotion et d'information auxquelles la Ville fait appel en analysant mieux les facteurs de motivation et de dissuasion qui influent sur la participation aux programmes de réacheminement. En 2023, de nouveaux outils ont été mis au point pour permettre de donner, aux nouveaux locataires et résidents des immeubles à logements multiples, l'information sur les programmes de gestion des déchets, dont les documents comme les dossiers d'information multilingues, les vignettes pour les bacs de cuisine, ainsi que les aimants pour les réfrigérateurs. On a mis au point une nouvelle trousse de sensibilisation au bac vert, ainsi qu'un kiosque, un exposé et des affichettes pour le porte à porte. Nous avons aussi mis au point la Trousse d'outil du gestionnaire d'immeubles, qui comprend des conseils et des idées inspirés des règles de l'art de l'industrie pour assurer le succès de chaque immeuble dans le cadre du programme. Cette trousse d'outils est remise à tous les gestionnaires d'immeubles qui sont l'objet des efforts de sensibilisation.

En 2024, dans le cadre du pilier 1, nous avons mis sur pied une équipe élargie d'AIE, que nous avons formée pour mener les efforts de sensibilisation à l'utilisation du bac vert dans les immeubles et dans les événements. Cette équipe chargée de l'information renforce la participation au programme, encourage les changements de comportement et se penche sur les taux de réacheminement faibles, qui sont typiques du secteur des immeubles à logements multiples en raison du profil démographique, du roulement élevé, des difficultés infrastructurelles et des obstacles qui se dressent contre l'accès. Les nouveaux documents créés dans le pilier 2 ont amplifié ce travail d'information.

Si les AIE se consacrent essentiellement à l'intégration des immeubles du pilier 1 et à l'aide à leur apporter, ils consacrent à intervalles réguliers des efforts à l'information et à la sensibilisation dans les immeubles qui ont déjà adopté le Programme de bacs verts pour pouvoir s'assurer que les résidents font effectivement appel à ce programme. Lorsque les inspecteurs des Services des déchets solides constatent que la participation au Programme de bacs verts est faible, ils recommandent de mener des efforts de sensibilisation dans ces immeubles. Les AIE font de même dans les événements communautaires des quartiers ciblés regroupant des immeubles à logements multiples.

En octobre 2025, dans le cadre du pilier 2, les Services des déchets solides lanceront le Programme des ambassadeurs et des ambassadrices de la réduction des déchets dans les immeubles à logements multiples. Ce programme donne aux résidents des immeubles d'appartements et de logements en copropriété, des coopératives et des autres immeubles à logements multiples (de six logements ou plus) les moyens de jouer un rôle de chef de file dans la création de collectivités plus propres, plus vertes et plus durables.

Les ambassadeurs de la réduction des déchets sont d'ardents bénévoles qui inspirent leurs voisins et les aident à réduire les déchets, à améliorer leurs habitudes de recyclage et de compostage et à valoriser l'environnement naturel des environs de leurs habitations. Ce programme comprend une série de ressources et d'idées d'activités à mettre en œuvre par les ambassadeurs dans leur collectivité. Font par exemple partie des activités suggérées, l'organisation d'événements consacrés aux échanges, la création de dossiers de bienvenue pour les nouveaux résidents, l'échange de conseils sur les bacs verts dans les groupes de réseaux sociaux ou l'installation de boîtes pour déposer les batteries à recycler. Les ambassadeurs peuvent compter sur l'aide, les encouragements et la reconnaissance du personnel des Services des déchets solides.

#### Indicateurs de rendement compilés jusqu'à maintenant

9 300 résidents ont participé directement aux activités de sensibilisation en 2024 et 2025.

136 immeubles dans lesquels des efforts complémentaires de sensibilisation ont été réalisés en 2024 et 2025. Ces immeubles ont été intégrés avant que le programme devienne obligatoire et ont eu droit à l'aide complémentaire et à l'information supplémentaire apportées par l'équipe des AIE.

69 000 dossiers d'information distribués par les AIE parmi les résidents en 2024 et 2025

Indicateurs de rendement éventuels évoqués dans le Plan directeur de la gestion des déchets solides :

- Nombre d'ambassadeurs de la réduction des déchets dans les immeubles à logements multiples
- Nombre d'immeubles à logements multiples dotés d'un programme d'ambassadeurs (nombre ou pourcentage)

- Nombre de téléchargements des trousseaux d'outils ou des affiches destinées aux immeubles à logements multiples

Initiatives projetées dans le pilier 2 et à explorer à partir de 2026 :

- Différentes approches d'information et de consultation d'après l'aménagement et le profil des locataires des immeubles
- Recours à des tactiques de changement de comportement comme les messages guides et les engagements collectifs pour encourager la participation, ce qui sera en partie assuré dans la mise au point de la Stratégie de gestion des changements de comportement; on commencera à élaborer cette action du PDGDS en 2026.
- Méthodes pour promouvoir la participation des nouveaux locataires aux programmes de réacheminement des déchets

### Pilier 3 : Explorer les projets pilotes

Les résidents qui habitent dans les immeubles à logements multiples, le secteur de la gestion immobilière, le personnel de la Ville et le Groupe de travail des intervenants des immeubles à logements multiples mis sur pied par la Ville ont relevé des obstacles et des difficultés qui pourraient être corrigés, dans la gestion des déchets des immeubles à logements multiples, en faisant appel à de nouvelles technologies ou à des approches de collecte qu'il faudrait étudier, financer et soumettre à des projets pilotes. Ce pilier des projets permet à la Ville d'explorer et de promouvoir les nouvelles techniques de gestion et de réacheminement dans le secteur des immeubles à logements multiples.

Dans le cadre de programmes pilotes, nous pourrions analyser les occasions de répondre à des besoins en systèmes ou de surmonter des obstacles dans la gestion des déchets des immeubles à logements multiples. Ces programmes seront éclairés par les commentaires réunis pendant l'intégration obligatoire de ces immeubles dans le réacheminement des matières organiques, ainsi que par les études de marché et par les règles de l'art. Dans le cadre des programmes pilotes, on pourrait analyser les possibilités se rapportant à la réalisation, à la sensibilisation et à l'information dans le cadre des programmes, à l'application des règlements, à la technologie ainsi qu'à l'exploitation des immeubles. Ces programmes pourraient s'entendre :

- au réaménagement des salles de rangement des matières recyclables et des déchets;
- aux nouvelles méthodes et aux nouveaux conteneurs de collecte des déchets comme les matières organiques dans les conteneurs à chargement frontal ou les filtres à charbon pour neutraliser les odeurs nauséabondes;
- aux fiches de compte rendu sur les opérations de collecte à l'intention du personnel et des résidents des immeubles pour qu'ils puissent prendre connaissance des progrès accomplis;
- à l'adoption des tactiques d'information émergentes comme la ludification (information grâce à des jeux sur le Web ou dans des applications);
- aux solutions de compostage en extérieur et en intérieur, par exemple le broyeur d'aliments dans les éviers des appartements (FoodRecycler);
- à la fermeture des vide-ordures ou à leur conversion en vide-ordures de matières organiques pour permettre de réacheminer les déchets.

Le personnel devrait soumettre au Conseil municipal en 2026 une analyse de rentabilisation de ces projets pilotes.

Indicateurs de rendement projetés

- Nombre de projets pilotes
- Nombre de vide-ordures fermés ou convertis en vide-ordures pour les matières organiques (nombre de vide-ordures par an)
- Nombre d'obstacles corrigés dans le cadre des projets pilotes

#### Pilier 4 : Réserver et réaménager l'espace pour les programmes d'élimination des déchets

Puisque de nouveaux types de propriétés se font jour afin d'assurer la croissance et la densification, il est crucial de tenir compte des programmes de gestion des déchets dans la conception des immeubles afin de favoriser la participation et de veiller à établir des cahiers des charges qui tiennent compte des besoins propres à ces nouveaux types d'immeubles.

On a ajouté en 2012, dans le processus d'examen des demandes de réglementation du plan d'implantation et des demandes de permis d'aménagement de la Ville, les exigences de la collecte des déchets solides afin de veiller à ce que les immeubles à logements multiples soient pensés pour favoriser la collecte des déchets sur les lieux et pour s'assurer de prévoir suffisamment de place pour ranger les poubelles, les bacs à matières recyclables et les bacs verts. Pour assurer l'appoint, la Ville a élaboré en 2012 les [Lignes de conduite sur les déchets solides pour l'aménagement d'immeubles à logements multiples](#). Ces lignes de conduite tiennent compte des exigences à respecter pour avoir droit aux services de collecte des déchets de la Ville, ainsi que des règles de l'art que les promoteurs immobiliers peuvent éventuellement intégrer dans l'étude des immeubles afin de pouvoir améliorer la participation aux programmes de réacheminement des déchets.

À l'heure actuelle, le personnel révise et met à jour les Lignes de conduite sur les déchets solides pour l'aménagement d'immeubles à logements multiples afin de tenir compte des changements apportés aux lois et aux contrats, ainsi que de la transition avec le Programme provincial de la boîte bleue. Ce travail devrait être achevé au deuxième trimestre de 2026. En 2026, les Services des déchets solides mettront de nouveau à jour les lignes de conduite pour tenir compte des obstacles et s'adapter à l'évolution des types de propriétés prévue dans le Plan officiel d'Ottawa. Les parties prenantes externes et internes seront consultées.

En 2026-2027, la Ville se penchera sur d'autres moyens d'encourager l'application des règles de l'art dans la gestion des déchets pour les nouveaux projets d'aménagement, de même que sur les moyens d'éliminer les obstacles contre l'accès et les inconvénients afin d'améliorer, pour les résidents, les possibilités de faire appel aux programmes de réacheminement des déchets dans les propriétés dans lesquelles il est actuellement difficile de le faire.

Font entre autres partie des indicateurs de rendement projetés :

- la qualité et la quantité des commentaires des parties prenantes internes et externes, dont les promoteurs immobiliers et les entreprises qui offrent des services de collecte des déchets;
- les mises à jour à apporter à la procédure opérationnelle normalisée mise au point pendant le projet.

## Pilier 5 : Porter le changement à terme dans le cadre du contrat de collecte

Les Services des déchets solides ont aujourd'hui attribué le contrat 2026 de collecte des déchets dans les immeubles à logements multiples, qui commencera à produire ses effets en juin 2026. Dans le cadre de ce nouveau contrat de collecte, les Services des déchets solides prendront la responsabilité des accords de service à la clientèle à conclure avec chaque propriété. Les propriétaires ou les gestionnaires d'immeubles à logements multiples devront consacrer des efforts au réacheminement des déchets dans leur propriété dans le cadre de ces accords de service à la clientèle.

Le contrat de 2026 comprend aussi une clause sur la gestion des changements. On pourra ainsi se pencher sur les améliorations à apporter aux processus de collecte, dont les différents conteneurs de collecte, en augmentant la fréquence de la collecte des bacs verts ou des projets pilotes à déterminer dans le cadre du pilier 3.