

Survey on garbage collection for single-family homes and buildings of 2 to 8 units

City of Westmount



TABLE OF CONTENTS

Some titles as well as sections 1 and 2 of this document have been translated to English by the City of Westmount.

The original document by Segma Recherche is available in French only.

1. HIGHLIGHTS	3
2. RECOMMENDATIONS	5
3. OBJECTIFS ET MÉTHODOLOGIE	6
4. EXPÉRIENCE GÉNÉRALE	10
5. GÉNÉRATION DES ORDURES ET HABITUDES DE TRI	17
6. INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES	29
7. PROFIL SOCIODÉMOGRAPHIQUE	32

1. HIGHLIGHTS

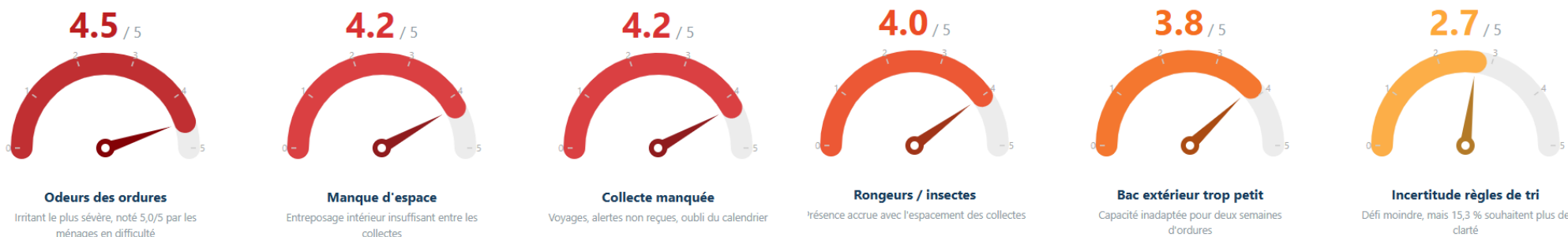
Nearly one in two households (47.3%) experienced some or significant difficulties with the biweekly trash collection. Conversely, 51.1% reported little or no difficulty. This picture reveals a population that is almost evenly divided on this reform.

Most Affected Groups

- Households with five or more people and those with children under 18 reported significantly more difficulties. Among households with children, 38.9% reported “a lot of difficulties,” compared with just over a quarter (27.7%) of households without children.
- Older respondents coped better with the situation than younger ones. Those aged 55 and older are more likely to have experienced “no difficulty” (39.7% for those aged 55–74; 44.8%, aged 75 and older). The younger the respondents, the more likely they were to report experiencing “significant difficulties.”
- People who have lived in Westmount for 5 to 9 years were the least satisfied with the situation, with 46.7% reporting that the biweekly collection went poorly.
- Households that use diapers (13%), incontinence products (12.4%), or generate medical waste (8%) face a volume of waste that is difficult to reduce through sorting.

Main Challenges

Odour, lack of space, missed pickups, and rodents/insects are the factors that contribute most to the challenges associated with biweekly collection. On a scale of 1 to 5, where 1 represents “not at all” a challenge and 5 represents a “very significant” challenge, here are the average scores:



1. HIGHLIGHTS

Problematic Materials

- Food waste is the material most often identified as contributing to these challenges (40.5%), followed by containers and packaging (27.3%) and animal waste (27.0%).
- The less a household composts, the more likely it is to view food waste as a problem: 29.1% of those who compost at every collection, compared with 75.4% of those who never compost.

Composting & Recycling

- 74% of respondents say they take part in composting at every collection. Participation is lower amongst households that found the biweekly garbage collection difficult (69%, some or a lot of difficulties; 80.5%, little or no difficulty). The main barriers to composting are the presence of animals/insects (46.9%), odours (37.1%) and the bin being dirty (33.2%).
- Composting appears to be a preventive measure for waste reduction, as the outdoor garbage bins of residents who compost are, on average, less full than those of residents who do not compost. However, it cannot be ruled out that households less affected by the change were already more inclined to compost.
- 90.7% of respondents take part in recycling at every collection.

Communication & Adaptation

- The best-known platforms are the City's website (83.7%), the Westmount Independent (83%) and the Citizen Portal (61.6%).
- The newsletter and the local newspaper are less well known amongst households experiencing difficulty (51.2% compared with 61.8% for the newsletter).
- 24.9% of households were already putting out their garbage every two weeks before the change in schedule.

Main Requests

- 56% want a waste sorting guide or information resource. 32.2% want a grant towards the purchase of a garbage bin, 31.1% want an email or telephone helpline, and 27.8% want information kiosks in public places. Households with children are more likely to request a larger compost bin (28.5%) and a grant towards the purchase of a garbage bin (41.7%).

2. RECOMMENDATIONS

- Introducing measures to **make home composting easier**, particularly with regard to the hygiene of compost bins, would help to address the two main challenges mentioned.
 - Odours (4.5/5) and the presence of rodents or insects (4.0/5) are the two most significant challenges. Nearly half of respondents (46.%) identify insects and pests as a barrier to composting, whilst 37.1% cite odours.
- Purchasing **bins of a suitable size** could be a priority for certain households, including larger ones, those with children, and those that generate materials that are difficult to reduce (such as diapers, disposable incontinence products and medical waste).
 - 36.1% of households report that their bin is full or overflowing every week. This figure rises to 58.4% among households that found biweekly collection difficult. A bin that is too small is rated 3.8 out of 5 as a challenge, and 32.2% of respondents are asking for a grant to purchase a bin.
- **Improve a reminder system** (email, text message, Citizen Portal, etc.) **for collection days**, to minimise missed collections.
 - Missed collections were rated 4.2 out of 5 as a challenge with biweekly collection, on a par with a lack of space. Among households experiencing few difficulties with the change to biweekly waste collection, this was the main challenge reported (2.9 out of 5).

3. OBJECTIFS ET MÉTHODOLOGIE

Objectifs de l'étude

La Ville de Westmount a mandaté Segma Recherche pour réaliser une étude visant à mieux comprendre les **expériences et perceptions des résidents à l'égard de la collecte des ordures aux deux semaines**, ainsi que **l'efficacité de ses outils de communication municipale**.

Ce rapport présente les résultats du 1^{er} volet du sondage mené auprès des résidents de la Ville de Westmount, portant spécifiquement sur l'expérience vécue lors de la collecte des ordures aux deux semaines dans les maisons unifamiliales et les logements de 2 à 8 unités.

Plus spécifiquement, l'étude poursuit les objectifs suivants :

- **Comprendre l'expérience des résidents** : Identifier la proportion de résidents ayant rencontré des difficultés lors de la collecte bihebdomadaire, qualifier la nature de ces difficultés et les profils les plus concernés;
- **Repérer les facteurs de succès** : Mettre en lumière les pratiques, outils ou conditions ayant facilité l'adaptation des ménages à la collecte aux deux semaines;
- **Cibler les besoins et attentes** : Recueillir les suggestions des résidents pour améliorer la gestion des ordures et le tri, tout en évitant de créer de fausses attentes;
- **Alimenter la réflexion municipale** : Fournir des données concrètes et actionnables pour guider les mesures de soutien, l'ajustement des communications et l'optimisation des services municipaux.

Ce volet s'inscrit dans la volonté de la Ville d'aligner ses pratiques sur les exigences du Plan métropolitain de gestion des matières résiduelles (PMGMR) 2024-2031, tout en tenant compte des réalités et besoins spécifiques de sa population.

3. OBJECTIFS ET MÉTHODOLOGIE

Méthodologie de l'étude



30 mars au 30 avril 2026 | Résidents de 18 ans et plus | Questionnaire bilingue

807

Questionnaires complétés



Collecte Web

702

répondants

Lien unique envoyé par la poste à tous les ménages + diffusion sur les plateformes numériques de la Ville



Collecte terrain

105

répondants

Sondage en porte-à-porte par un organisme communautaire local



Le questionnaire couvrait : profil sociodémographique, expérience de la collecte bihebdomadaire, défis rencontrés, facteurs facilitant l'adaptation et les besoins d'information.

3. OBJECTIFS ET MÉTHODOLOGIE

Précisions méthodologiques et limites

- La méthode de collecte n'était pas probabiliste ni proportionnelle. Les répondants n'étaient pas rejoints sur une base aléatoire. La démarche reposait sur une participation volontaire, et la diffusion ciblait l'ensemble des ménages admissibles. Les résultats doivent être interprétés comme un portrait exploratoire et consultatif de la population, sans prétendre à la représentativité statistique.
 - ❖ Avec 807 réponses et une répartition quasi paritaire entre les ménages qui ont vécu l'espacement de la collecte des ordures avec difficulté et sans difficulté, les résultats offrent un éclairage consultatif crédible, sans biais apparent de surreprésentation d'un seul point de vue.
- Les résultats ont été pondérés selon l'âge et le genre sur la base de la structure démographique de la population de Westmount. La pondération a eu peu d'impact sur les résultats globaux, à l'exception des 18-34 ans, qui étaient légèrement sous-représentés.
- Les résultats présentés visent à fournir un éclairage exploratoire afin d'orienter les actions municipales à venir.

4. EXPÉRIENCE GÉNÉRALE

- Au total, un peu plus de la moitié (51,1 %) des résidents déclarent que leur ménage a vécu peu ou pas de difficulté avec la collecte des ordures aux deux semaines, tandis que 47,3 % rapportent quelques ou beaucoup de difficultés ; 37,7 % indiquent que cela s'est très bien passé, alors que 31,7 % affirment que cela s'est mal passé.
- Plus le type d'immeuble occupé par le ménage a des unités, plus les répondants de ces ménages ont tendance à indiquer avoir vécu la situation avec « aucune » ou « peu » de difficulté, passant de 50,5 % des résidents d'une maison unifamiliale à 64,7 % pour ceux d'un immeuble de 5 à 8 unités.
- Les ménages qui n'ont pas d'enfants de moins de 18 ans sont en proportion plus nombreux à répondre n'avoir vécu « aucune difficulté » (42,6 %), alors que 38,9 % des ménages avec au moins un enfant indiquent avoir vécu la situation avec « beaucoup de difficultés ». On observe une corrélation similaire en lien avec le nombre de personnes qui vivent dans le ménage : plus le ménage est nombreux, plus la situation a été vécue avec difficulté.
- Les répondants de 55 ans et plus ont mieux vécu l'espacement de la collecte. Cette tendance est encore plus marquée chez les 75 ans et plus : 44,8 % ont vécu « aucune difficulté », de même qu'à peine 15,3 % qui déclarent avoir vécu beaucoup de difficulté, contre en moyenne 31,7 % pour l'ensemble des répondants.
- Les francophones répondent nettement plus souvent que la situation a été vécue avec aucune ou peu de difficulté, alors que les anglophones sont plus nombreux à avoir vécu la situation avec difficulté (50,8 %), alors que le tiers (32,6 %) affirme que cela s'est mal passé.

4. EXPÉRIENCE GÉNÉRALE

Expérience de la collecte aux deux semaines	Total	Difficulté collecte aux 2 semaines		Type d'immeuble		
		Moins difficile	Plus difficile	Maison unifamiliale	2 à 4 unités	5 à 8 unités
<i>n=</i>	807	421	372	638	102	20
Total « Moins difficile »	51,1 %	100 %	--	50,5 %	58,7 %	64,7 %
Aucune difficulté, cela s'est très bien passé	37,7 %	73,8 %	--	37,4 %	42,5 %	53,2 %
Peu de difficulté, cela s'est plutôt bien passé	13,4 %	26,2 %	--	13,1 %	16,2 %	11,5 %
Total « Plus difficile »	47,3 %	--	100 %	48,3 %	39,1 %	35,3 %
Quelques difficultés, cela s'est moins bien passé	15,5 %	--	32,9 %	15,2 %	16,3 %	17,2 %
Beaucoup de difficultés, cela s'est mal passé	31,7 %	--	67,1 %	33,0 %	22,7 %	18,2 %
Je ne résidais pas à Westmount à ce moment	0,8 %	--	--	0,7 %	1,5 %	--
Je ne sais pas/Je ne me souviens pas	0,8 %	--	--	0,6 %	0,7 %	--

Q7. Au cours de la période où la collecte des ordures avait lieu toutes les deux semaines, comment votre ménage a-t-il vécu la situation ?

4. EXPÉRIENCE GÉNÉRALE

Parmi différents défis liés à l'espacement entre les collectes, nous avons demandé aux répondants d'accorder une note de 1 à 5 quant à l'importance du défi.

- Le principal défi lié à la collecte bihebdomadaire est l'**odeur**, recueillant en moyenne une note de 4,5 sur 5 par les répondants. Suivent principalement le **manque d'espace** (4,2), le fait de **manquer une collecte** (4,2), la présence de **rongeurs ou d'insectes** (4,0) ainsi que la **taille trop petite du bac extérieur** (3,8). L'incertitude quant aux **règles de tri** ne recueille que 2,7 sur 5.
- Parmi les ménages qui ont vécu la situation moins difficilement, la collecte manquée (2,9), par exemple lors d'un voyage, était le principal élément de difficulté vécu, suivie de près par les odeurs (2,8).

Défis entre les collectes (Note moyenne sur 5)	Total	Difficulté collecte aux 2 semaines		Type d'immeuble		
		Moins difficile	Plus difficile	Maison unifamiliale	2 à 4 unités	5 à 8 unités
<i>n=</i>	489	117	372	381	61	15
Odeurs des ordures	4,5	2,8	5,0	4,5	4,2	4,5
Manque d'espace pour entreposer mes ordures	4,2	2,1	4,8	4,2	3,8	4,0
Collecte manquée (p. ex. : en voyage, alertes de collectes non reçues, etc.)	4,2	2,9	4,5	4,3	3,7	2,8
Présence de rongeurs ou insectes	4,0	2,3	4,5	4,1	3,6	4,1
Bac extérieur pas assez gros	3,8	2,2	4,2	3,8	3,3	4,1
Incertitude quant aux règles de tri	2,7	1,8	3,0	2,8	2,2	2,9

Q8. De 0 à 5, où 0 signifie que ce n'est « pas du tout » un défi, et 5 un défi « très important », combien accordez-vous à chacun des défis suivants entre les collectes ?

4. EXPÉRIENCE GÉNÉRALE

Nous avons demandé aux répondants qui ont vécu peu, quelques ou beaucoup de difficultés d'identifier les matières qui contribuent aux défis rencontrés.

- Les **résidus alimentaires** contribuent aux défis rencontrés par 40,5 % des répondants, suivi des **contenants, emballages ou papiers divers** (27,3 %) et les **déchets d'animaux** (27,0 %). Enfin, les **couches** (13,0 %), les **produits jetables pour l'incontinence** (12,4 %) et les **déchets médicaux** (8,0 %) contribuaient de façon moins importante aux défis vécus par les résidents.
- Les résidus alimentaires, les contenants/emballages/papiers et les déchets d'animaux sont les matières qui contribuent le plus aux défis de collecte, particulièrement chez les ménages ayant trouvé la collecte plus difficile. À l'inverse, les couches (bébé ou adulte) sont citées comme source de difficulté par une proportion similaire de ménages, quel que soit le niveau de difficulté vécu.
 - La très grande majorité (87,7 %) des ménages qui ont au moins un enfant avec des couches répondent que les couches ont contribué aux défis rencontrés. C'est le principal facteur de difficulté vécu par ce type de ménage. La moitié (50,1 %) des ménages avec au moins une personne ayant des besoins particuliers citent aussi les couches comme une contribution aux défis.
- Moins un ménage participe à la collecte des matières compostables, plus il tend à identifier les résidus alimentaires comme un défi, passant de 29,1 % des ménages qui compostent à chaque collecte, aux trois quarts des répondants (75,4 %) qui ne compostent jamais.
- Les répondants qui remplissent au maximum de sa capacité leur bac extérieur identifient davantage les contenants et emballages divers (29,3 %), les couches (21,0 %) et les produits jetables pour l'incontinence (15,5 %). On n'observe toutefois pas de corrélation entre la taille du bac extérieur et la contribution des matières aux défis rencontrés.
- Un peu moins de la moitié des répondants qui se souviennent « clairement » (46,2 %) ou « vaguement » (45,9 %) des communications sur la collecte des ordures aux deux semaines identifient les résidus alimentaires comme contribuant aux défis vécus. La grande majorité (84,5 %) des ménages qui affirment ne pas avoir reçu de communications à cet effet n'identifient pas cette matière comme étant problématique.
- Parmi les autres facteurs contribuant aux défis (36,0 % des répondants), on mentionne notamment la présence de rongeurs ou d'insectes (20,0 %), la difficulté de transporter le bac jusqu'au bord de la rue (17,7 %) et l'accumulation des ordures dans le voisinage (15,5 %).

4. EXPÉRIENCE GÉNÉRALE

Matières contribuant aux défis de collecte (Oui)	Total	Difficulté collecte aux 2 semaines		Type d'immeuble		
		Moins difficile	Plus difficile	Maison unifamiliale	2 à 4 unités	5 à 8 unités
<i>n=</i>	489	117	372	381	61	15
Résidus alimentaires divers (viande, restants de tables, etc.)	40,5 %	25,8 %	44,6 %	40,9 %	50,0 %	21,9 %
Contenants, emballages ou papier divers	27,3 %	15,4 %	30,6 %	26,0 %	30,7 %	44,5 %
Déchets d'animaux (excréments, litières)	27,0 %	15,4 %	30,3 %	27,6 %	19,7 %	4,1 %
Couches (bébé ou adulte)	13,0 %	8,3 %	14,3 %	13,6 %	13,5 %	6,5 %
Produits jetables pour l'incontinence (couches, sous-vêtements absorbants)	12,4 %	4,5 %	14,7 %	13,5 %	11,0 %	--
Déchets médicaux (ex. : déchets de dialyse, gants/masques, sondes, etc.)*	8,0 %	3,1 %	9,4 %	7,9 %	4,3 %	6,5 %

Q9. Parmi les matières suivantes, identifiez si elles contribuent ou non aux défis que vous rencontrez.

**Cela n'inclut pas les objets tranchants ou piquants ou saturés de sang*

4. EXPÉRIENCE GÉNÉRALE

- Les deux tiers des répondants identifient la **bonne compréhension des consignes de tri** (66,1 %) et la **participation à la collecte de recyclage** (65,1 %) comme ayant contribué à faciliter l'adaptation de leur ménage à la collecte des ordures aux deux semaines. Suivent principalement la participation à la **collecte des résidus alimentaires** (56,2 %), le fait d'avoir un **espace d'entreposage des ordures suffisant** (48,8 %) et un **effort actif pour la réduction des ordures** (44,3 %). Le quart (24,9 %) **sortaient déjà leurs ordures aux deux semaines**, et à peine 10,5 % identifient l'**aide d'un proche ou d'un employé**.
- Les ménages sans enfants sont plus nombreux à évoquer l'effort actif pour la réduction des ordures (47,5 %) ainsi que la participation aux collectes de résidus alimentaires (60,2 %) ou de recyclage (70,3 %).

Facilitation de l'adaptation du ménage à la collecte aux deux semaines (Oui)	Total	Difficulté collecte aux 2 semaines		Type d'immeuble		
		Moins difficile	Plus difficile	Maison unifamiliale	2 à 4 unités	5 à 8 unités
n=	793	421	372	629	99	20
Bonne compréhension des consignes de tri	66,1 %	84,9 %	45,8 %	65,8 %	66,6 %	90,3 %
Participation à la collecte de recyclage (bac bleu)	65,1 %	81,0 %	48,0 %	65,2 %	67,6 %	65,6 %
Participation à la collecte des résidus alimentaires (bac vert/compost)	56,2 %	76,4 %	34,3 %	56,6 %	61,9 %	42,5 %
Espace d'entreposage des ordures suffisant	48,8 %	74,9 %	20,7 %	47,4 %	57,7 %	66,6 %
Effort actif pour réduire nos ordures (ex. : réutilisation ou réparation d'objets, etc.)	44,3 %	56,8 %	30,8 %	42,9 %	52,0 %	30,3 %
Nous sortions nos ordures déjà aux deux semaines ou plus	24,9 %	38,7 %	9,9 %	27,3 %	20,1 %	8,1 %
Aide personnel (employé, membre de la famille)	10,5 %	9,1 %	12,0 %	12,3 %	3,4 %	2,3 %

Q10. Parmi les éléments suivants, y en a-t-il un ou plusieurs qui ont contribué à faciliter l'adaptation de votre ménage à la collecte des ordures aux deux semaines ?

4. EXPÉRIENCE GÉNÉRALE

- Pour les aider avec le tri de leurs ordures, plus de la moitié des répondants (56,0 %) identifient le **guide de tri ou autre outil d'information**, suivi d'un peu moins du tiers qui mentionnent une **subvention pour l'achat d'un bac à ordures** (32,2 %) ou d'un **courriel ou ligne téléphonique pour soutien**. Viennent ensuite principalement le **kiosque informatif** (27,8 %) et l'obtention d'un **bac à résidus alimentaires additionnel ou plus grand** (20,8 %).
- Les ménages qui s'en sortent bien avec l'espacement de la collecte des ordures aux deux semaines demandent davantage un guide de tri (70,8 %) que ceux qui ont vécu davantage de défis (39,8 %).
- Obtenir une subvention pour l'achat d'un bac à ordures est davantage mentionné par les répondants ayant trouvé plus difficile l'expérience de la collecte aux deux semaines, à 36,6 % contre 28,5 %. Ils mentionnent aussi davantage le fait d'obtenir un bac à compost (23,2 %) ou à recyclage (21,0 %) additionnel ou plus grand.
- Pour les aider avec le tri de leurs ordures, les ménages avec enfants sont proportionnellement plus nombreux à nommer le fait d'obtenir un bac à compost de plus ou plus grand (28,5 %) et une subvention à l'achat d'un bac à ordure (41,7 %).

Éléments d'aide au tri des ordures (Oui)	Total	Difficulté collecte aux 2 semaines		Type d'immeuble		
		Moins difficile	Plus difficile	Maison unifamiliale	2 à 4 unités	5 à 8 unités
n=	807	421	372	638	102	20
Guide de tri ou autre outil d'information	56,0 %	70,8 %	39,8 %	54,1 %	61,6 %	51,2 %
Obtenir une subvention pour l'achat d'un bac à ordures	32,2 %	28,5 %	36,6 %	30,0 %	34,4 %	39,8 %
Courriel ou ligne téléphonique pour soutien	31,1 %	34,3 %	27,9 %	30,7 %	34,3 %	13,2 %
Kiosque informatif dans divers lieux publics	27,8 %	33,9 %	20,9 %	26,7 %	31,0 %	30,1 %
Obtenir un bac à résidus alimentaires (compost/vert) additionnel ou plus grand	20,8 %	18,8 %	23,2 %	19,2 %	27,7 %	40,3 %
Ateliers/séances d'information sur le tri des ordures	19,5 %	25,2 %	13,6 %	18,4 %	25,6 %	27,1 %
Obtenir un bac à recyclage (bleu) additionnel ou plus grand	19,3 %	17,4 %	21,0 %	16,8 %	24,9 %	35,1 %
Visite à domicile pour répondre aux questions	8,4 %	9,4 %	7,5 %	7,7 %	6,0 %	22,7 %

Q11. Parmi les éléments suivants, y en a-t-il un ou plusieurs qui vous aideraient le mieux avec le tri de vos ordures ?

5. GÉNÉRATION DES ORDURES ET HABITUDES DE TRI

- Au total, les deux tiers (65,6 %) des répondants disposent d'un seul bac extérieur pour les ordures, 18,0 % utilisent plusieurs bacs et 16,4 % n'utilisent pas de bac extérieur.
- Une proportion nettement plus élevée de répondants (22,2 %) qui ont vécu plus difficilement la collecte des ordures aux deux semaines affirme avoir plusieurs bacs extérieurs pour leurs ordures.
- Les résidents des immeubles de 5 à 8 unités sont en proportion plus nombreux à avoir plusieurs bacs (64,9 %).
- Les ménages qui remplissent au quart ou à moitié leur bac extérieur sont nettement plus nombreux à ne posséder qu'un seul bac extérieur.
- Les deux tiers (67,4 %) des ménages qui identifient les couches comme une matière contribuant aux défis de la collecte aux deux semaines n'ont qu'un seul bac extérieur.

Nombre de bacs extérieurs	Total	Difficulté collecte aux 2 semaines		Type d'immeuble		
		Moins difficile	Plus difficile	Maison unifamiliale	2 à 4 unités	5 à 8 unités
<i>n=</i>	807	421	372	638	102	20
Oui, un seul bac	65,6 %	69,3 %	62,2 %	68,2 %	66,4 %	28,0 %
Oui, plusieurs bacs	18,0 %	14,4 %	22,2 %	16,2 %	18,9 %	64,9 %
Non, je n'utilise pas de bac extérieur	16,4 %	16,3 %	15,6 %	15,6 %	14,7 %	7,1 %

Q12. Disposez-vous d'un bac extérieur pour vos ordures ?

5. GÉNÉRATION DES ORDURES ET HABITUDES DE TRI

- La majorité des répondants déclarent posséder un bac de taille petite (31,7 %) ou moyenne (21,9 %), tandis que 24,6 % disposent d'un bac grand et 16,0 % très grand, avec une minorité (4,2 %) indiquant une taille autre ou qui ne connaissaient pas la taille (1,5 %).
- On n'observe pas de corrélation directe entre une taille restreinte du bac extérieur et la difficulté avec laquelle la collecte des ordures aux deux semaines a été vécue. En ce sens, les ménages qui ont vécu l'espacement de la collecte plus difficilement possèdent des bacs plus grands, reflétant le volume de déchets plus élevé.
 - Les ménages ayant vécu quelques ou beaucoup de difficultés sont proportionnellement plus nombreux à posséder un bac grand (30,0 % contre 19,4 % chez ceux ayant peu ou pas de difficulté) ou très grand (21,6 % contre 10,7 %), alors que les ménages ayant peu ou pas de difficulté sont nettement plus nombreux à avoir un bac petit (39,5 % contre 23,3 %).
- Les ménages avec couches, produits d'incontinence ou déchets médicaux déclarent aussi plus souvent un bac grand ou très grand (couches : 39,0 % grand et 20,2 % très grand ; produits d'incontinence : 39,8 % grand et 24,5 % très grand ; déchets médicaux : 56,0 % grand et 17,5 % très grand).

Taille du bac extérieur (le plus grand)	Total	Difficulté collecte aux 2 semaines		Type d'immeuble		
		Moins difficile	Plus difficile	Maison unifamiliale	2 à 4 unités	5 à 8 unités
<i>n=</i>	807	421	372	638	102	20
Petit (environ 80 litres, ou 2 sacs)	31,7 %	39,5 %	23,3 %	33,7 %	27,1 %	29,7 %
Moyen (environ 120 litres, ou 3 sacs)	21,9 %	26,0 %	17,7 %	21,2 %	26,8 %	25,4 %
Grand (environ 240 litres, ou 6 sacs)	24,6 %	19,4 %	30,0 %	25,4 %	21,5 %	20,7 %
Très grand (360 litres ou plus, ou 8 sacs ou plus)	16,0 %	10,7 %	21,6 %	14,9 %	14,4 %	19,1 %
Autre taille	4,2 %	3,4 %	5,2 %	4,0 %	5,4 %	2,5 %
Je ne sais pas	1,5 %	1,0 %	2,1 %	0,9 %	4,9 %	2,6 %

Q13. Quelle est la taille de votre bac extérieur ? Si vous en avez plusieurs, référez-vous au plus grand.

5. GÉNÉRATION DES ORDURES ET HABITUDES DE TRI

- En moyenne, 36,1 % des ménages déclarent que leur bac à ordures est plein (21,9 %) ou déborde (14,2 %) chaque semaine, alors que 26,4 % le trouvent à moitié rempli, 19,1 % au quart ou moins, 17,7 % aux trois quarts, 14,2 % déborde, et 0,7 % ne savent pas.
- Les ménages ayant vécu quelques ou beaucoup de difficultés rapportent beaucoup plus souvent un bac plein (30,7 %) ou qui déborde (27,7 %).
- Les ménages de 5 personnes ou plus (48,7 %) et ceux de 3 ou 4 personnes (45,9 %) signalent plus souvent un bac plein ou qui déborde, comparativement aux ménages de 1 ou 2 personnes (33,4 % et 23,2 %, respectivement).
- Les ménages qui ne participent pas au compostage (57,6 %) sont nettement plus nombreux à indiquer qu'en moyenne, leur bac à ordures extérieur est plein (33,7 %) ou déborde (23,9 %).

Niveau de remplissage moyen du bac à ordures extérieur (hebdo.)	Total	Difficulté collecte aux 2 semaines		Type d'immeuble		
		Moins difficile	Plus difficile	Maison unifamiliale	2 à 4 unités	5 à 8 unités
<i>n=</i>	807	421	372	638	102	20
Au quart (¼) rempli ou moins	19,1 %	33,9 %	2,7 %	22,1 %	12,6 %	--
À moitié (½) rempli	26,4 %	38,9 %	13,2 %	24,9 %	41,0 %	9,3 %
Aux trois quarts (¾) rempli	17,7 %	11,8 %	24,2 %	16,4 %	23,4 %	35,3 %
Plein	21,9 %	13,6 %	30,7 %	21,2 %	15,6 %	33,4 %
Déborde	14,2 %	1,8 %	27,7 %	14,5 %	7,4 %	22,0 %
Je ne sais pas	0,7 %	--	1,5 %	0,9 %	--	--

Q14. En moyenne, quel est le niveau de remplissage du ou des bacs à ordures extérieures chaque semaine ?

5. GÉNÉRATION DES ORDURES ET HABITUDES DE TRI

- La participation à la collecte hebdomadaire des matières organiques (bac vert, compost) durant la période de collecte des ordures aux deux semaines s'est avérée élevée, avec les trois quarts (74,0 %) des répondants déclarant y participer à chaque collecte, 10,7 % de façon occasionnelle (6,2 % environ une fois sur deux, 4,6 % moins d'une fois sur deux), et 14,3 % n'y participant pas du tout.
- Les ménages de deux personnes (78,6 %), les résidents d'une maison unifamiliale (74,8 %) et ceux pour qui la gestion des ordures est partagée (77,9 %) affichent une participation à chaque collecte significativement plus élevée que la moyenne.
- La non-participation à la collecte hebdomadaire des résidus alimentaires est nettement plus fréquente chez ceux ayant vécu quelques ou beaucoup de difficultés (21,8 %). La récurrence de la participation à cette collecte est donc corrélée à une expérience plus positive de la collecte des ordures aux deux semaines.

Fréquence de participation au compostage	Total	Difficulté collecte aux 2 semaines		Type d'immeuble		
		Moins difficile	Plus difficile	Maison unifamiliale	2 à 4 unités	5 à 8 unités
<i>n=</i>	807	421	372	638	102	20
À chaque collecte	74,0 %	80,5 %	69,0 %	74,8 %	77,2 %	47,4 %
Environ une collecte sur deux	6,2 %	7,9 %	4,1 %	5,1 %	8,4 %	21,7 %
Moins d'une collecte sur deux	4,6 %	4,4 %	4,7 %	4,5 %	3,6 %	9,2 %
Je ne participais pas à cette collecte	14,3 %	6,9 %	21,8 %	14,8 %	9,2 %	21,7 %
Je n'habitais pas à Westmount à ce moment	1,0 %	0,3 %	0,4 %	0,9 %	1,5 %	--

Q15. Durant la collecte des ordures aux deux semaines, à quelle fréquence participiez-vous à la collecte hebdomadaire des résidus alimentaires (compost/bac vert) ?

5. GÉNÉRATION DES ORDURES ET HABITUDES DE TRI

- L'**inquiétude liée aux animaux et/ou insectes** est le principal élément qui limite la participation à la collecte des résidus alimentaires, soit pour près de la moitié (46,9 %) des résidents sondés. Suivent principalement l'**inquiétude liée aux odeurs** (37,1 %), la **Crainte de malpropreté du bac** (33,2 %) et le **manque d'espace d'entreposage** (20,5 %).
- À part le fait de ne pas croire que les matières sont réellement compostées et le besoin d'un bac supplémentaire ou plus grand, les répondants qui trouvent la collecte des ordures aux deux semaines plus difficile mentionnent significativement plus souvent tous les autres éléments.
- L'inquiétude liée aux odeurs est un frein significatif pour les résidents qui compostent sur une base occasionnelle (43,4 %) ou qui ne participent pas à la collecte (84,4 %).
- Les ménages avec enfants sont significativement plus nombreux à nommer les freins suivants :
 - L'inquiétude liée aux odeurs (45,0 %, contre 33,6 % pour les ménages sans enfants);
 - L'inquiétude liée aux animaux et/ou insectes (56,1 %, contre 43,5 % pour les ménages sans enfants);
 - Crainte de malpropreté du bac (45,5 %, contre 28,3 % pour les ménages sans enfants);
 - N'a jamais reçu de bac (14,6 %, contre 8,9 % pour les ménages sans enfants).
- Les résidents de 18-34 ans (41,8 %) et de 75 ans et plus (23,7 %) sont significativement plus nombreux à être d'avis que les matières ne sont pas réellement compostées.

5. GÉNÉRATION DES ORDURES ET HABITUDES DE TRI

Freins à la participation au compostage (% Oui)	Total	Difficulté collecte aux 2 semaines		Type d'immeuble		
		Moins difficile	Plus difficile	Maison unifamiliale	2 à 4 unités	5 à 8 unités
<i>n=</i>	807	421	372	638	102	20
Inquiétude liée aux animaux et/ou insectes	46,9 %	29,6 %	66,4 %	45,1 %	54,8 %	52,1 %
Inquiétude liée aux odeurs	37,1 %	16,8 %	59,4 %	36,9 %	37,0 %	27,4 %
Crainte de malpropreté du bac	33,2 %	16,5 %	51,3 %	34,4 %	33,2 %	12,1 %
Manque d'espace d'entreposage	20,5 %	12,3 %	30,1 %	20,0 %	19,9 %	31,3 %
Je ne crois pas que les matières sont réellement compostées	18,8 %	16,0 %	21,2 %	17,9 %	14,1 %	47,4 %
Préférence personnelle	17,4 %	10,5 %	24,7 %	19,2 %	15,4 %	6,1 %
Incertitude sur ce qui est accepté ou non dans le bac	15,3 %	11,5 %	19,8 %	14,6 %	15,4 %	30,3 %
J'utilise un broyeur ou un composteur domestique	12,3 %	7,0 %	18,2 %	13,8 %	9,2 %	2,4 %
Je n'ai jamais reçu de bac	10,0 %	6,5 %	13,7 %	8,5 %	7,8 %	50,6 %
J'aurais besoin d'un bac supplémentaire ou plus grand	10,0 %	7,4 %	13,0 %	11,2 %	2,5 %	12,1 %
Je ne génère pas assez de résidus alimentaires	9,8 %	7,0 %	12,6 %	9,3 %	7,4 %	25,9 %

Q16. Parmi les éléments suivants, y en a-t-il un ou plusieurs qui limitent votre participation à la collecte des résidus alimentaires (compost/bac vert) ?

5. GÉNÉRATION DES ORDURES ET HABITUDES DE TRI

- Durant la collecte des ordures aux deux semaines, la très grande majorité (90,7 %) des résidents participaient à la collecte hebdomadaire de recyclage à chaque collecte.
- La quasi-totalité (96,1 %) des personnes ayant vécu difficilement la collecte des ordures aux deux semaines répond qu'elles participaient systématiquement aux collectes du bac bleu; les résidents ayant vécu cela sans difficulté y participaient davantage sur une base occasionnelle, principalement une collecte sur deux (9,7 %).
- Plus le bac extérieur d'un résident est plein sur une base régulière, plus il tend à indiquer que sa participation au recyclage était régulière.
- Les répondants qui ne participent pas à la collecte des résidus alimentaires sont moins nombreux à recycler à chaque collecte (88,1 %).
- Les résidents qui s'occupent eux-mêmes de la gestion des ordures au sein de leur ménage participent davantage à la collecte du bac bleu sur une base occasionnelle (11,5 %), de même que les ménages qui ne comptent qu'une (27,9 %) ou deux personnes (9,8 %).

Fréquence de participation au recyclage	Total	Difficulté collecte aux 2 semaines		Type d'immeuble		
		Moins difficile	Plus difficile	Maison unifamiliale	2 à 4 unités	5 à 8 unités
<i>n=</i>	807	421	372	638	102	20
À chaque collecte	90,7 %	86,9 %	96,1 %	91,3 %	86,7 %	97,6 %
Participation occasionnelle	8,3 %	12,9 %	3,0 %	7,8 %	11,9 %	2,4 %
Une collecte sur deux environ	6,2 %	9,7 %	2,1 %	6,0 %	7,1 %	2,4 %
Moins d'une collecte sur deux	2,1 %	3,2 %	0,9 %	1,9 %	4,8 %	--
Je ne participais pas à cette collecte	0,2 %	--	0,4 %	0,1 %	0,7 %	--
Je ne résidais pas à Westmount à ce moment	0,7 %	0,2 %	0,4 %	0,7 %	0,7 %	--

Q17. Durant la collecte des ordures aux deux semaines, à quelle fréquence participiez-vous à la collecte hebdomadaire de recyclage (bac bleu) ?

5. GÉNÉRATION DES ORDURES ET HABITUDES DE TRI

- Les freins de participation au recyclage sont plus diffus que ceux de la participation au compostage. Les principaux éléments cités sont le **doute que les matières soient réellement recyclées** (20,8 %) et le **manque d'espace d'entreposage** (20,4 %), ainsi que **l'incertitude par rapport à ce qui est accepté ou non dans le bac** (15,7 %).
- Les résidents qui ont moins bien vécu la collecte des ordures aux deux semaines évoquent davantage le manque d'espace (26,3 %), l'inquiétude liée aux animaux et/ou insectes (15,3 %) et l'inquiétude liée aux odeurs (7,5 %).
- Pour les ménages qui recyclent sur une base régulière, le manque d'espace d'entreposage est le principal frein de participation (21,3 %), contre à peine 7,8 % pour ceux qui y participaient sur une base occasionnelle.
- Près de la moitié des locataires (48,9 %) citent le manque d'espace d'entreposage, contre 17,3 % des propriétaires.

Freins à la participation au recyclage (Oui)	Total	Difficulté collecte aux 2 semaines		Type d'immeuble		
		Moins difficile	Plus difficile	Maison unifamiliale	2 à 4 unités	5 à 8 unités
<i>n=</i>	807	421	372	638	102	20
Je ne crois pas que les matières sont réellement recyclées	20,8 %	21,1 %	20,4 %	20,8 %	15,3 %	50,4 %
Manque d'espace d'entreposage	20,4 %	14,3 %	26,3 %	17,4 %	25,3 %	46,5 %
Incertitude sur ce qui est accepté ou non dans le bac	15,7 %	14,3 %	16,7 %	16,2 %	12,3 %	6,5 %
J'aurais besoin d'un bac supplémentaire ou plus grand	8,6 %	6,9 %	10,0 %	8,4 %	8,9 %	19,4 %
Inquiétude liée aux animaux et/ou insectes	8,5 %	2,4 %	15,3 %	8,2 %	5,5 %	6,7 %
Préférence personnelle	7,2 %	5,2 %	9,3 %	8,4 %	4,6 %	--
Je n'ai jamais reçu de bac	6,3 %	4,8 %	7,6 %	3,5 %	7,3 %	32,9 %
Inquiétude liée aux odeurs	3,9 %	0,6 %	7,5 %	3,8 %	4,3 %	2,4 %

Q18. Parmi les éléments suivants, y en a-t-il un pour plusieurs qui limitent votre participation à la collecte du recyclage (bac bleu) ?

5. GÉNÉRATION DES ORDURES ET HABITUDES DE TRI

- Les plateformes les plus connues ou utilisées par les répondants sont le **Site Web de la Ville de Westmount** (83,7 %), le **journal local *Westmount Independent*** (83,0 %), le **Portail citoyen de Westmount** (61,6 %) et l'**infolettre** (56,8 %). Seuls les réseaux sociaux, Info-Neige et l'écran digital recueillent moins du tiers des mentions.
- L'infolettre (51,2 %) et le *Westmount Independent* (75,7 %) sont des plateformes moins connues ou consultées par les résidents ayant vécu difficilement la collecte des ordures aux deux semaines.
- Les répondants de 25-34 ans sont nettement plus nombreux à ne pas connaître ou ne jamais avoir consulté les services d'Assistance Westmount, avec 20,0 % des mentions pour ce groupe d'âge.

Notoriété et utilisation des plateformes (Oui)	Total	Difficulté collecte aux 2 semaines		Type d'immeuble		
		Moins difficile	Plus difficile	Maison unifamiliale	2 à 4 unités	5 à 8 unités
n=	807	421	372	638	102	20
Site Web de la Ville de Westmount (westmount.org)	83,7 %	85,1 %	81,9 %	85,1 %	83,7 %	54,6 %
Westmount Independent (journal local)	83,0 %	90,1 %	75,7 %	84,6 %	74,2 %	95,1 %
Portail citoyen de Westmount	61,6 %	60,4 %	62,8 %	62,8 %	59,1 %	49,8 %
Infolettre	56,8 %	61,8 %	51,2 %	59,6 %	51,6 %	32,8 %
Espace client Hydro Westmount (Site Web ou application mobile)	46,5 %	48,4 %	44,1 %	44,7 %	55,7 %	29,3 %
Assistance Westmount (courriel, par téléphone ou en personne à l'hôtel de Ville)	42,6 %	39,6 %	46,1 %	44,8 %	37,0 %	12,2 %
Réseaux sociaux de la Ville de Westmount (Facebook, Instagram, YouTube)	29,0 %	27,6 %	30,8 %	29,0 %	24,0 %	50,9 %
Info-Neige (Site Web ou application mobile)	24,7 %	26,0 %	23,4 %	26,1 %	21,5 %	24,0 %
Écran digital au Centre des loisirs	10,5 %	10,1 %	11,4 %	10,7 %	6,9 %	42,3 %

Q19. Parmi les plateformes suivantes de la Ville de Westmount, lesquelles connaissez-vous ou avez-vous déjà utilisées ?

5. GÉNÉRATION DES ORDURES ET HABITUDES DE TRI

- La majorité des répondants (46,4 %) se souviennent clairement avoir reçu des communications de la Ville de Westmount concernant la collecte des ordures aux deux semaines, tandis que 26,3 % en ont un souvenir vague, 13,3 % déclarent ne pas avoir reçu de communications, 13,2 % ne savent pas, et 0,8 % n'étaient pas résidents à ce moment.
- 30,0 % des répondants qui ont vécu « beaucoup » de difficultés avec la collecte des ordures aux deux semaines, indiquent qu'ils n'ont pas reçu de communications sur ce changement. Les répondants ayant vécu peu ou pas de difficulté sont nettement plus nombreux à se souvenir clairement des communications (56,3 %) comparativement à ceux ayant vécu quelques ou beaucoup de difficulté (37,0 %).
- Le Portail citoyen et l'infolettre sont des plateformes qui semblent avoir été plus efficaces afin d'informer les citoyens du changement à l'égard de la collecte des ordures. Respectivement 75,1 % et 70,9 % des répondants qui se souviennent d'avoir reçu de l'information via ces plateformes, affirment s'en souvenir clairement. Au contraire, le souvenir est plus vague pour ceux qui se souviennent d'avoir vu l'information via les réseaux sociaux autres que ceux de la Ville de Westmount (34,4 %), un envoi postal (34,0 %), le *Westmount Independent* (33,8 %) et le Site Web de la Ville (32,1 %).
- Trois locataires sur dix (31,4 %) répondent ne pas se souvenir avoir reçu de communications à cet effet, contre à peine 11,0 % des propriétaires.
- Les ménages de grande taille (5 personnes ou plus) et ceux dont le bac était généralement plein lors de la collecte aux deux semaines sont aussi proportionnellement plus nombreux à déclarer n'avoir reçu aucune communication (31,2 % et 30,0 % respectivement).

Souvenir des communications sur la collecte aux deux semaines	Total	Difficulté collecte aux 2 semaines		Type d'immeuble		
		Moins difficile	Plus difficile	Maison unifamiliale	2 à 4 unités	5 à 8 unités
n=	807	421	372	638	102	20
Oui, je m'en souviens clairement	46,4 %	56,3 %	37,0 %	48,7 %	42,0 %	35,9 %
Oui, mais je m'en souviens vaguement	26,3 %	25,6 %	26,1 %	25,2 %	31,0 %	19,4 %
Non, je n'ai pas reçu de communications	13,3 %	5,0 %	22,8 %	12,8 %	14,1 %	7,4 %
Je ne sais pas	13,2 %	13,1 %	13,4 %	12,5 %	11,4 %	37,3 %
Je ne résidais pas à Westmount à ce moment	0,8 %	--	0,6 %	0,8 %	1,5 %	--

Q20. Avant ou pendant la période de collecte aux deux semaines, qui a débuté en octobre 2024, vous souvenez-vous avoir reçu des communications de la Ville de Westmount vous informant de ce changement ?

5. GÉNÉRATION DES ORDURES ET HABITUDES DE TRI

Nous avons demandé aux résidents qui se souviennent vaguement ou clairement d'avoir reçu de l'information concernant la collecte des ordures aux deux semaines, via quelle(s) plateforme(s) ils se souvenaient avoir reçu les communications les informant de ce changement.

- 81,3 % des répondants se souviennent avoir reçu les communications via un **envoi postal**. Suivent principalement les plateformes suivantes : le **Westmount Independent** (69,6 %), le **Site Web de la Ville de Westmount** (67,4 %), l'**infolettre** (51,5 %), le **bouche-à-oreille** (45,9 %) et le **Portail citoyen de Westmount** (36,0 %). Les autres plateformes recueillent moins de 30 % des mentions.
- On observe peu de différences entre les plateformes et le niveau de difficulté avec laquelle la collecte des ordures aux deux semaines a été vécue. Toutefois, les ménages ayant vécu quelques ou beaucoup de difficultés sont proportionnellement plus nombreux à avoir eu recours au bouche-à-oreille (53,0 %), mais significativement moins nombreux à ne pas se souvenir avoir vu l'information dans le *Westmount Independent* (63,6 %).
- Les réseaux sociaux autres que ceux de la Ville de Westmount, par exemple un groupe Facebook de résidents, sont davantage mentionnés par les résidents d'un ménage avec au moins un enfant (29,9 %), ceux qui ont au moins un enfant qui porte des couches (44,7 %) et les ménages avec animaux (24,9 %).
- Chez les résidents âgés de 75 ans ou plus, le *Westmount Independent* est une source de notoriété plus importante pour ce changement, avec 78 % de mentions. Les 25-54 ans se souviennent nettement plus souvent de ces communications via les réseaux sociaux de la Ville de Westmount, de l'affichage dans le quartier, du kiosque d'information et des autres réseaux sociaux.

5. GÉNÉRATION DES ORDURES ET HABITUDES DE TRI

Souvenir des canaux de communication informant du changement (Oui)	Total	Difficulté collecte aux 2 semaines		Type d'immeuble		
		Moins difficile	Plus difficile	Maison unifamiliale	2 à 4 unités	5 à 8 unités
n=	622	355	259	500	73	15
Envoi postal (Info Westmount ou lettre à domicile)	81,3 %	83,3 %	78,3 %	81,4 %	83,0 %	64,5 %
Westmount Independant (journal local)	69,6 %	74,5 %	63,6 %	69,8 %	72,4 %	70,5 %
Site Web de la Ville de Westmount (westmount.org)	67,4 %	65,9 %	69,8 %	67,7 %	62,4 %	72,0 %
Infolettre	51,5 %	53,6 %	49,2 %	52,1 %	47,9 %	49,6 %
Bouche-à-oreille	45,9 %	41,9 %	53,0 %	45,7 %	42,6 %	50,2 %
Portail citoyen de Westmount	36,0 %	35,5 %	37,4 %	36,2 %	39,9 %	30,0 %
Affichage dans le quartier	26,9 %	28,3 %	25,7 %	27,5 %	20,5 %	42,8 %
Réseaux sociaux de la Ville de Westmount (Facebook, Instagram, YouTube)	20,6 %	20,9 %	20,5 %	20,9 %	20,8 %	37,3 %
Assistance Westmount (courriel, par téléphone ou en personne à l'hôtel de Ville)	19,9 %	18,0 %	22,5 %	18,5 %	22,7 %	20,1 %
Autres réseaux sociaux (p. ex. : Groupe Facebook de résidents)	17,2 %	16,3 %	19,1 %	16,6 %	20,6 %	37,3 %
Kiosque d'information	9,9 %	8,2 %	12,6 %	9,3 %	13,2 %	16,6 %

Q20A. Parmi les canaux de communication suivants, y en a-t-il un ou plusieurs via lesquels vous vous souvenez avoir reçu les communications informant de ce changement ?

6. INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES

- La majorité des répondants (73,1 %) ont répondu qu'ils ne souhaitaient pas aider la Ville de Westmount dans ses efforts de réduction des ordures dans leur quartier, tandis que 26,9 % se disent intéressés à le faire.
- L'intérêt à collaborer avec la Ville varie fortement selon l'expérience vécue. Les ménages ayant vécu peu ou pas de difficulté avec la collecte aux deux semaines sont significativement plus nombreux à vouloir s'impliquer (36,7 %) que ceux ayant vécu quelques ou beaucoup de difficulté (16,8 %).
- Ceux qui ne se souviennent pas avoir reçu de communications de la Ville affichent un intérêt nettement moindre (13,8 %) que ceux qui s'en souviennent clairement (33,0 %).
- Les résidents qui se souviennent d'avoir reçu l'information via l'infolettre (34,1 %) sont davantage intéressés à aider la Ville, indiquant un niveau d'engagement ou d'implications plus important de la part des abonnés à l'infolettre.

Volonté d'aider la Ville	Total	Difficulté collecte aux 2 semaines		Type d'immeuble		
		Moins difficile	Plus difficile	Maison unifamiliale	2 à 4 unités	5 à 8 unités
<i>n=</i>	807	421	372	638	102	20
Oui	26,9 %	36,7 %	16,8 %	26,5 %	30,2 %	29,5 %
Non	73,1 %	63,3 %	83,2 %	73,5 %	69,8 %	70,5 %

Q21. Seriez-vous intéressé(e) d'aider la Ville avec ses efforts de réduction des ordures dans votre quartier?

6. INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES

- Le commentaire le plus fréquemment formulé par les répondants par rapport à la collecte des ordures, concerne le maintien de la collecte hebdomadaire, au minimum durant les mois plus chauds (27,5 %). Cette préoccupation est nettement plus marquée chez ceux qui trouvent la collecte aux deux semaines plus difficile (51,2 %) que chez ceux pour qui elle l'est moins (2,8 %).
- 6,7 % des répondants formulent des commentaires négatifs à propos du sondage lui-même, le jugeant trop long ou répétitif. Cette critique provient davantage de ceux pour qui la collecte aux deux semaines est moins difficile (10,4 %) que de ceux pour qui elle l'est plus (3,0 %).
- Suivent principalement l'amélioration de la communication comme des avis concernant des horaires de collecte ou des consignes plus claires (6,5 %), le fait de rétablir la collecte dans les ruelles (6,2 %), de réinstaurer la collecte des ordures aux deux semaines (5,7 %) et la manipulation inadéquate des bacs (bris) ou de ne pas annuler la collecte du recyclage en raison du mauvais temps prévu (5,1 %). Les autres mentions recueillent chacune moins de 5 % des mentions. 18,4 % ont fourni d'autres mentions que celles indiquées dans le tableau, et 15,9 % n'ont fourni aucun commentaire.
- Les deux tiers des ménages ayant vécu la situation avec beaucoup de difficultés (65,5 %) demandent de ne pas reconduire la collecte aux deux semaines, au moins durant les mois plus chauds. Ce commentaire est aussi davantage mentionné par les ménages dont le bac est en moyenne plein sur une base hebdomadaire (58,0 %) et ceux qui ne se souviennent pas avoir été informés du changement sur la collecte (55,6 %).
- Les répondants ayant trouvé la situation plus difficile sont plus nombreux à avoir exprimé un commentaire ou suggestion.

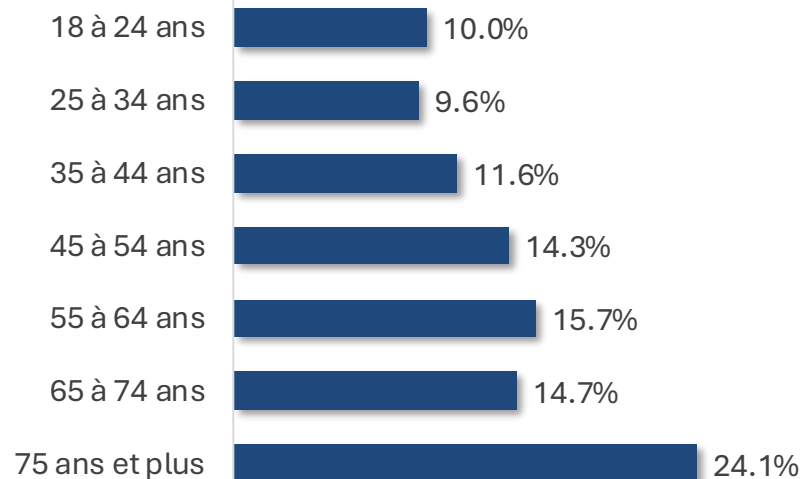
6. INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES

Commentaires ou suggestions concernant la collecte des ordures	Total	Difficulté collecte aux 2 semaines		Type d'immeuble		
		Moins difficile	Plus difficile	Maison unifamiliale	2 à 4 unités	5 à 8 unités
<i>n=</i>	807	421	372	638	102	20
La collecte hebdomadaire doit être maintenue (au moins durant les mois plus chauds)	27,5 %	2,8 %	51,2 %	27,8 %	26,6 %	25,1 %
Commentaires négatifs à propos du sondage (trop long, répétitif)	6,7 %	10,4 %	3,0 %	7,9 %	2,3 %	4,1 %
Améliorer la communication : avis concernant les horaires de collecte, consignes plus claires	6,5 %	9,2 %	3,5 %	7,3 %	1,1 %	5,3 %
Veuillez rétablir la collecte dans les ruelles; reprendre la collecte des déchets à partir du bac situé à l'arrière de l'entrée	6,2 %	4,3 %	8,2 %	6,8 %	5,8 %	--
La collecte devrait avoir lieu toutes les deux semaines; rétablir la collecte hebdomadaire des déchets serait un recul	5,7 %	11,2 %	0,4 %	6,2 %	3,7 %	--
Manipulation inadéquate des bacs par les collecteurs; ne pas annuler la collecte du recyclage en raison du mauvais temps prévu	5,1 %	7,3 %	3,1 %	6,1 %	1,4 %	4,1 %
Ajouter des points de dépôt ou services complémentaires	4,9 %	5,3 %	4,4 %	4,7 %	4,8 %	--
Encourager les citoyens et les restaurants à recycler et composter; encourager l'utilisation de couches lavables et de sacs réutilisables	4,1 %	6,1 %	2,1 %	4,5 %	2,0 %	7,2 %
Fournir des bacs à déchets; offrir des bacs sécurisés pour empêcher d'autres personnes d'y déposer leurs déchets	3,8 %	5,4 %	2,5 %	2,3 %	4,5 %	16,9 %
Lorsque les déchets sont mal gérés, cela entraîne la présence de rongeurs et d'insectes	3,4 %	3,3 %	3,5 %	3,7 %	2,5 %	--
Autres commentaires	18,4 %	18,8 %	18,2 %	18,7 %	20,0 %	4,3 %
Aucun commentaire	15,9 %	23,5 %	9,1 %	13,0 %	34,1 %	33,1 %

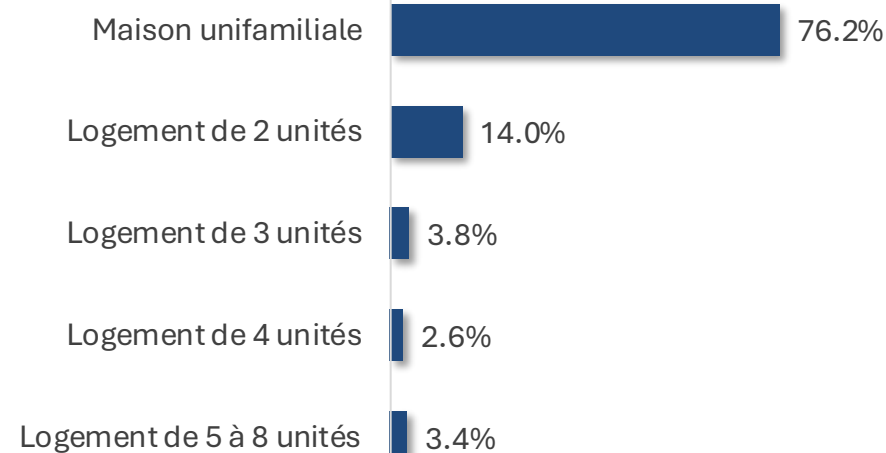
Q22. Avez-vous des commentaires ou suggestions à transmettre concernant la collecte des ordures ?

7. PROFIL SOCIODÉMOGRAPHIQUE

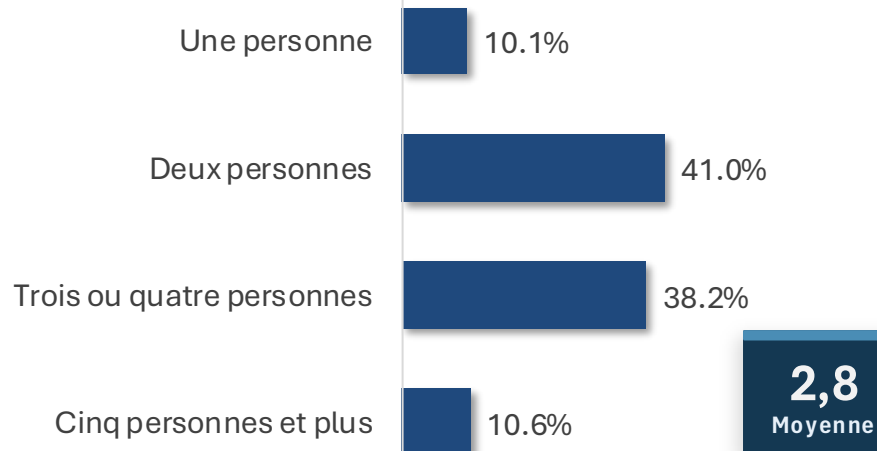
ÂGE



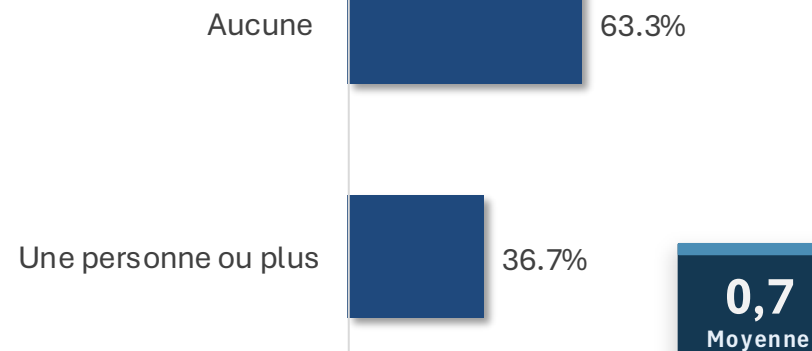
TYPE D'IMMEUBLE



MÉNAGE



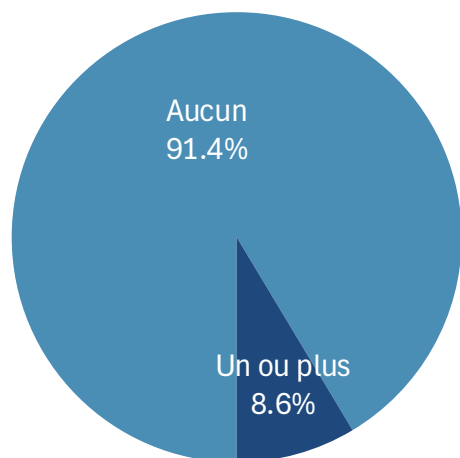
PERSONNE MINEURE DANS LE MÉNAGE



7. PROFIL SOCIODÉMOGRAPHIQUE

CARACTÉRISTIQUES DU MÉNAGE

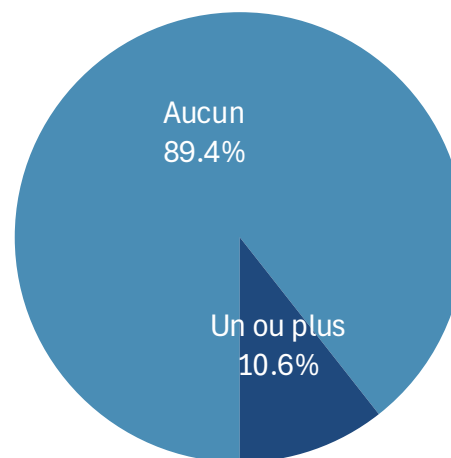
Enfants avec couches



0,1

Moyenne

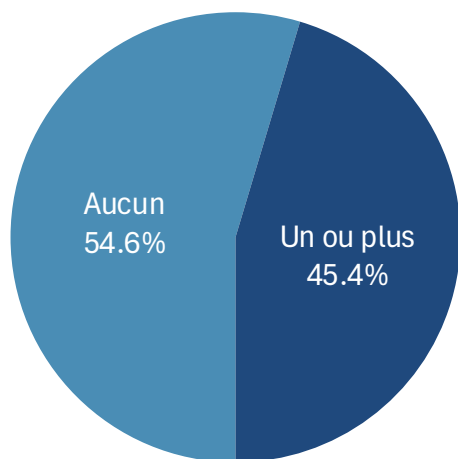
Personnes avec produits jetables pour l'incontinence



0,1

Moyenne

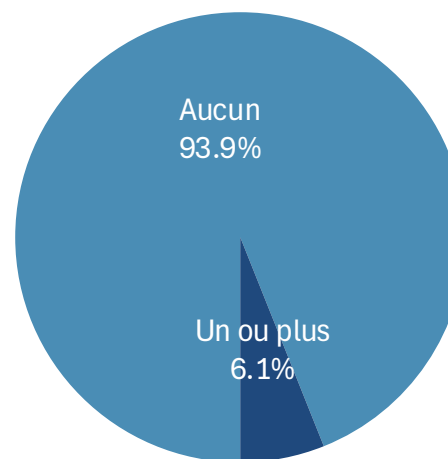
Animaux domestiques



0,6

Moyenne

Personnes avec des besoins particuliers générant des déchets supplémentaires, ex. déchets médicaux

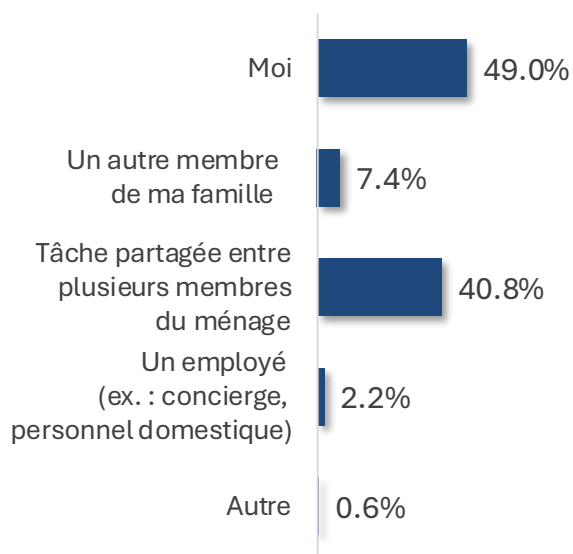


0,1

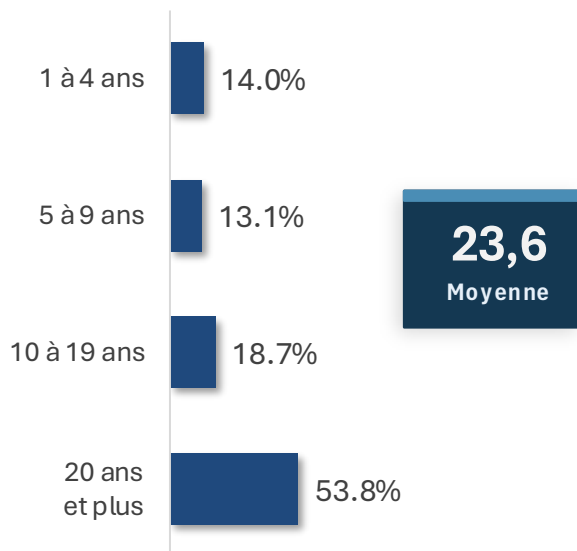
Moyenne

7. PROFIL SOCIODÉMOGRAPHIQUE

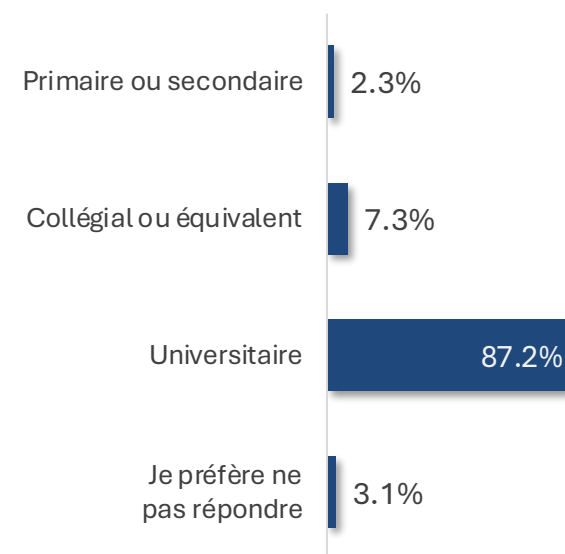
RESPONSABLE DE LA GESTION DE VOS ORDURES DANS LE MÉNAGE



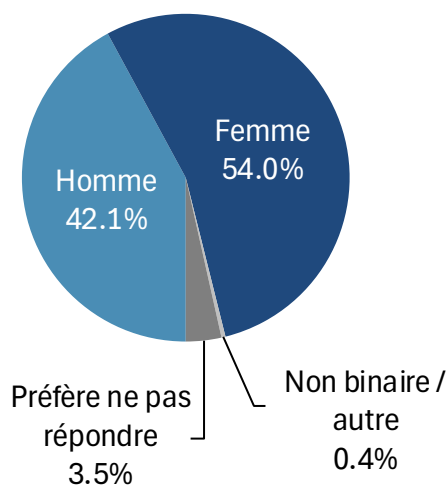
NB D'ANNÉE À WESTMOUNT



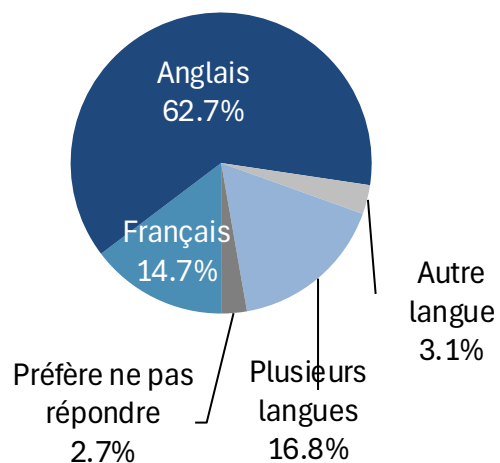
SCOLARITÉ



GENRE



LANGUE PARLÉE À LA MAISON



PROPRIÉTAIRE OU LOCATAIRE

