

The page features several decorative elements: a large orange rounded rectangle with a white circle on the left in the top left; a white circle in the top center; an orange rounded rectangle in the top right; an orange rounded rectangle on the left side; a white rounded rectangle containing the title text in the center; a white rounded rectangle on the right side; a white circle in the bottom left; an orange rounded rectangle in the bottom center; and a white rounded rectangle with an orange circle on the right in the bottom right.

**Sondage sur la  
satisfaction des citoyens  
face aux fréquences des  
différentes collectes à  
Pointe-Claire**

Présenté à la  
Ville de Pointe-Claire

18 décembre 2018

**BIP**

RECHERCHE

# Table des matières

---

1. Objectifs et méthodologie	3
2. Profil des répondants	5
3. Satisfaction générale de la fréquence des différentes collectes	7
4. Collecte des matières recyclables	9
5. Collecte des déchets domestiques	10
6. Collecte des matières organiques	12
7. Collecte des objets encombrants	13
8. Collecte des articles rembourrés	14
9. Collectes saisonnières des feuilles	15
10. Journées de l'écocentre de la Ville	16
11. Communications de la Ville de Pointe-Claire	17
12. Commentaires ou suggestions	21

# 1. Objectifs et méthodologie

---

- Objectifs :
  - Mesurer la satisfaction des citoyens face aux fréquences des différentes collectes : matières recyclables, déchets domestiques, matières organiques, objets encombrants, articles rembourrés, feuilles et Journées de l'écocentre.
  - Mesurer leur satisfaction à l'égard des communications de la Ville sur la gestion des matières résiduelles.
- Population visée par le sondage : population adulte résidant à Pointe-Claire et qui habite dans un immeuble comportant moins de 8 logements.
- Collecte des données : par téléphone du 26 octobre au 8 novembre 2018.
- 706 questionnaires complétés.
- Durée moyenne des entrevues : 11 minutes.
- Marge d'erreur : 3,7 %, 19 fois sur 20.
- Résultats pondérés en fonction du sexe et de l'âge, pour compenser la sous-représentation des jeunes (à cause de l'absence des téléphones cellulaires).

## 2. Profil des répondants

### Profil des répondants selon les huit variables de segmentation (n = 706)

District électoral	Cedar / Le Village	10 %
	Lakeside	9 %
	Valois	12 %
	Cedar Park Heights	13 %
	Lakeside Heights	7 %
	Seigniory	6 %
	Northview	16 %
	Oneida	14 %
	Non identifié (code postal dans plus d'un district)	13 %

Sexe	Femme	53 %
	Homme	47 %

Nombre d'années de résidence à Pointe-Claire	Depuis moins d'un an	0 %
	Depuis 1 à 5 ans	9 %
	Depuis 6 à 10 ans	11 %
	Depuis plus de 10 ans	80 %

Âge	18 à 24 ans	11 %
	25 à 34 ans	10 %
	35 à 44 ans	13 %
	45 à 54 ans	18 %
	55 à 64 ans	18 %
	65 à 74 ans	13 %
	75 ans et plus	16 %

} 65+ ans : 29 %

## 2. Profil des répondants

### Profil des répondants selon les huit variables de segmentation (n = 706)

Occupation principale	Employé à temps plein	39 %	Population active	61 %
	Employé à temps partiel	9 %		
	Travailleur autonome	6 %		
	Étudiant	7 %		
	Au foyer	6 %	Population inactive	38 %
	Sans emploi	1 %		
	Retraité	32 %		
	NRP	1 %		

Nombre d'occupants dans la résidence	1	9 %	4 ou + : 39 %
	2	33 %	
	3	18 %	
	4	29 %	
	5 ou plus	10 %	
	NRP	1 %	

Âge des enfants (pas une variable de segmentation) (n=207)	Moins de 3 ans seulement	9 %
	Plus de 3 ans seulement	81 %
	Les deux	8 %
	NRP	2 %

Présence d'enfants âgés de 18 ans ou moins (si 2 occupants ou plus) (n=640)	Oui	32 %
	Non	67 %
	NRP	1 %

## 2. Profil des répondants

---

### Profil des répondants selon les huit variables de segmentation (n = 706)

Nombre d'animaux domestiques à la maison	Aucun	54 %	} Au moins 1 animal : 46 %
	1	24 %	
	2	15 %	
	3 ou plus	7 %	

### Profil des répondants selon d'autres variables (n = 706)

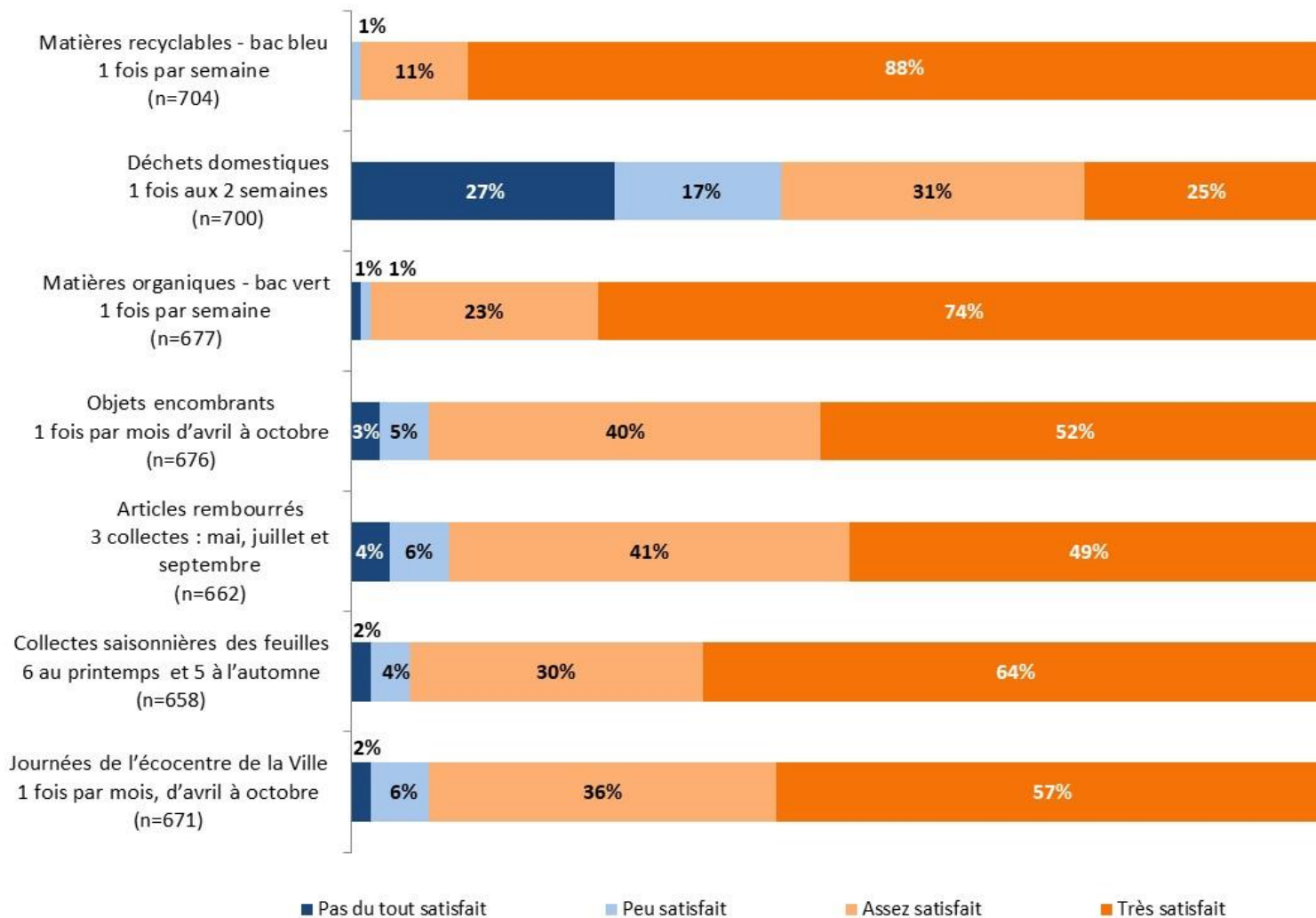
Propriété	Propriétaire	97 %
	Locataire	3 %

### 3. Satisfaction générale de la fréquence des différentes collectes

---

- Satisfaction très ou extrêmement élevée pour la fréquence de six des sept types de collectes.
- En tête : les collectes des matières recyclables et des matières compostables (satisfaction respective de 99 % et 97 %).
- Suivent : les collectes saisonnières des feuilles et les journées de l'écocentre (satisfaction respective de 94 % et 92 %) dont environ 60 % de très satisfaits).
- Suivent : les collectes des objets encombrants et des articles remboursés (satisfaction autour de 90 % dont environ 50 % de très satisfaits).
- Satisfaction moyennement élevée pour la fréquence de la collecte des déchets domestiques (56 % des répondants).

### 3. Satisfaction générale de la fréquence des différentes collectes





# 4. Collecte des matières recyclables

## Satisfaction de la fréquence de collecte (n=706)



Niveau extrêmement élevé de satisfaction (99 %). Pourcentage exceptionnellement élevé de *très satisfaits*.

## Répondants insatisfaits (n=10)

La collecte est : (n=10)	
Trop fréquente	35 %
Pas assez fréquente	33 %
NSP/NRP	32 %

Une collecte 2 fois par semaine augmenterait le niveau de satisfaction de 100 % des répondants.

Fréquence idéale : (n=3)	
1 fois aux 2 semaines	80 %
1 fois aux 3 semaines	0 %
1 fois par mois	20 %

Le nombre de répondants insatisfaits étant très petit (10), les données doivent être interprétées avec réserve.

## Si vous aviez deux bacs de recyclage, seriez-vous en accord avec la collecte des matières recyclables aux 2 semaines? (n=704)

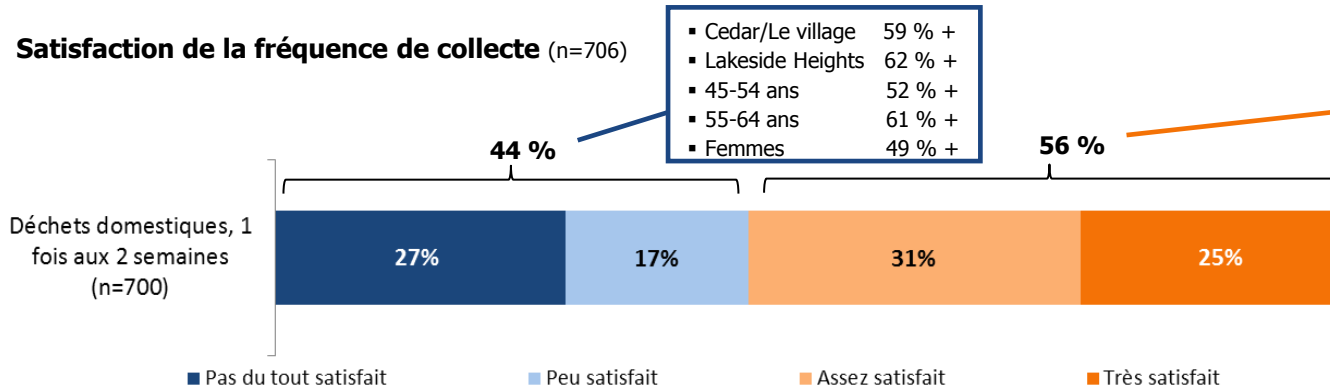
Oui	43 %
Non	55 %
J'ai déjà deux bacs	1 %
NSP/NRP	1 %

- Cedar Park H. 55 % +
- 18-44 ans 50 % +
- 4+ occupants 48 % +

- 55-64 ans 65 % +

# 5. Collecte des déchets domestiques

## Satisfaction de la fréquence de collecte (n=706)



- Cedar/Le village 59 % +
- Lakeside Heights 62 % +
- 45-54 ans 52 % +
- 55-64 ans 61 % +
- Femmes 49 % +

- Cedar Park H. 67 % +
- Hommes 61 % +
- 18-44 ans 66 % +
- 1 occupant 66 % +
- 2+ animaux 66 % +

Résultats mitigés. Satisfaction moyennement élevée : 56 %. Il y a plus de *pas du tout* que de *peu satisfaits*. À noter que les foyers avec enfants ne sont pas plus insatisfaits que la moyenne.

## Répondants insatisfaits (n=309)

La collecte est : (n=309)	
Trop fréquente	0,3 %
Pas assez fréquente	99 %
NSP/NRP	1 %

Une collecte 1 fois par semaine en période estivale augmenterait le niveau de satisfaction de 92 % des répondants.

Fréquence idéale : (n=1)	
1 fois aux 3 semaines	100 %

## Êtes-vous en accord avec une collecte des déchets domestiques chaque semaine durant l'été, comme cela a été le cas pour la saison 2018? (n=700)

Oui	92 %
Non	8 %

- Valois 16 % +

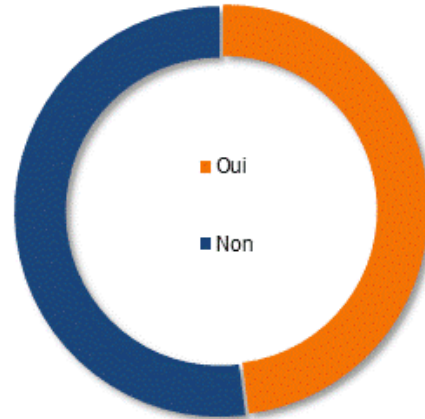
Non, parce que se serait : (n=55)	
Trop fréquent	70 %
Pas assez fréquent	22 %
NSP/NRP	9 %

# 5. Collecte des déchets domestiques

**Si la Ville fournit un bac roulant pour les déchets domestiques, seriez-vous en accord avec 1 collecte aux 2 semaines à l'année?** (n=700)

▪ Cedar/Le village	64 % +
▪ Cedar Park H.	64 % +
▪ Lakeside Heights	67 % +
▪ 55-64 ans	65 % +
▪ Pop. inactive	58 % +
▪ 2 occupants	58 % +
▪ 1 animal	64 % +

52%



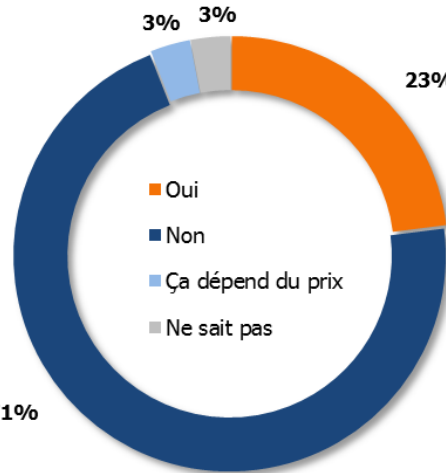
Les répondants sont très divisés à ce sujet : quasiment moitié-moitié.

▪ Northview	71 % +
▪ 18-44 ans	60 % +
▪ Pop. active	53 % +
▪ 4+ occupants	55 % +

**Seriez-vous en accord avec la mise sur pied d'un système de tarification à la levée pour les déchets domestiques?** (n=700)

▪ Valois	67 % +
▪ 55-64 ans	81 % +
▪ Pop. inactive	79 % +
▪ Femmes	75 % +

71%



Moins d'un quart des répondants sont d'accord avec un système de tarification à la levée .

▪ Northview	42 % +
▪ Hommes	30 % +
▪ 18-44 ans	33 % +
▪ Pop. active	27 % +
▪ 4+ occupants	29 % +

# 6. Collecte des matières organiques

## Satisfaction de la fréquence de collecte (n=706)



▪ Cedar/Le village	83 % +	▪ Lakeside Heights	64 % -
▪ 55-64 ans	80 % +	▪ Northview	62 % -
▪ 65+ ans	79 % +	▪ 18-44 ans	68 % -
▪ Pop. inactive	81 % +	▪ Pop. active	71 % -

Niveau extrêmement élevé de satisfaction (97 %). Pourcentage particulièrement élevé de *très satisfaits*.

## Répondants insatisfaits (n=19)

La collecte est : (n=19)	
Trop fréquente	38 %
Pas assez fréquente	47 %
NSP/NRP	15 %

Une collecte 1 fois par semaine à l'année augmenterait le niveau de satisfaction de 76 % des répondants.

Fréquence idéale : (n=7)	
1 fois aux 2 semaines en hiver	43 %
1 fois aux 3 semaines en hiver	8 %
1 fois par mois en hiver	49 %

Le nombre de répondants insatisfaits étant très petit, les données doivent être interprétées avec réserve.

## Si vous aviez deux bacs de matières organiques, seriez-vous en accord avec une collecte aux 2 semaines pendant l'hiver et chaque semaine le reste de l'année (printemps, été, automne)? (n=677)

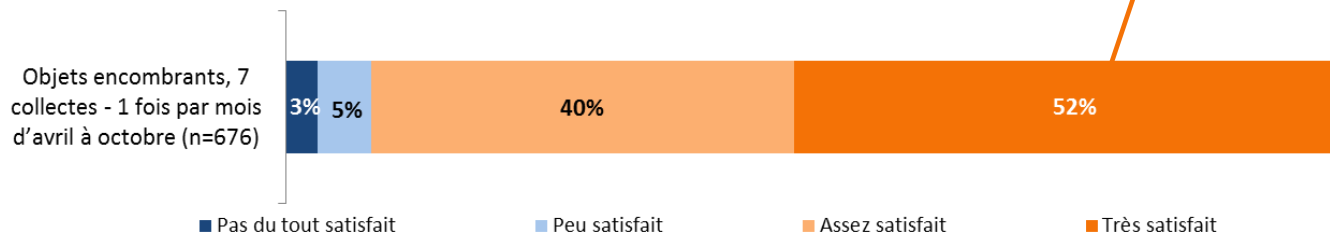
Oui	63 %
Non	34 %
J'ai déjà deux bacs	2 %
NSP/NRP	1 %

▪ 65+ ans	41 % +
▪ Pop. inactive	39 % +
▪ 2 occupants	42 % +
▪ Hommes	39 % +

▪ Northview	75 % +
▪ Femmes	67 % +
▪ 18-44 ans	73 % +
▪ Pop. active	68 % +
▪ 4+ occupants	74 % +

# 7. Collecte des objets encombrants

## Satisfaction de la fréquence de collecte (n=706)



- Cedar Park H. 62 % +
- Réside 1-10 ans 65 % +
- Pop. inactive 57 % +
- 2 occupants 58 % +
- Northview 39 % -
- Réside >10 ans 49 % -
- Pop. active 49 % -

Niveau très élevé de satisfaction (92 %). Pourcentage plus élevé de *très satisfaits* que d'*assez satisfaits*.

## Répondants insatisfaits (n=51)

La collecte est : (n=51)	
Trop fréquente	5 %
Pas assez fréquente	93 %
NSP/NRP	2 %

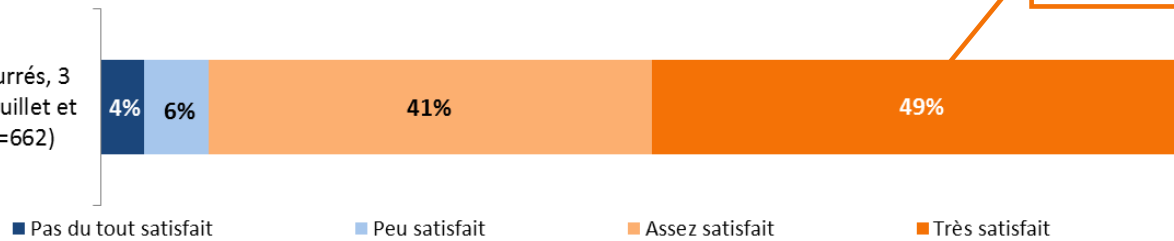
Fréquence idéale : (n=2)	
4 collectes par année (2 fois par saison)	31 %
2 collectes par année, par exemple au printemps et en automne	69 %

Fréquence idéale : (n=48)	
12 collectes par année (1 fois par mois)	64 %
14 collectes par année (2 fois par mois du printemps à l'automne)	36 %

## 8. Collecte des articles remboursés

### Satisfaction de la fréquence de collecte (n=706)

Articles remboursés, 3 collectes : mai, juillet et septembre (n=662)



- Réside 1-10 ans 58 % +
- Réside >10 ans 47 % -

Niveau très élevé de satisfaction (90 %). Pourcentage plus élevé de *très satisfaits* que d'*assez satisfaits*.

### Répondants insatisfaits (n=64)

La collecte est : (n=64)		Fréquence idéale : (n=1)	
Trop fréquente	1 %	1 collecte par année	100 %
Pas assez fréquente	94 %		
NSP/NRP	5 %		

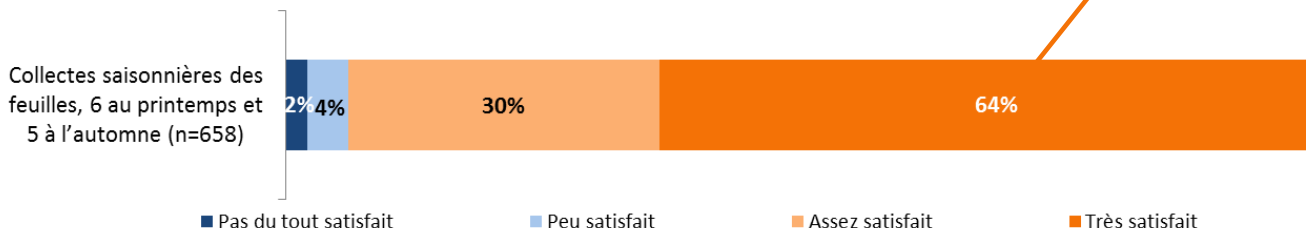
### Combien d'articles remboursés par année prévoyez-vous vous départir? (n=703)

Moins d'un article par année	39 %	▪ Pop. inactive 46 % +	▪ Valois 41 % +
1 article par année	31 %		▪ Cedar Park H. 48 % +
2 ou 3 articles par année	22 %		▪ 18-44 ans 37 % +
4 articles ou plus par année	5 %		▪ Pop. active 36 % +
NSP/NRP	3 %		▪ Hommes 37 % +

- Seigniory 46 % +

# 9. Collectes saisonnières des feuilles

## Satisfaction de la fréquence des collectes (n=706)



- Northview 79 % +
- Hommes 69 % +
- 18-44 ans 67 % +
- 4+ occupants 70 % +
- Lakeside 48 % -
- Valois 41 % -
- Femmes 60 % -
- 55-64 ans 54 % -
- 2 occupants 58 % -

Niveau très élevé de satisfaction (94 %). Pourcentage nettement plus élevé de *très satisfaits* que d'*assez satisfaits*.

## Répondants insatisfaits (n=39)

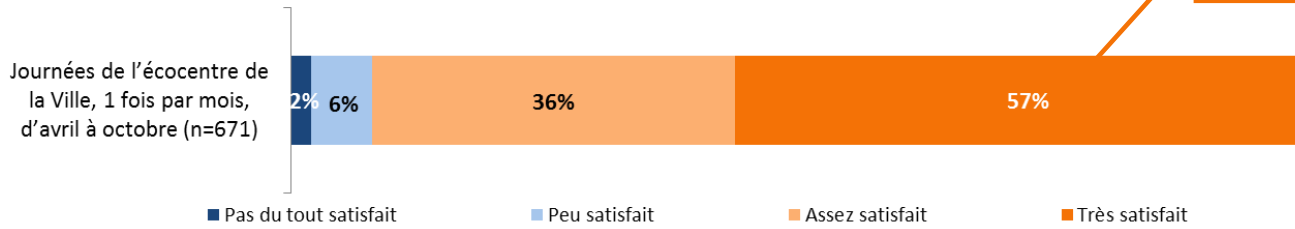
La collecte est : (n=39)	
Trop fréquente	10 %
Pas assez fréquente	77 %
NSP/NRP	13 %

Fréquence idéale : (n=4)	
6 collectes par année réparties au printemps et à l'automne	0 %
4 collectes par année	20 %
Pas de collecte dédiée, donc vous les déposez dans le bac vert au besoin ou dans votre composteur domestique	80 %

Fréquence idéale : (n=30)	
20 fois, soit 1 collecte aux deux semaines du printemps à l'automne	47 %
52 fois, soit 1 collecte chaque semaine avec les matières organiques, c'est-à-dire permettre un contenant à côté du bac vert en tout temps	53 %

# 10. Journées de l'écocentre de la Ville

## Satisfaction de la fréquence des journées (n=706)



- Lakeside 40 % -
- Avec enfants 50 % -
- Sans enfants 60 % +

Niveau très élevé de satisfaction (92 %). Pourcentage plus élevé de *très satisfaits* que d'*assez satisfaits*.

## Répondants insatisfaits (n=51)

La collecte est : (n=51)	
Trop fréquente	4 %
Pas assez fréquente	95 %
NSP/NRP	1 %

Fréquence idéale : (n=48)	
9 jours par année	19 %
12 jours par année	81 %

Fréquence idéale : (n=2)	
6 jours par année répartis au printemps et à l'automne	34 %
4 jours par année	31 %
2 jours par année	34 %

## Saviez-vous que vous avez accès gratuitement à tous les écocentres de la Ville de Montréal? (n=706)

Oui	51 %
Non	49 %

- Oneida 63 % +
- Réside >10 ans 52 % +
- Pop. active 52 % +
- 3 occupants 60 % +

- Cedar Park H. 61 % +
- Réside 1-10 ans 61 % +
- Pop. inactive 56 % +
- 2 occupants 57 % +

## Est-ce que vous utilisez les écocentres de la Ville de Montréal? (n=359)

Oui	51 %
Non	48 %
NSP/NRP	1 %

- Cedar Park H. 65 % +
- Hommes 58 % +
- Pop. active 62 % +



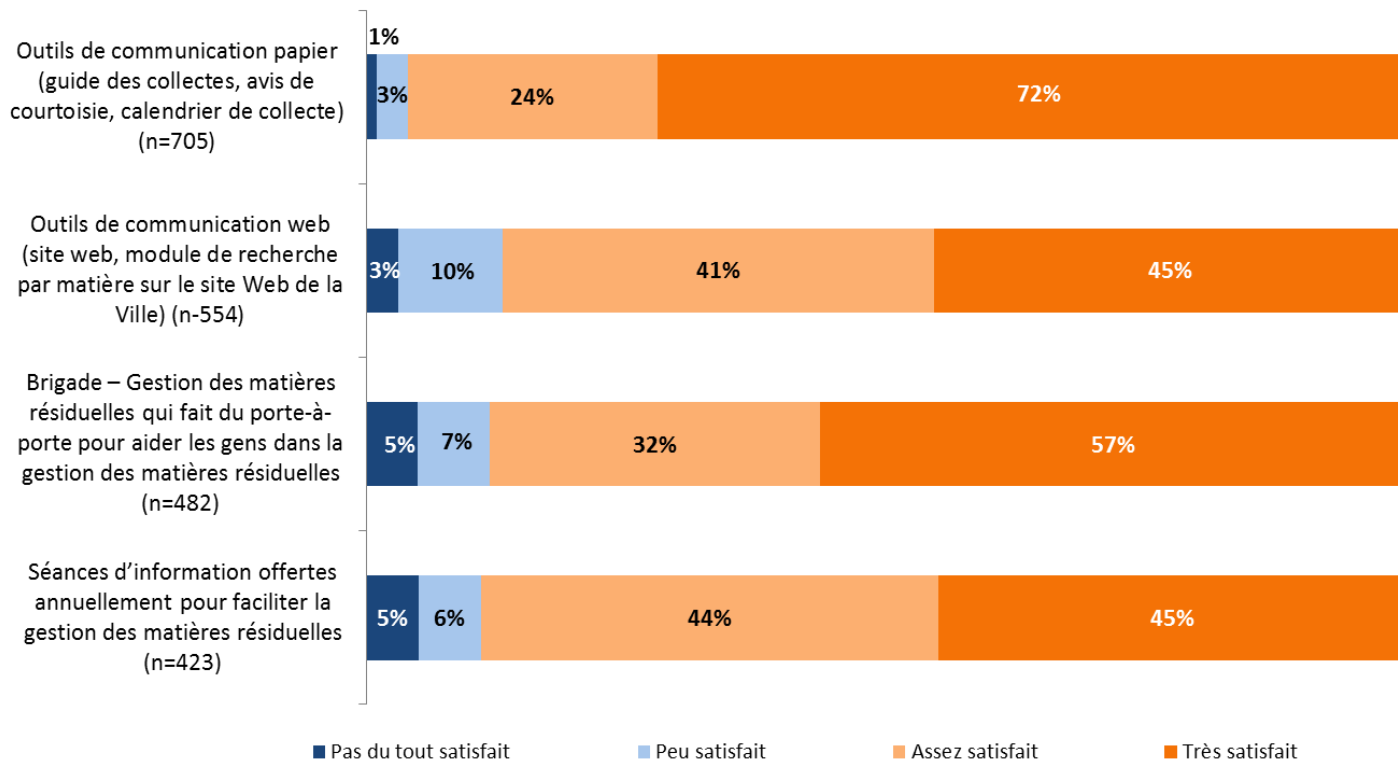
## 11. Communications de la Ville de Pointe-Claire

---

- Satisfaction extrêmement élevée pour les outils de communication papier (96 %). Il y a trois fois plus de *très satisfaits* que d'*assez satisfaits*.
- Satisfaction très élevée pour les trois autres outils : web, Brigade – Gestion des matières résiduelles et séances d'information (87 % à 89 %). Pour le web et les séances d'information, la proportion de *très satisfaits* et d'*assez satisfaits* est plutôt similaire. Pour la Brigade, il y a plus de *très satisfaits* que d'*assez satisfaits*.

# 11. Communications de la Ville de Pointe-Claire

## Satisfaction des aspects suivants : (n=706)



### Écarts significatifs – réponse *très satisfait*

- Northview 86 % +
- Réside >10 ans 75 % +
- Sans enfant 77 % +

- 65+ ans 57 % +
- Pop. inactive 55 % +

- Northview 69 % +
- 18-44 ans 68 % +
- 4+ occupants 64 % +

- Northview 64 % +
- Sans enfant 49 % +

Excluant les *Ne sait pas* et *Refus*

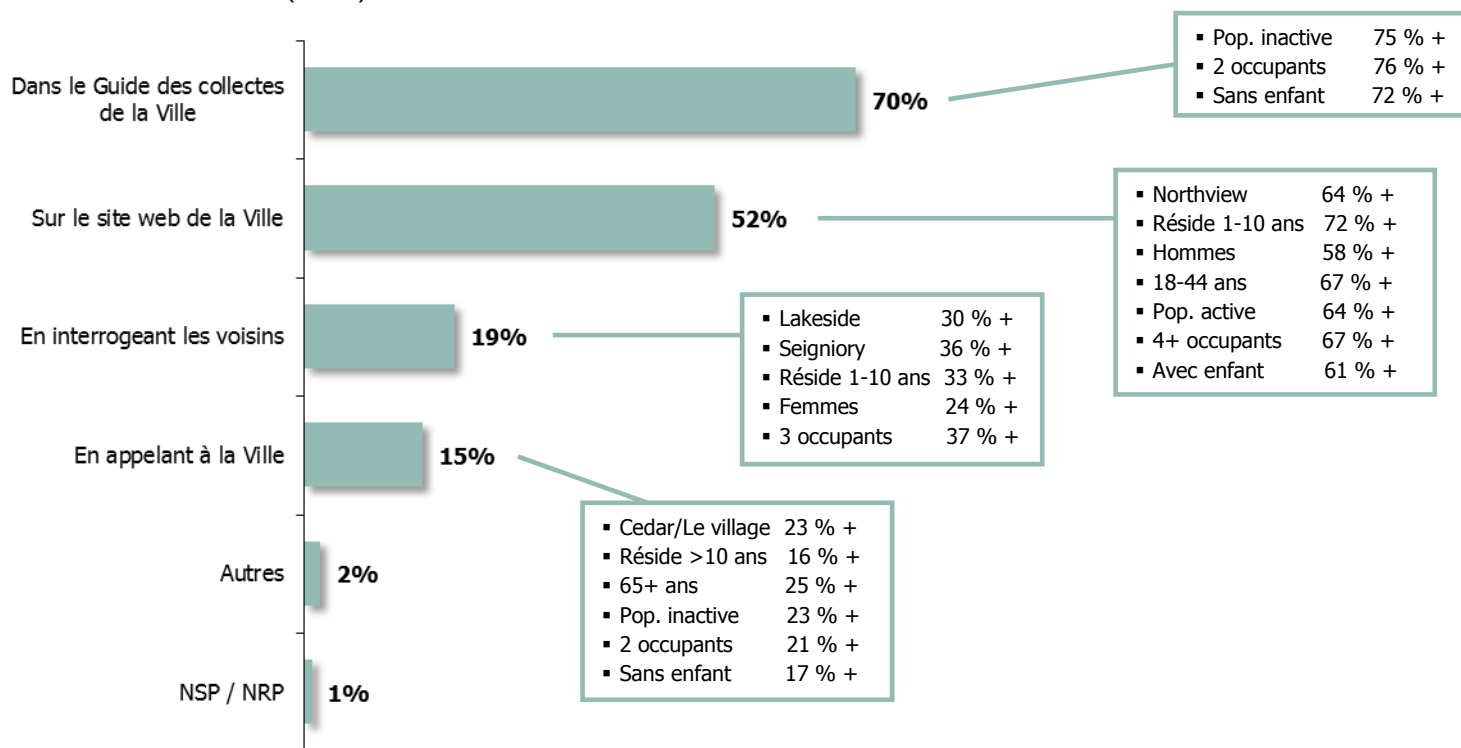
## 11. Communications de la Ville de Pointe-Claire

---

- Les répondants cherchent leur information sur la gestion des matières résiduelles principalement dans le Guide des collectes de la Ville (70 %) et dans le site web de la Ville (52 %).
- Un pourcentage non négligeable cherche en interrogeant les voisins ou en appelant la Ville.

# 11. Communications de la Ville de Pointe-Claire

Où les répondants cherchent-ils leurs informations sur la gestion des matières résiduelles? (n=706)



## 12. Commentaires ou suggestions

### Commentaires ou suggestions sur la gestion des matières résiduelles à la Ville de Pointe-Claire (n=706)

Collecte des déchets domestiques chaque semaine à l'année	16 %
Meilleure communication (pamphlet, courriel, Internet, etc.) des services (ramassage, utilité des bacs, etc.)	8 %
Collecte des déchets domestiques chaque semaine l'été	3 %
Satisfait / c'est bien / bon travail	3 %
Plus de collectes de feuilles à l'automne	3 %
Qu'il redépose le bac à la bonne place (ne pas lancer, pas dans l'allée, etc.)	2 %
Plus de services de collecte (sans précision)	2 %
Écocentre: plus accessible, plus de bacs (recyclage, domestiques, jardins)	2 %
Collecte du recyclage, matières résiduelles à toutes les semaines	2 %
Ramassage doit être ponctuel (même date, jour, heure, saison, etc.)	2 %
Trouver un bon contenant à l'abri des animaux et odeurs	2 %
Autres commentaires	19 %
Aucun commentaire	48 %

- Oneida 24 % +
- 45-54 ans 23 % +
- Femmes 21 % +

- Lakeside Heights 17 % +
- Northview 16 % +
- Hommes 11 % +

- Seigniory 16 % +

- Valois 6 % +
- 45-54 ans 5 % +

- Valois 11 % +
- 1 occupant 8 % +

- Cedar Park H. 60 % +
- Oneida 59 % +
- 65 ans et plus 57 % +
- Réside 1-10 ans 60 % +
- Pop. inactive 54 % +

Seules les mentions ayant récolté 2 % ou plus sont présentées.