



Rosemont
La Petite-Patrie
Montréal 

Outremont
Montréal 

Leger

RECHERCHE • STRATÉGIE • CONSEIL

Rapport de recherche

**Performance du service de collecte
de résidus alimentaires dans les
arrondissements de Rosemont – La
Petite-Patrie et d'Outremont**

Projet 14475-004
Juillet 2013

L'intelligence Marketing

Léger

RECHERCHE • STRATÉGIE • CONSEIL

- Léger est la plus importante firme de recherche marketing et de sondages à propriété canadienne avec plus de 600 professionnels travaillant à ses bureaux au Canada, aux États-Unis et en Europe.
- Léger est le partenaire nord-américain du plus important réseau mondial de recherche Worldwide Independent Network (WIN) of Market Research.



Worldwide
Independent Network
Of Market Research



Canada

Montréal
Québec
Toronto
Edmonton
Calgary

États-Unis

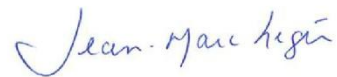
Philadelphie, PA
Denver, CO
Tampa, FL

Europe

Zurich

La plus importante
firme de recherche
marketing et de sondages
à propriété canadienne

Nous sommes fiers de vous présenter ce rapport de recherche qui a été réalisé selon les normes rigoureuses de qualité de notre entreprise et de l'Association canadienne de recherche et d'intelligence marketing (ARIM). Nous sommes persuadés que cela répondra à vos préoccupations et nous espérons avoir le privilège de vous servir de nouveau dans un avenir rapproché.



Jean-Marc Léger
Président

TABLE DES MATIÈRES

CONTEXTE ET OBJECTIFS	6
MÉTHODOLOGIE	8
PROFIL DES RÉPONDANTS	10
ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS	12
1. Participation à la collecte et raisons de ne pas y participer	13
2. Habitudes en ce qui concerne la collecte	17
3. Opinion quant à divers aspects précis relatifs à la collecte	21
4. Opinion, satisfaction et connaissances générales à l'égard de la collecte	32
5. Opinion générale à l'égard des arrondissements	41
CONCLUSIONS STRATÉGIQUES	44



CONTEXTE ET OBJECTIFS





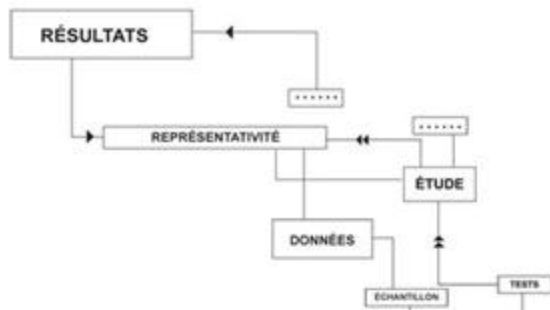
CONTEXTE ET OBJECTIFS

7

Léger a été mandatée par les arrondissements de Rosemont-La Petite-Patrie et d'Outremont pour réaliser une étude auprès des résidents de ces arrondissements afin d'évaluer la performance du service de collecte de résidus alimentaires.

Plus précisément, les principaux objectifs de l'étude étaient de connaître :

- La participation à la collecte de résidus alimentaires et les raisons de ne pas y participer, s'il y a lieu;
- Les habitudes en ce qui concerne la collecte de résidus alimentaires;
- L'opinion quant à divers aspects précis relatifs à la collecte de résidus alimentaires et les problèmes rencontrés, s'il y a lieu;
- L'opinion, la satisfaction et les connaissances générales à l'égard de la collecte de résidus alimentaires;
- L'opinion générale à l'égard de l'arrondissement de résidence.



MÉTHODOLOGIE



MÉTHODOLOGIE

9

Pour atteindre les objectifs de recherche, un sondage téléphonique a été réalisé du 17 au 25 juin 2013 auprès d'un échantillon de 360 résident(e)s de secteurs ciblés dans l'arrondissement de Rosemont-La Petite-Patrie et de 40 résident(e)s de secteurs ciblés dans l'arrondissement d'Outremont, âgé(e)s de 18 ans ou plus et pouvant s'exprimer en français. Pour être éligibles à l'étude, les résidents devaient avoir reçu, de la part de leur arrondissement, un bac brun à roulettes pour effectuer la collecte de résidus alimentaires ou de l'information sur cette collecte.

Pour ce faire, les coordonnées géographiques précises des secteurs ciblés par la collecte de résidus alimentaires ont été fournies par chacun des arrondissements. À l'aide de ces informations, une liste de numéros de téléphone a été générée de façon aléatoire par Léger.

Pour des fins d'analyse, un quota minimal de 40 répondants a été imposé dans l'arrondissement d'Outremont.

Dans l'arrondissement de Rosemont-La Petite-Patrie, la marge d'erreur maximale avec un échantillon de 360 répondants, sur une population totale de 20 000 ménages est de +/-5,12%, et ce, 19 fois sur 20. Dans l'arrondissement d'Outremont, la marge d'erreur maximale avec un échantillon de 40 répondants, sur une population totale de 1 500 ménages est de +/-15,29%, et ce, 19 fois sur 20.

Notes pour la lecture du rapport :

- Il est à noter que les nombres présentés ont été arrondis. Par contre, ce sont les nombres avant arrondissement qui sont utilisés pour calculer les sommes présentées. Ainsi, les sommes peuvent ne pas correspondre à l'addition manuelle des nombres présentés.
- Les résultats présentant des différences statistiquement significatives sont indiqués dans les encadrés à côté de la présentation des résultats globaux.
- Dans ce rapport, les nombres en caractères rouges indiquent une différence significative statistiquement inférieure par rapport à l'autre arrondissement, alors que les nombres en caractères verts indiquent une différence significative statistiquement supérieure par rapport à l'autre arrondissement.



PROFIL DES RÉPONDANTS



PROFIL DES RÉPONDANTS

11

Base : Tous les répondants (n=400)	
Sexe	
Hommes	36%
Femmes	64%
Âge	
18 à 24 ans	3%
25 à 34 ans	11%
35 à 44 ans	19%
45 à 54 ans	22%
55 à 64 ans	23%
65 ans et plus	23%
Lieu de résidence	
Rosemont-La Petite-Patrie	90%
Outremont	10%
Niveau de scolarité	
Primaire / Secondaire	18%
Collégial	21%
Universitaire	61%
Type de résidence	
Une maison	16%
Un duplex / triplex / immeuble de 4 à 8 appartements	78%
Immeuble de 9 appartements ou plus	4%
Autres	2%

Base : Tous les répondants (n=400)	
Occupation principale	
Services / Vente / Bureau	17%
Travailleurs manuels	4%
Professionnels	36%
Au foyer	3%
Étudiants	4%
Retraités	29%
Sans emploi	2%
Autres	4%
Revenu du ménage	
Moins de 40K\$	25%
40K\$ à 59K\$	16%
60K\$ à 79K\$	11%
80K\$ à 99K\$	11%
100K\$ ou plus	23%
Nombre de personne(s) dans le ménage	
Une seule	28%
2 personnes	36%
3 personnes et plus	37%
Présence d'enfant(s) dans le ménage	
Oui	29%
Non	71%

2005	25%
2006	35%
2007	36%
2008	48%
2009	55%
2010	80%
2011	85%

ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS



**1. PARTICIPATION À LA COLLECTE
ET RAISONS DE NE PAS Y
PARTICIPER**



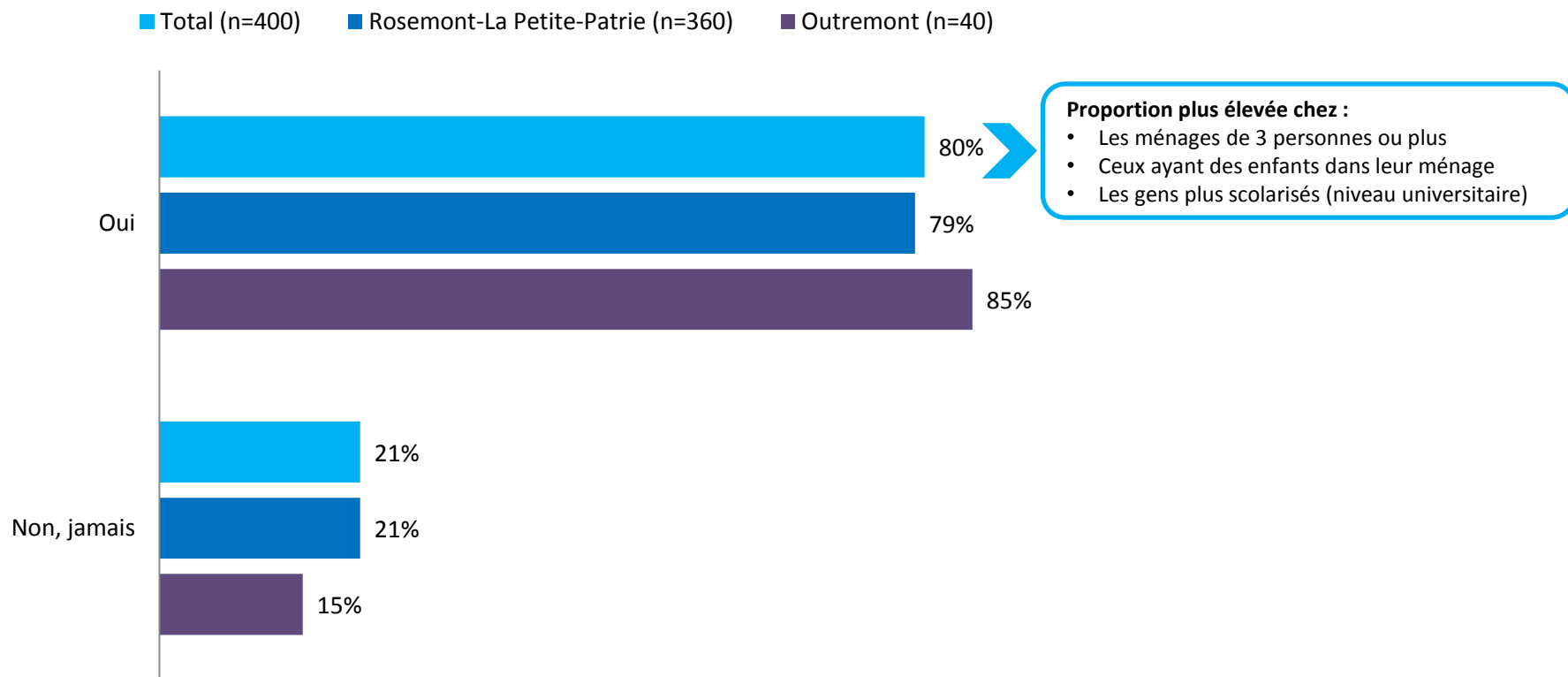
PARTICIPATION À LA COLLECTE

14

Le taux de participation à la collecte de résidus alimentaires dans les secteurs ciblés des arrondissements de Rosemont-La Petite-Patrie et d'Outremont est élevé.

Q9. Est-ce que vous ou un membre de votre foyer faites la collecte de résidus alimentaires ?

Base : Tous les répondants (n=400)





RAISONS DE NE PAS PARTICIPER À LA COLLECTE

15

Ceux ne participant pas à la collecte de résidus alimentaires disent surtout ne pas le faire parce qu'ils craignent pour l'odeur ou parce qu'ils n'ont pas assez de résidus alimentaires.

Q23. Pourquoi ne participez-vous pas à la collecte de résidus alimentaires ?

MENTIONS SPONTANÉES — TROIS RÉPONSES POSSIBLES*

Base : Ceux ne participant pas à la collecte	Total (n=82)	ARRONDISSEMENT	
		Rosemont-La Petite-Patrie (n=76)	Outremont (n=6)**
Craint pour l'odeur	21%	21%	17%
Pas assez de résidus alimentaires	20%	20%	17%
Ne veut pas être encombré de plusieurs sacs / bacs différents	16%	16%	17%
Trop compliqué	15%	14%	17%
Problèmes d'insectes	13%	14%	0%
Bac trop lourd	12%	13%	0%
Pas concerné(e) / Pas intéressé(e)	11%	11%	17%
La façon de procéder n'est pas propre	11%	12%	0%
N'a pas le temps / Trop occupé(e)	9%	8%	17%
Ne sait pas comment ça fonctionne	7%	7%	17%
Fait son propre compost	7%	7%	17%
Habite au deuxième étage	6%	7%	0%
Ne croit pas que cela a un impact positif sur l'environnement	5%	4%	17%
Manque d'espace	5%	4%	17%
N'a pas de bac brun	2%	3%	0%
Coûte cher (les sacs)	2%	3%	0%
Autres raisons	5%	3%	33%
Ne sait pas	1%	1%	0%



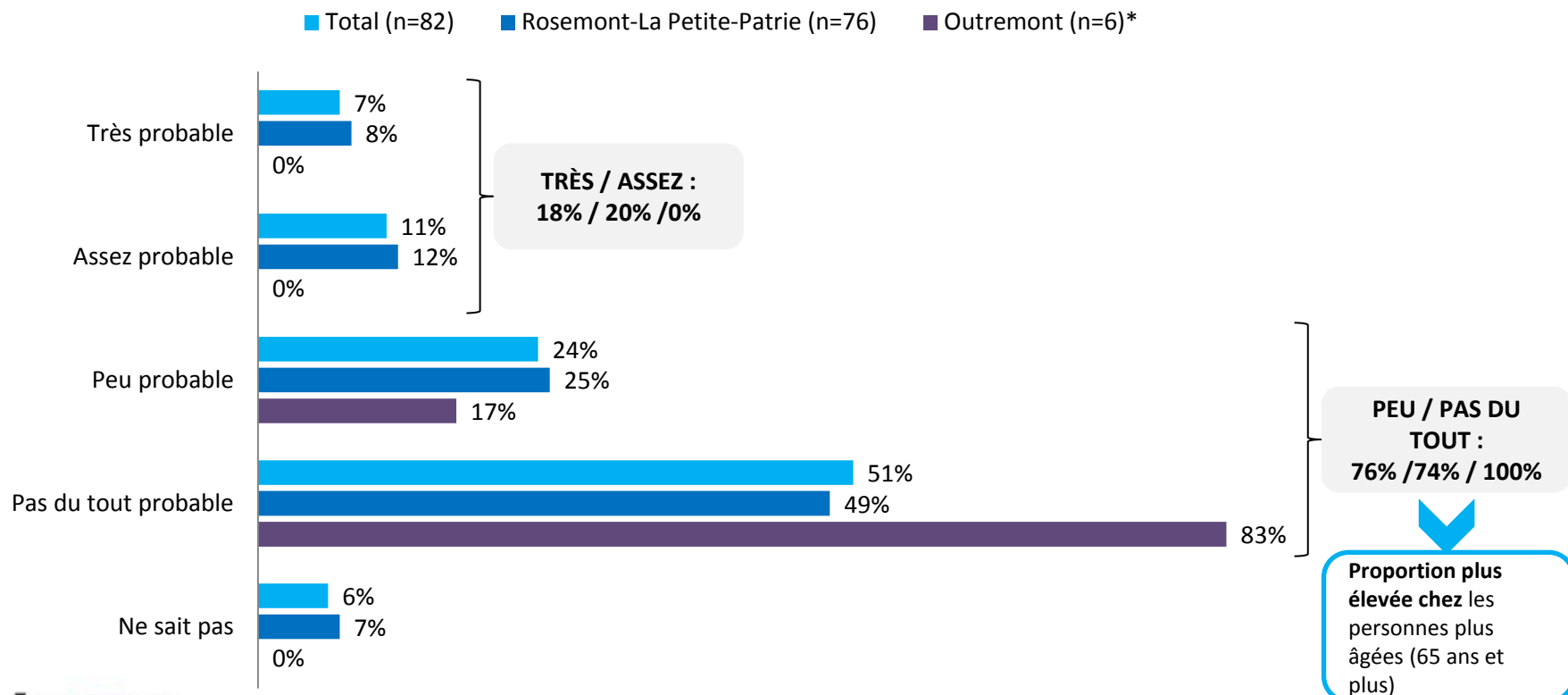
PROBABILITÉ DE PARTICIPER À LA COLLECTE

16

Ceux qui ne participent pas à la collecte sont généralement réticents à l'idée d'y participer dans le futur. Cette réticence est particulièrement élevée chez les personnes plus âgées.

Q24. Quelle est la probabilité que vous ou un membre de votre ménage commenciez à participer à la collecte de résidus alimentaires dans un avenir rapproché ? Est-ce...

Base : Ceux ne participant pas à la collecte





2. HABITUDES EN CE QUI CONCERNE LA COLLECTE



HABITUDES DE COLLECTE PENDANT L'ANNÉE

18

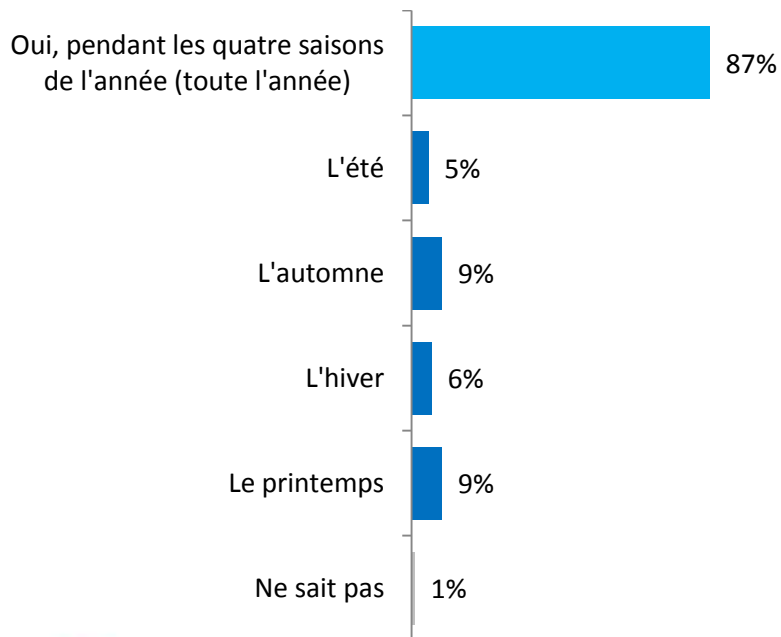
De façon générale, les répondants ne semblent pas privilégier un moment en particulier durant l'année pour participer à la collecte : ils y participent toute l'année ou depuis de début du programme dans Outremont.

Q10A. Avez-vous l'habitude de participer à la collecte de résidus alimentaires pendant les quatre saisons de l'année?

Q10AA. Durant quelle(s) saison(s) y participez-vous habituellement? Est-ce...

TROIS RÉPONSES POSSIBLES*

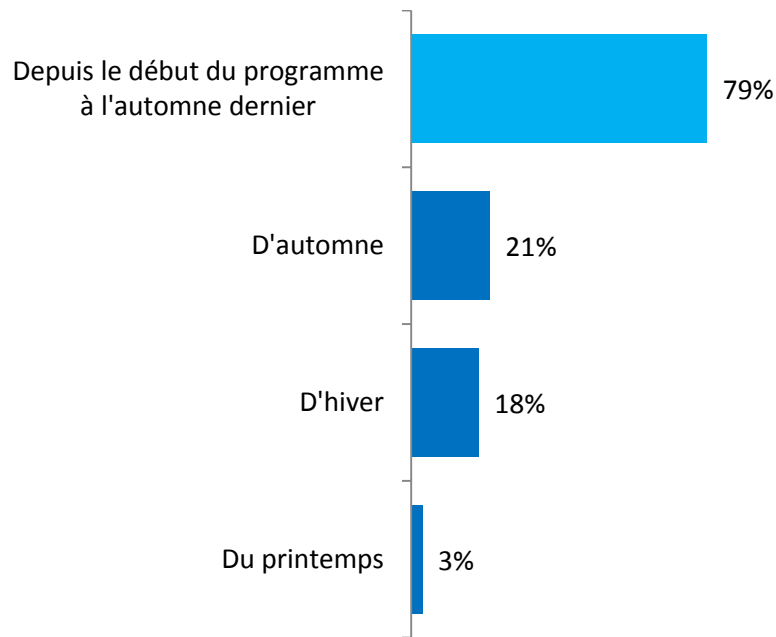
Base : Résidents de Rosemont-La Petite-Patrie participant à la collecte (n=284)



Q10B. Depuis le début du programme de collecte de résidus alimentaires à l'automne dernier (novembre 2012), y avez-vous participé pendant la saison...

DEUX RÉPONSES POSSIBLES*

Base : Résidents d'Outremont participant à la collecte (n=34)





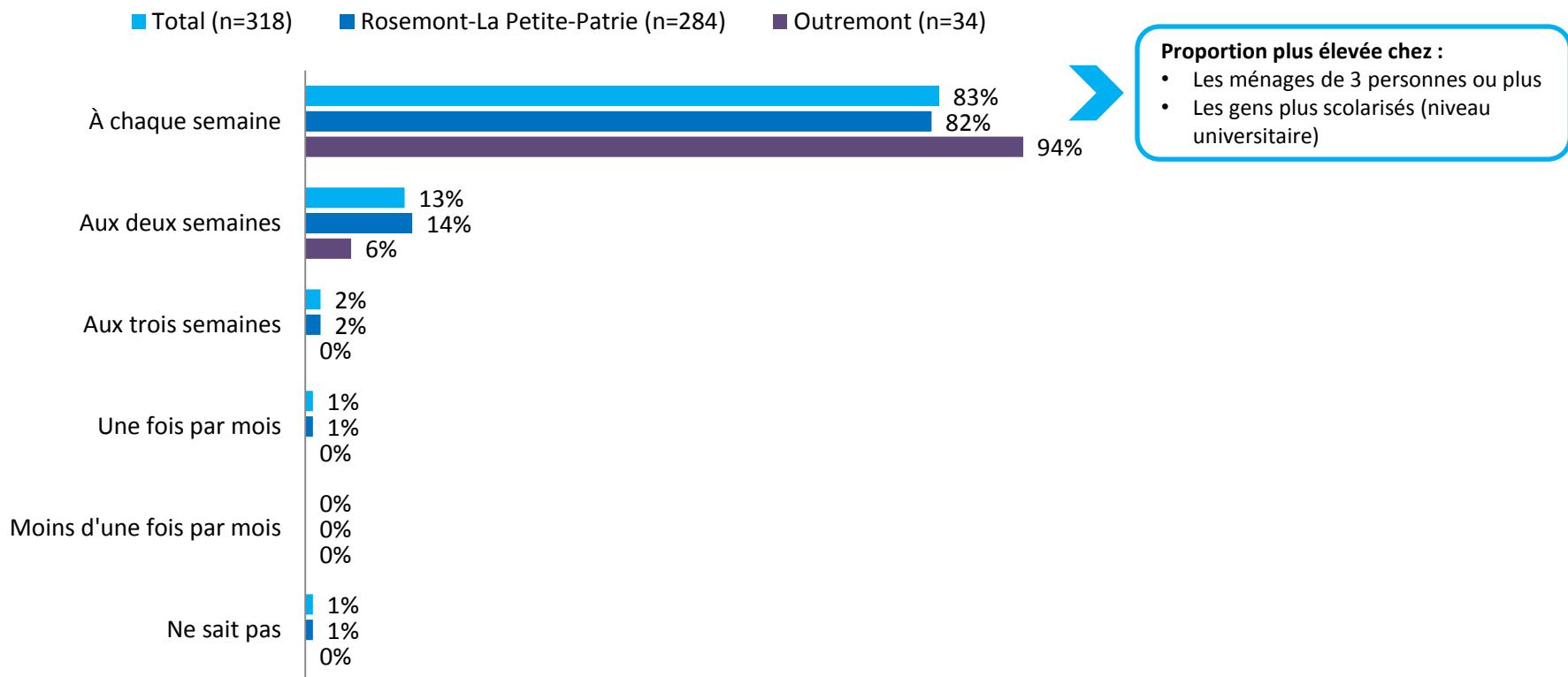
FRÉQUENCE DE LA COLLECTE

19

De façon générale, les résidents interrogés qui participent à la collecte le font sur une base hebdomadaire. Sinon, ils y participent aux deux semaines, mais rarement moins souvent que cela.

Q11. À quelle fréquence avez-vous l'habitude d'effectuer la collecte de résidus alimentaires ? Est-ce...

Base : Ceux participant à la collecte





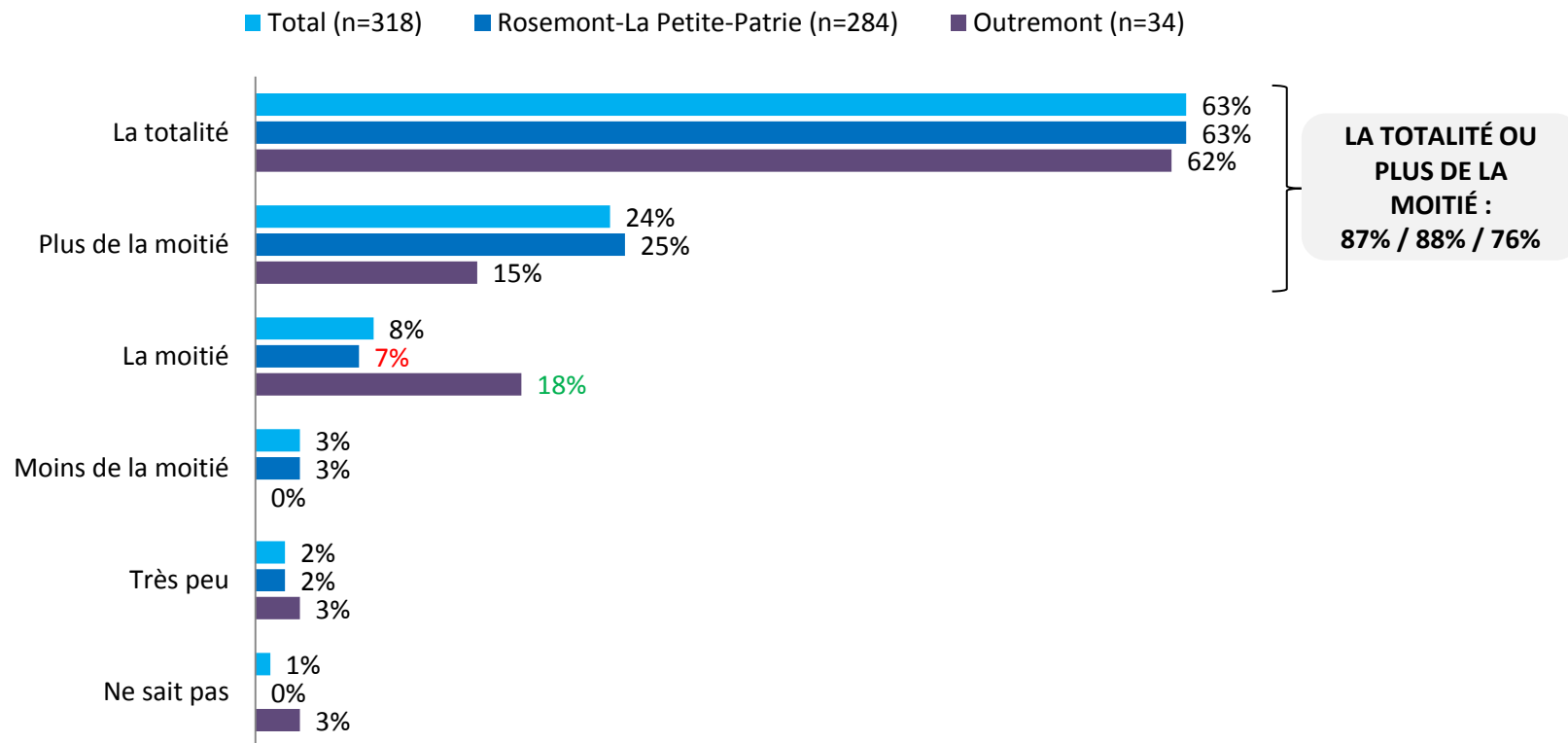
QUANTITÉ DE RÉSIDUS DÉPOSÉE DANS LE BAC BRUN

20

Généralement, les participants à la collecte déposent la plupart de leurs résidus alimentaires dans le bac brun (la totalité ou plus de la moitié).

Q12. De façon générale, avez-vous l'habitude de déposer la totalité, plus de la moitié, la moitié, moins de la moitié ou très peu de vos résidus alimentaires dans le bac brun ?

Base : Ceux participant à la collecte





3. OPINION QUANT À DIVERS ASPECTS RELATIFS À LA COLLECTE



PROBLÈMES RENCONTRÉS AVEC LA COLLECTE

22

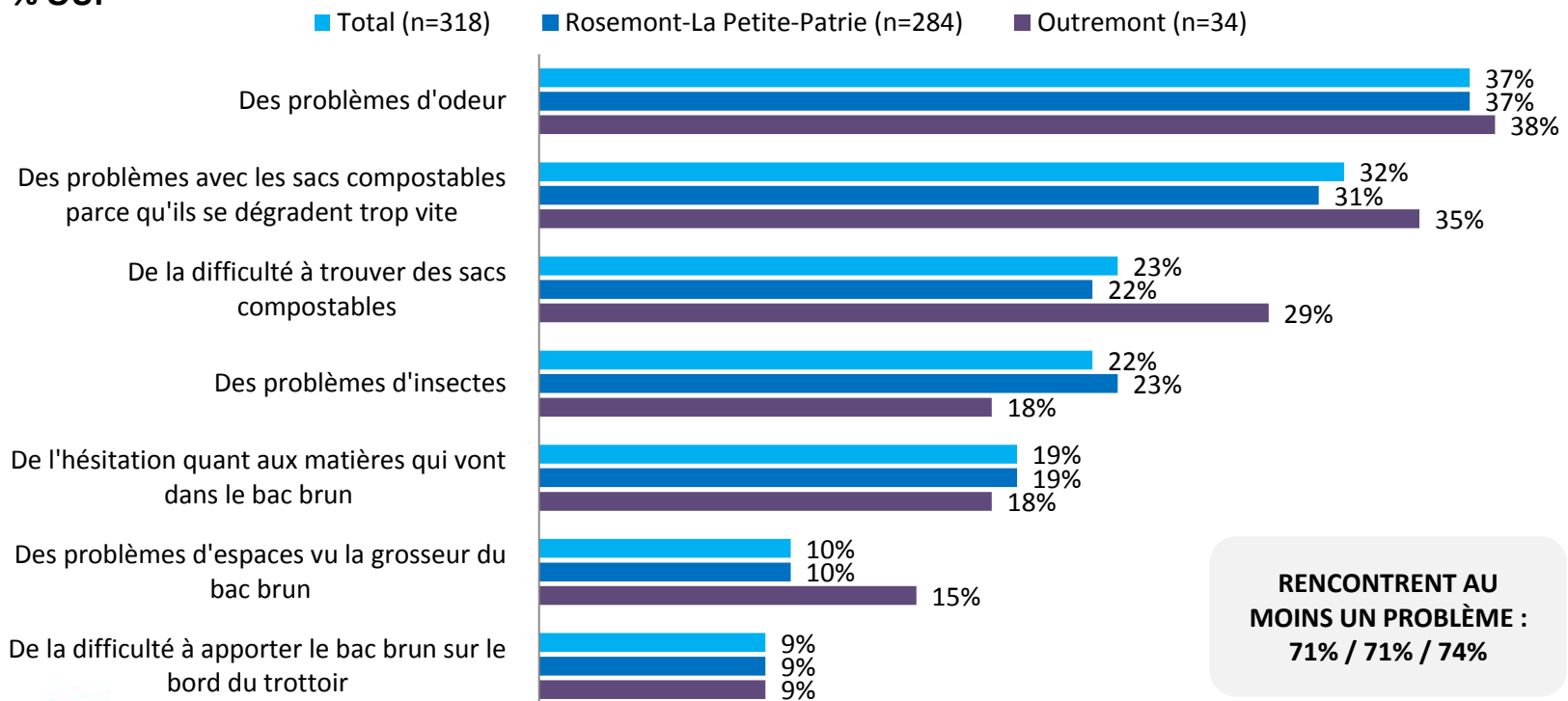
Bien que la plupart des participants à la collecte de résidus alimentaires rencontrent un ou des problèmes avec celle-ci, aucun problème ne semble généralisé. On note toutefois qu'il y a davantage de problèmes d'odeur et de problèmes avec les sacs compostables parce qu'ils se dégradent trop vite et qu'ils sont difficiles à trouver.

Q13A-G. Rencontrez-vous présentement, oui ou non, les difficultés suivantes avec cette collecte de résidus alimentaires?

Avez-vous...

Base : Ceux participant à la collecte

% OUI



RENCONTRENT AU MOINS UN PROBLÈME :
71% / 71% / 74%



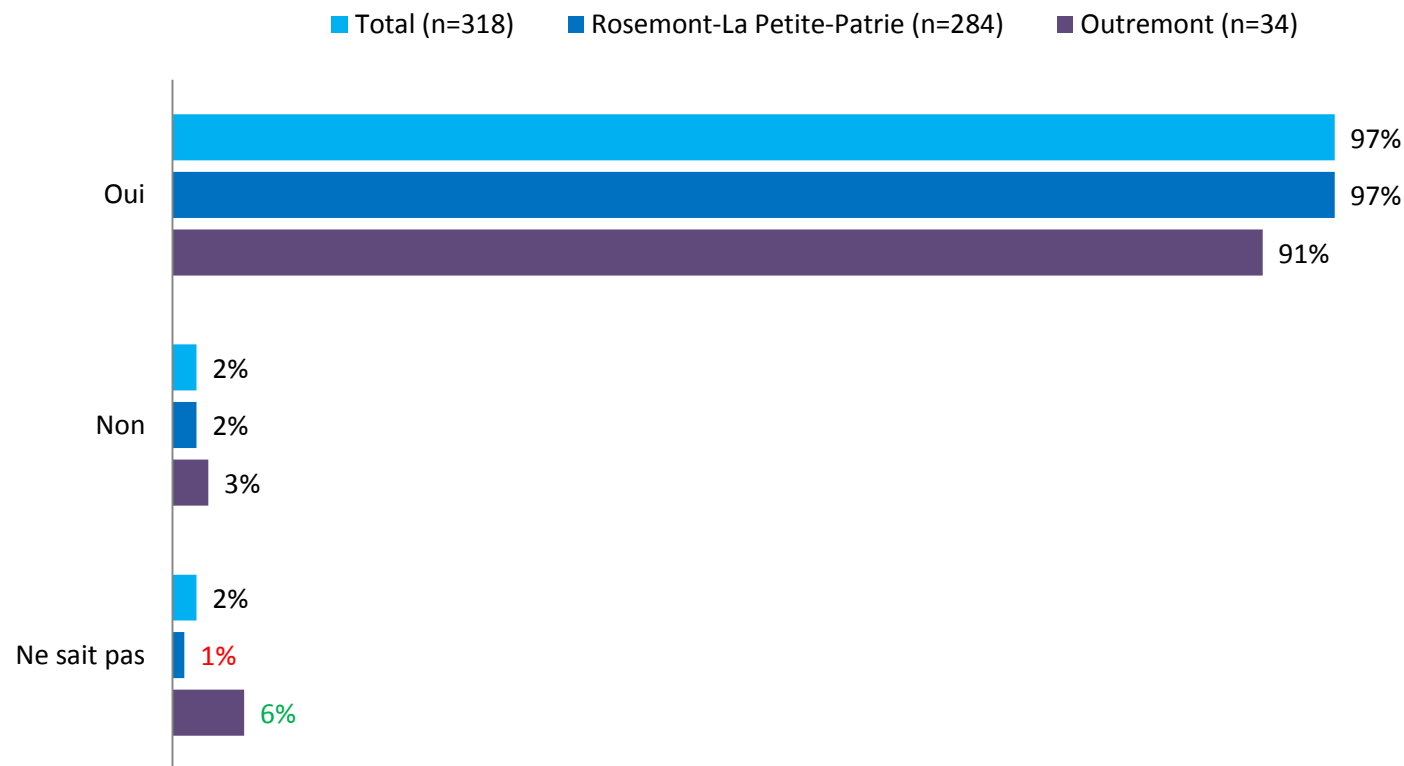
PERCEPTION DU JOUR DE LA COLLECTE

23

Pour la quasi-totalité des participants, le jour de la collecte est adéquat.

Q14. Le JOUR de la collecte de résidus alimentaires est-il adéquat ?

Base : Ceux participant à la collecte





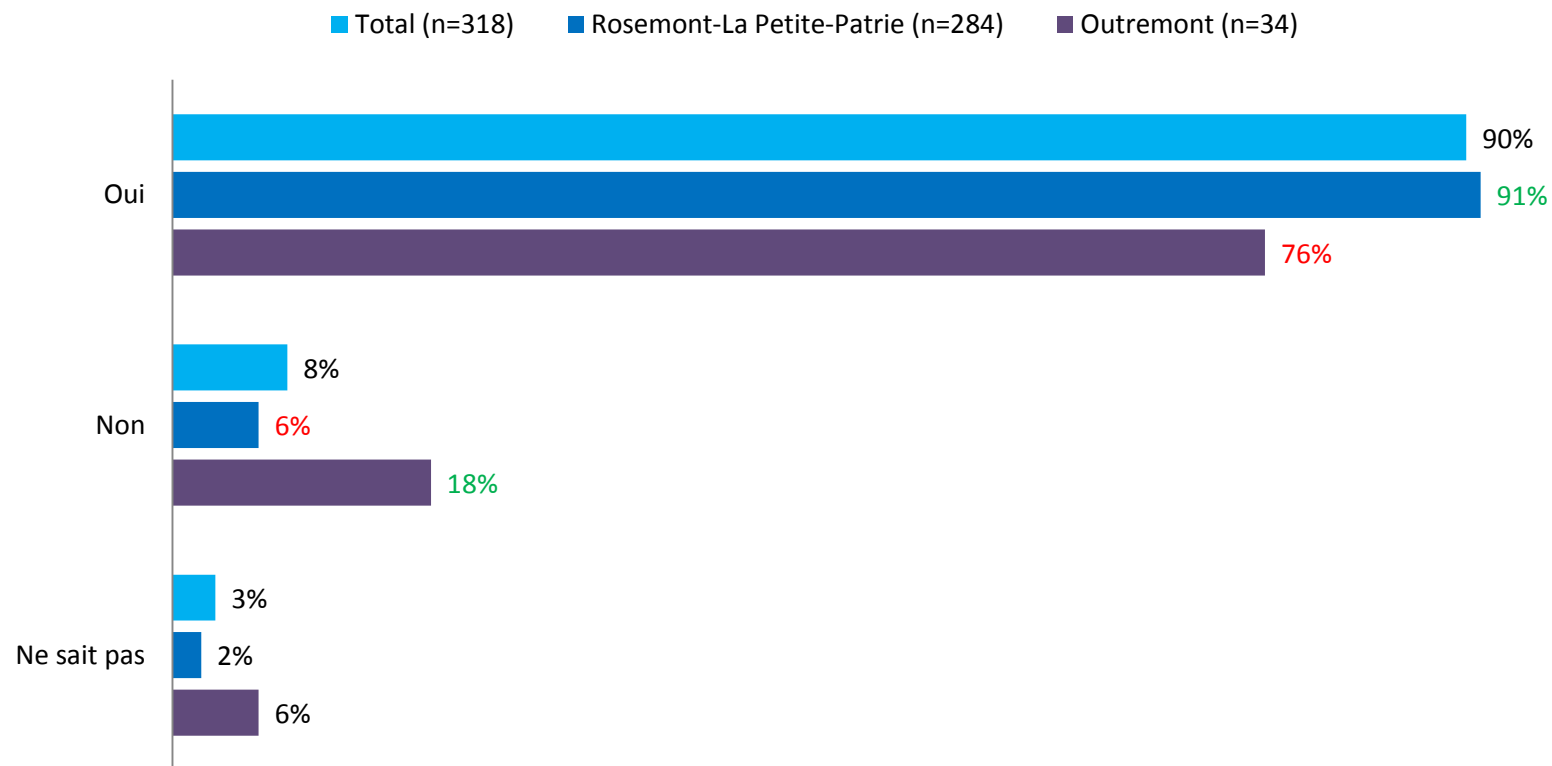
PERCEPTION DE L'HEURE DE LA COLLECTE

24

Pour une grande majorité de participants à la collecte, l'heure de celle-ci est aussi adéquate. Les résidents de Rosemont-La Petite-Patrie sont toutefois plus nombreux à être satisfaits de l'heure.

Q15. L'HEURE de la collecte de résidus alimentaires est-elle adéquate ?

Base : Ceux participant à la collecte





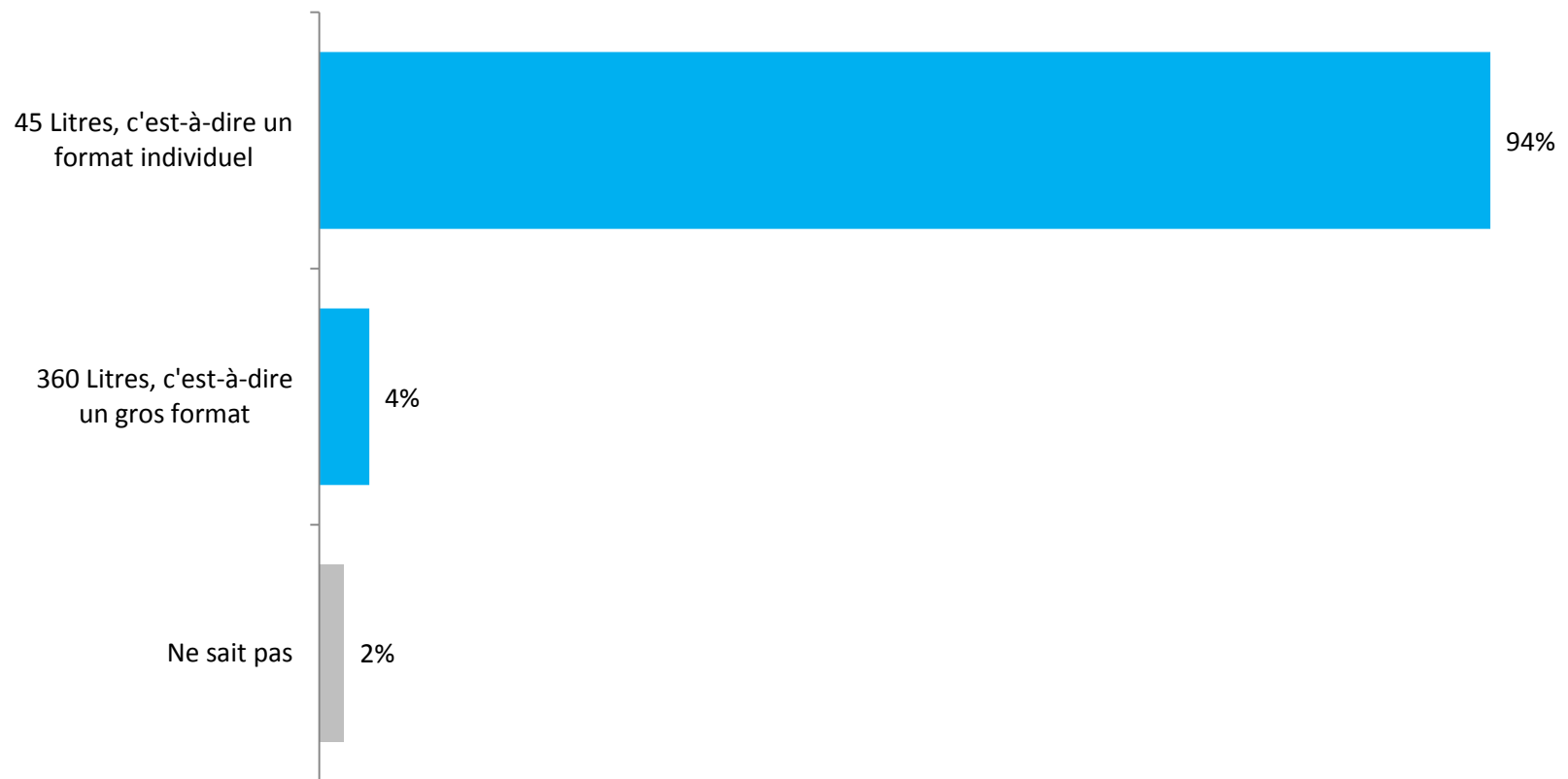
TAILLE DU BAC BRUN

25

Presque tous les résidents de Rosemont-La Petite Patrie participant à la collecte ont un bac brun de format individuel (45 Litres).

Q16. Quelle est la taille de votre bac brun ? Est-ce...

Base : Résidents de Rosemont-La Petite-Patrie participant à la collecte (n=284)





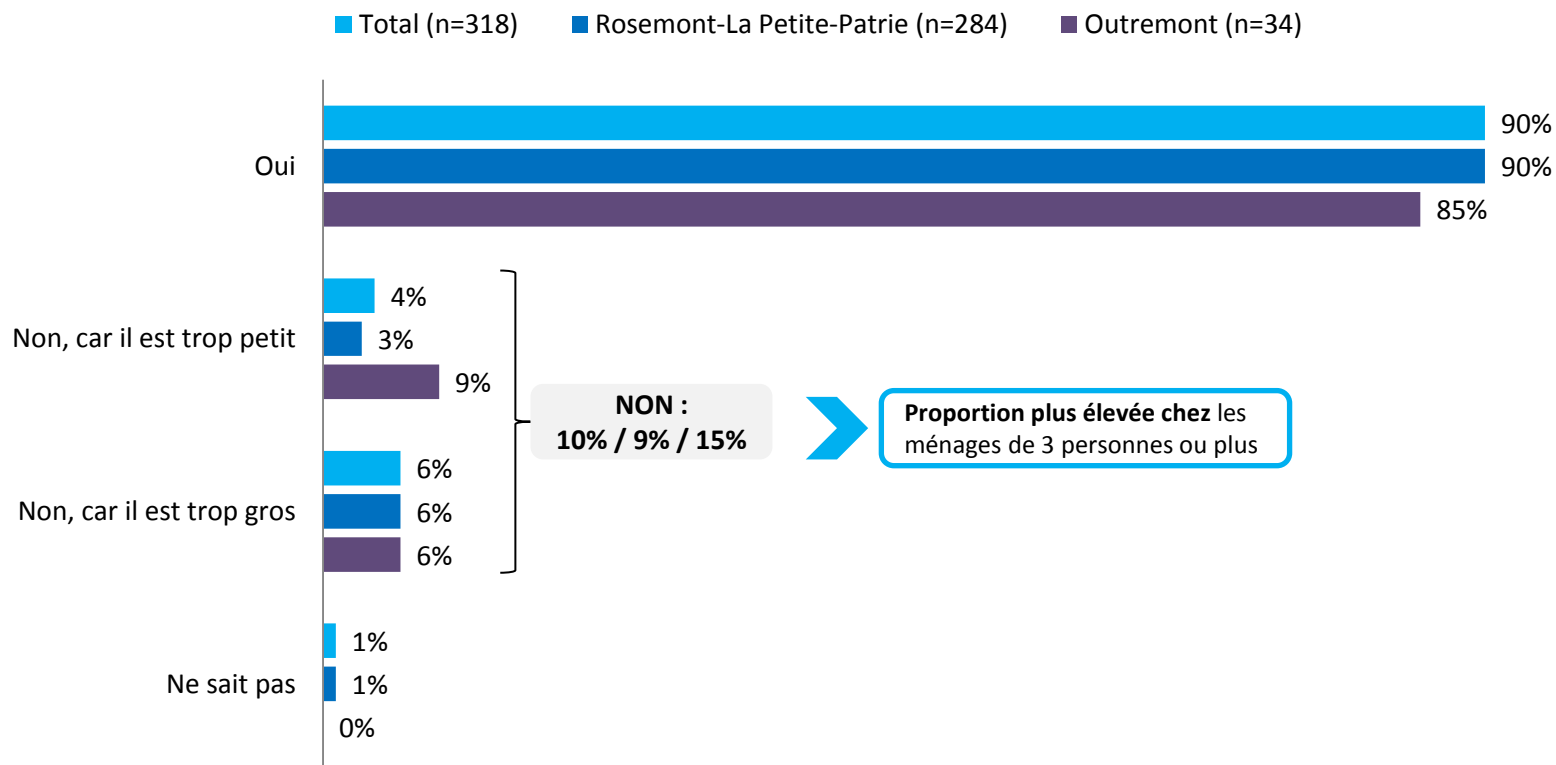
PERCEPTION DE LA TAILLE DU BAC BRUN

26

La taille du bac brun convient à la grande majorité des participants à la collecte. À peine 4% des répondants disent avoir un bac trop petit, alors que 6% le juge trop gros.

Q17. Est-ce que, oui ou non, la taille de votre bac brun vous convient?

Base : Ceux participant à la collecte





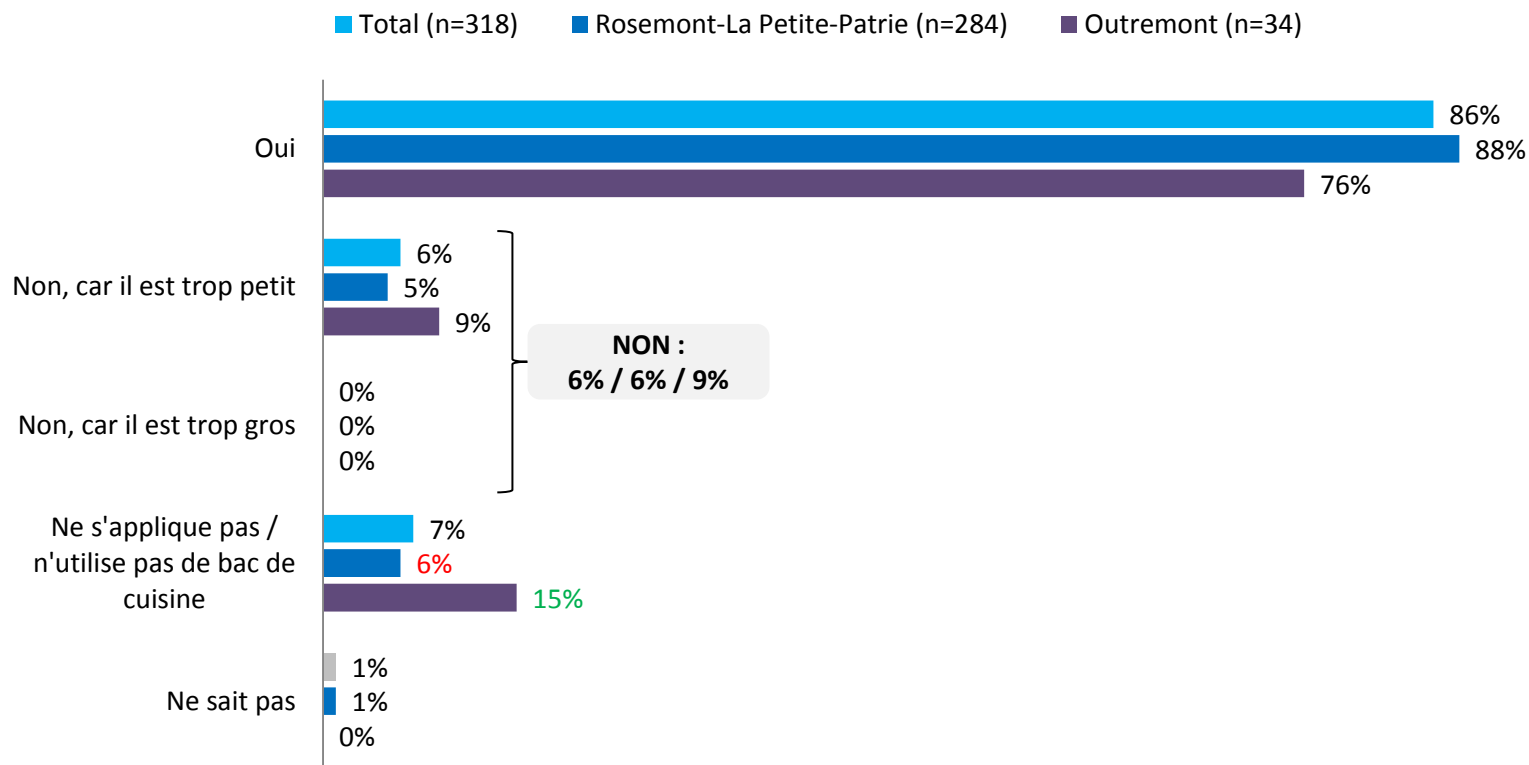
PERCEPTION DE LA TAILLE DU BAC DE CUISINE

27

Encore une fois, la grande majorité des répondants jugent convenable la taille de leur bac de cuisine. À peine 6% des gens le jugent trop petit.

Q18. Est-ce que, oui ou non, la taille de votre bac de cuisine vous convient?

Base : Ceux participant à la collecte





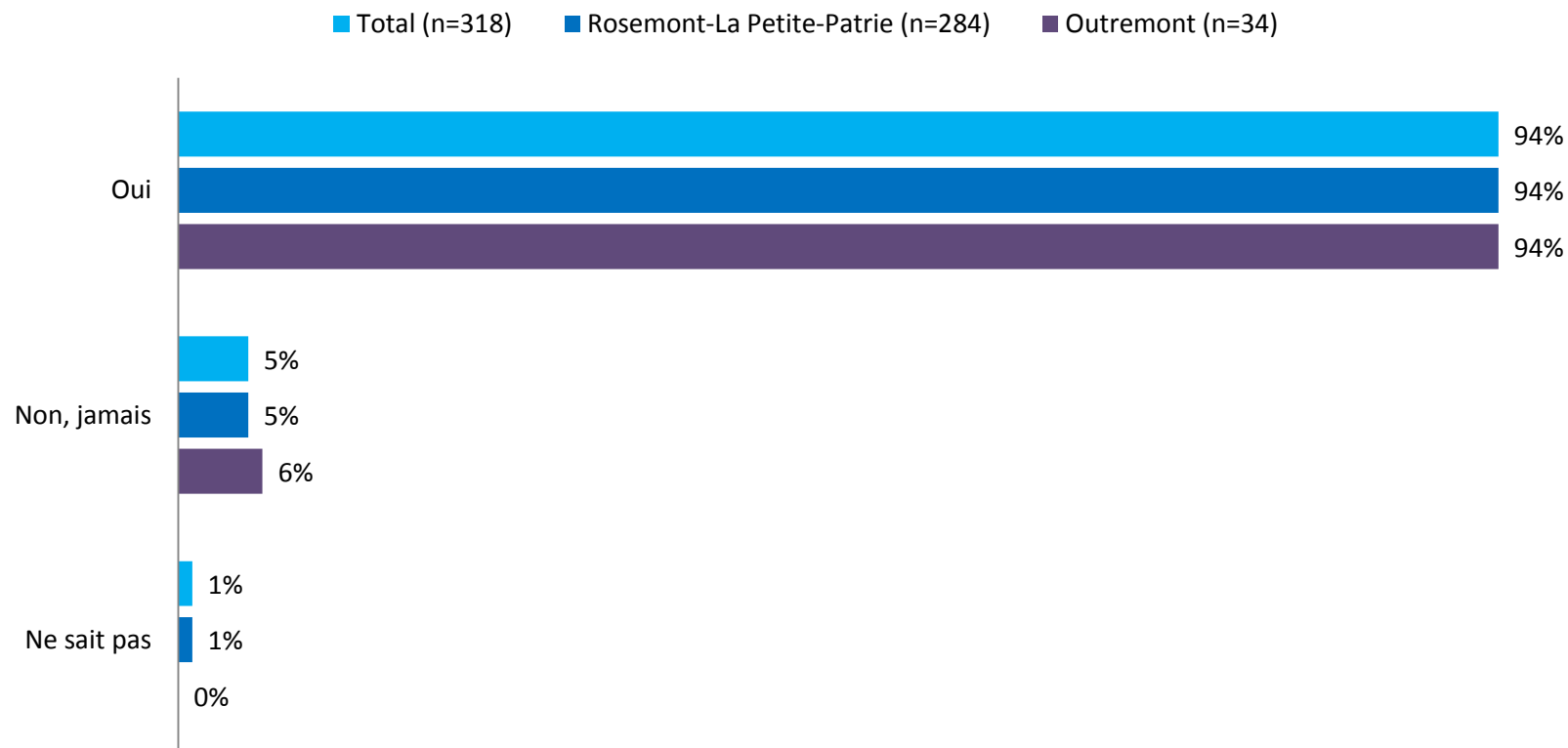
UTILISATION DE SACS COMPOSTABLES

28

Presque tous les participants à la collecte utilisent des sacs compostables.

Q19. Utilisez-vous des sacs compostables pour la collecte de résidus alimentaires ?

Base : Ceux participant à la collecte





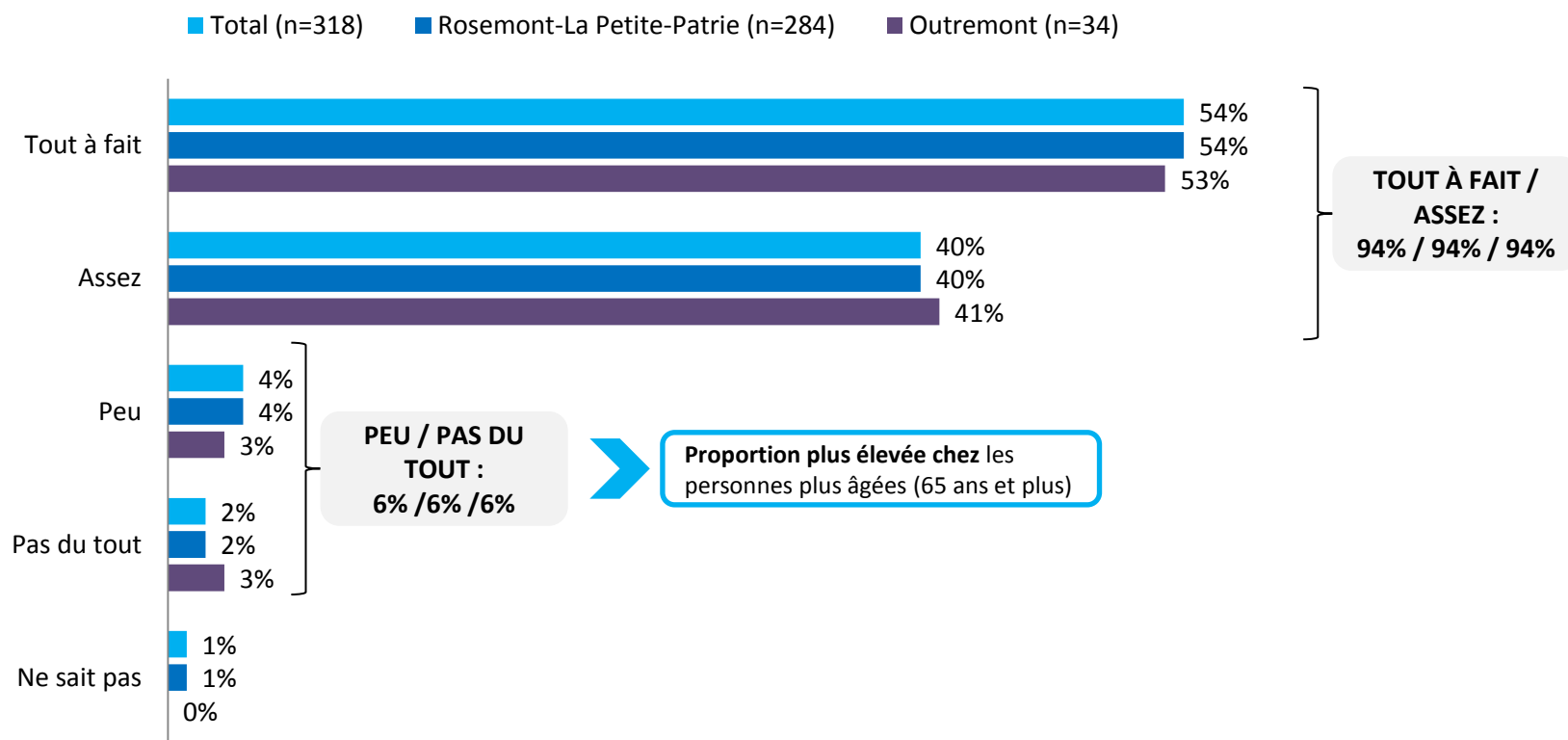
PERCEPTION DES OUTILS DE COLLECTE

29

Les outils mis à la disposition des résidents ciblés par la collecte répondent aux besoins de la quasi-totalité d'entre eux.

Q20. Diriez-vous que les outils de collecte de résidus alimentaires (c'est-à-dire le bac brun, le bac de cuisine et les sacs compostables) répondent TOUT À FAIT, ASSEZ, PEU ou PAS DU TOUT à vos besoins ?

Base : Ceux participant à la collecte





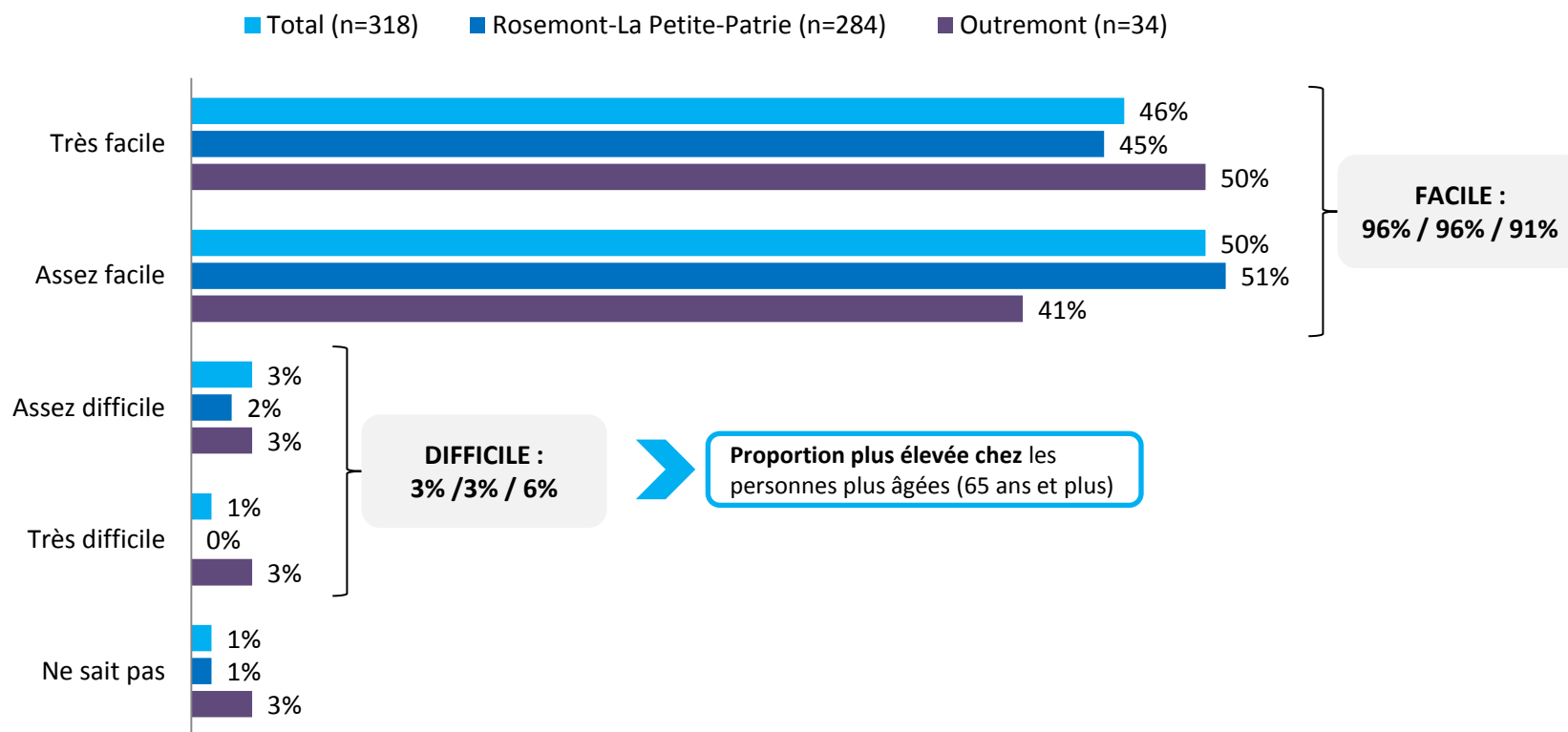
PERCEPTION DE LA MANIPULATION DES OUTILS DE COLLECTE

30

La manipulation des outils de collecte est jugée facile par la grande majorité des résidents interrogés.

Q21. Diriez-vous que la manipulation des outils de collecte de résidus alimentaires (c'est-à-dire le bac brun, le bac de cuisine et les sacs compostables) est...

Base : Ceux participant à la collecte





PROPOSITIONS D'AMÉLIORATIONS DU SERVICE DE COLLECTE

31

Les résidents participant à la collecte fournissent quelques pistes d'amélioration ayant surtout trait aux outils de collecte. Ils proposent notamment que leur arrondissement fournisse des sacs compostables de meilleure qualité et de grandeur adéquate et améliore le bac (taille, système de verrouillage amélioré).

Notons que les résidents d'Outremont sont plus nombreux à souhaiter que l'on règle les problèmes d'odeur et d'insectes associés à cette collecte.

Q22. À votre avis, qu'est-ce que votre arrondissement pourrait faire afin d'améliorer le service de collecte de résidus alimentaires?

MENTIONS SPONTANÉES — TROIS RÉPONSES POSSIBLES*

Base : Ceux participant à la collecte	TOTAL (n=318)	ARRONDISSEMENT	
		Rosemont-La Petite-Patrie (n=284)	Outremont (n=34)
Améliorer les outils de collecte	24%	23%	32%
Les sacs compostables (fournir des sacs, sacs de meilleure qualité, bonne grandeur)	16%	15%	18%
Améliorer le bac (taille convenable, meilleur système de verrouillage, etc.)	10%	10%	15%
Offrir un service plus fréquent	15%	15%	12%
Augmenter la fréquence de collecte durant l'été	8%	8%	3%
Faire deux collectes par semaine / augmenter la fréquence de ramassage	8%	7%	9%
Plus d'informations aux citoyens sur le service	12%	13%	9%
Régler le problème des odeurs / des insectes	5%	4%	15%
Meilleur service de ramassage (ne pas jeter les bacs, nettoyage des bacs, etc.)	5%	5%	6%
Étendre le service à tout l'arrondissement	3%	3%	0%
Meilleures heures de ramassage	2%	2%	0%
Le ramassage de tous types de déchets en même temps	2%	2%	3%
Maintenir la collecte de déchets deux fois par semaine	1%	1%	0%
Éliminer ce service / Je suis contre ce service	1%	1%	3%
Autre	2%	2%	6%
Aucune suggestion / Tout est correct	9%	9%	15%
Ne sait pas	33%	33%	26%

* Les répondants ayant la possibilité de nommer jusqu'à trois réponses, le total des mentions peut être supérieur à 100%.



4. OPINION, SATISFACTION ET CONNAISSANCES GÉNÉRALES À L'ÉGARD DE LA COLLECTE



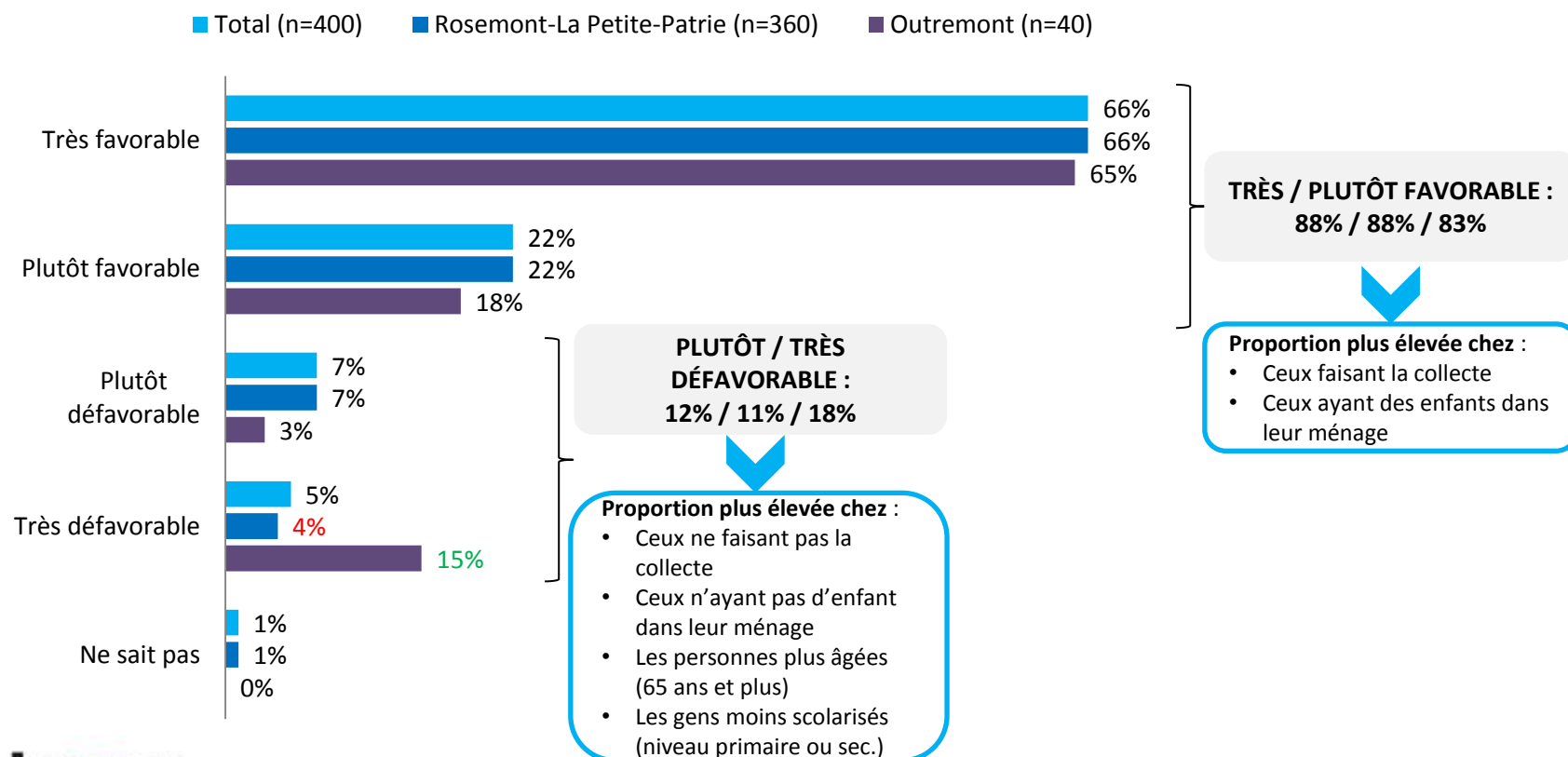
OPINION À L'ÉGARD DU PROJET DE COLLECTE

33

Les résidents interrogés sont généralement très favorables au projet de collecte de résidus alimentaires.

Q2. Que vous y participiez ou non, êtes-vous très favorable, plutôt favorable, plutôt défavorable ou très défavorable à ce projet de collecte de résidus alimentaires?

Base : Tous les répondants





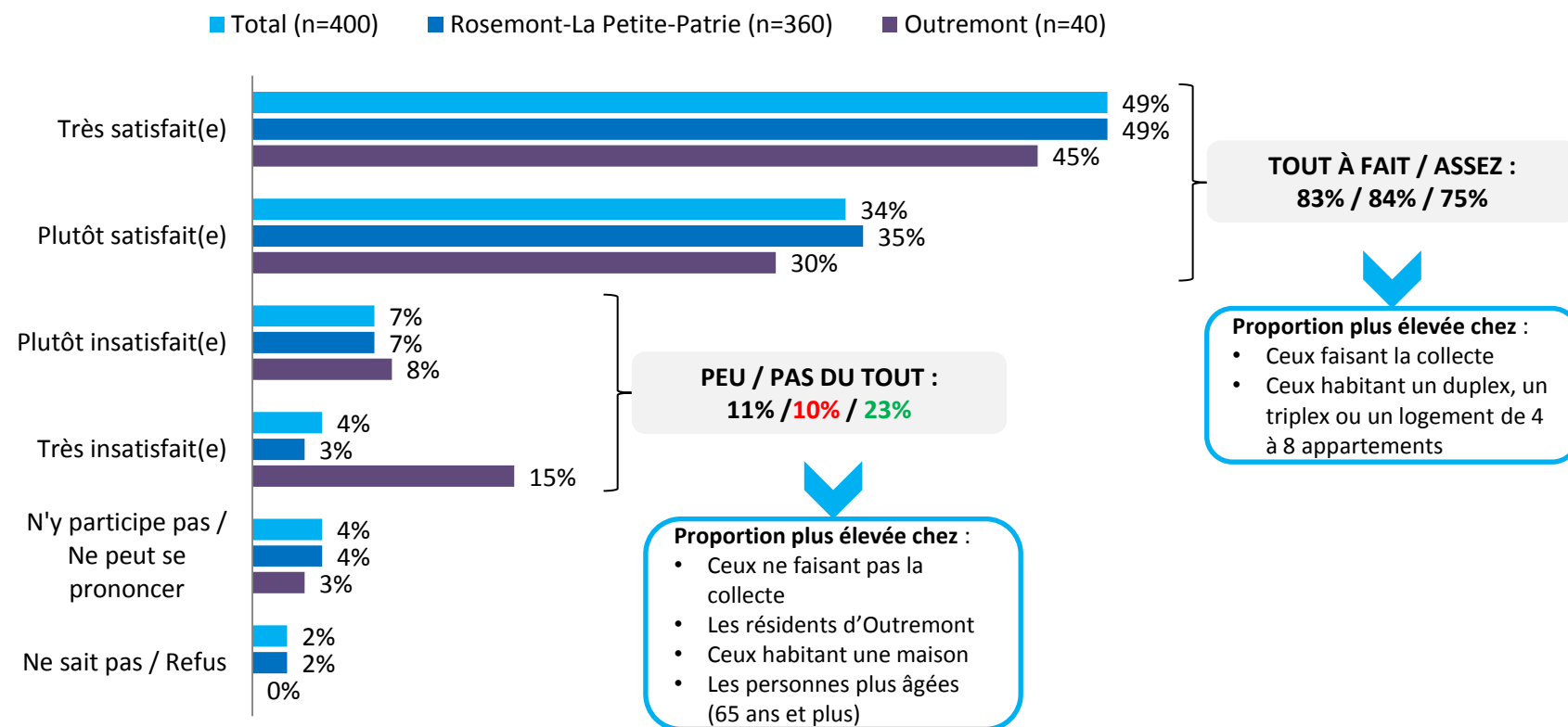
SATISFACTION À L'ÉGARD DES PROCÉDURES DE COLLECTE

34

De façon générale, les résidents sont satisfaits des procédures de collecte de résidus alimentaires mises en place dans leur secteur. On constate néanmoins un peu plus d'insatisfaction chez les résidents d'Outremont.

Q3. Quel est votre niveau de satisfaction à l'égard des procédures de collecte de résidus alimentaires mises en place dans votre secteur ? Diriez-vous que vous êtes...

Base : Tous les répondants





RAISONS D'ÊTRE SATISFAIT DES PROCÉDURES DE COLLECTE

35

La satisfaction à l'égard des procédures de collecte est surtout attribuable à la fréquence de ramassage. Notons que les participants à la collecte sont plus nombreux à l'apprécier.

Q4. Pourquoi êtes-vous <très ou plutôt satisfait> des procédures de collecte de résidus alimentaires mises en place dans votre secteur? MENTIONS SPONTANÉES – TROIS RÉPONSES POSSIBLES*

Base : Ceux satisfaits des procédures de collecte	TOTAL (n=333)	ARRONDISSEMENT	
		Rosemont-La Petite-Patrie (n=303)	Outremont (n=30)
Le service est régulier / c'est bien organisé / bonne fréquence de ramassage	48%	47%	60%
Ça réduit les déchets	11%	12%	10%
C'est bon pour l'environnement / ça peut servir de compost	11%	12%	0%
L'équipement fourni est adéquat (bac hermétique, propre, etc.)	7%	6%	13%
C'est un service nécessaire / c'est une bonne idée	6%	6%	10%
Devraient passer plus souvent (surtout l'été)**	6%	6%	3%
Mauvais service de ramassage (déchets laissés, bac brisé, etc.)**	5%	5%	3%
C'est assez simple / nous sommes assez informés sur le service	5%	5%	10%
L'heure de ramassage est convenable	4%	4%	3%
À cause des odeurs, des insectes ou des animaux**	3%	3%	0%
L'équipement fourni est inadéquat (format du bac, sacs compostables, etc.)**	3%	2%	10%
Ils ont supprimé une collecte de déchets*	2%	2%	0%
Difficile à gérer / manque d'information sur le service / bac difficile à déplacer**	2%	2%	3%
Les heures de ramassage ne me conviennent pas**	1%	1%	0%
Autre	5%	5%	13%
Aucune raison	1%	1%	0%
Ne sait pas / Refus	12%	13%	3%



RAISONS D'ÊTRE INSATISFAIT DES PROCÉDURES DE COLLECTE

36

Les gens insatisfaits des procédures de collecte déplorent surtout les odeurs, les insectes, le mauvais service de ramassage et le fait que c'est difficile à gérer.

Q4. Pourquoi êtes-vous <très ou plutôt insatisfait> des procédures de collecte de résidus alimentaires mises en place dans votre secteur?

MENTIONS SPONTANÉES — TROIS RÉPONSES POSSIBLES*

Base : Ceux insatisfaits des procédures de collecte	TOTAL (n=45)	ARRONDISSEMENT	
		Rosemont-La Petite-Patrie (n=36)	Outremont (n=9)**
À cause des odeurs, des insectes ou des animaux	31%	33%	22%
Mauvais service de ramassage (déchets laissés, bac brisé, etc.)	22%	28%	0%
C'est difficile à gérer / manque d'information sur le service / bac difficile à déplacer	20%	17%	33%
L'équipement fourni est inadéquat (le format du bac, les sacs compostables, etc.)	16%	17%	11%
Ils ont supprimé une collecte de déchets	13%	8%	33%
Ils devraient passer plus souvent (surtout l'été)	11%	14%	0%
C'est assez simple / nous sommes assez informés sur le service***	4%	3%	11%
Les heures de ramassage ne me conviennent pas	2%	0%	11%
Autre	18%	14%	33%

* Les répondants ayant la possibilité de nommer jusqu'à trois réponses, le total des mentions peut être supérieur à 100%.

** Étant donné le faible nombre de répondants (n<30), les données sont présentées à titre indicatif seulement.

*** Bien que l'on interrogeait les répondants sur les raisons d'être insatisfaits de la collecte, certains répondants ont indiqué des raisons de ne pas être entièrement insatisfaits.



PERCEPTION DE LA FRÉQUENCE DE PASSAGE POUR LA COLLECTE DE RÉSIDUS ALIMENTAIRES ET DES DÉCHETS

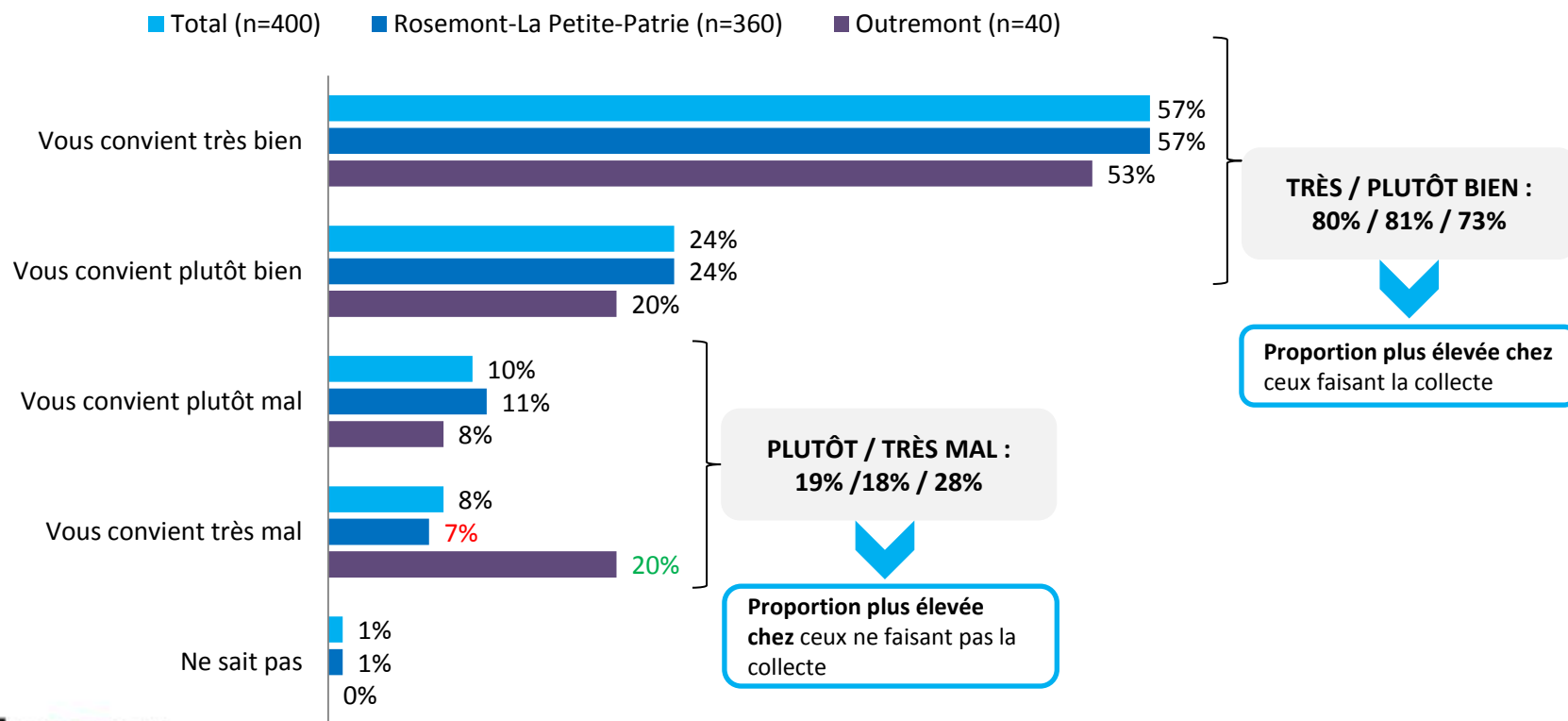
37

Les nouvelles procédures de collecte conviennent à la grande majorité des répondants.

Ceux qui ne font pas la collecte et les résidents d'Outremont sont toutefois plus nombreux à dire que cette nouvelle procédure ne leur convient pas.

Q5. La collecte de résidus alimentaires (bac brun) remplace désormais la collecte des déchets d'une journée de la semaine. Ainsi, au lieu de passer deux fois semaines pour les déchets, on passe maintenant une fois pour les déchets et une fois pour les résidus alimentaires. Diriez-vous que cette nouvelle procédure de collecte...

Base : Tous les répondants





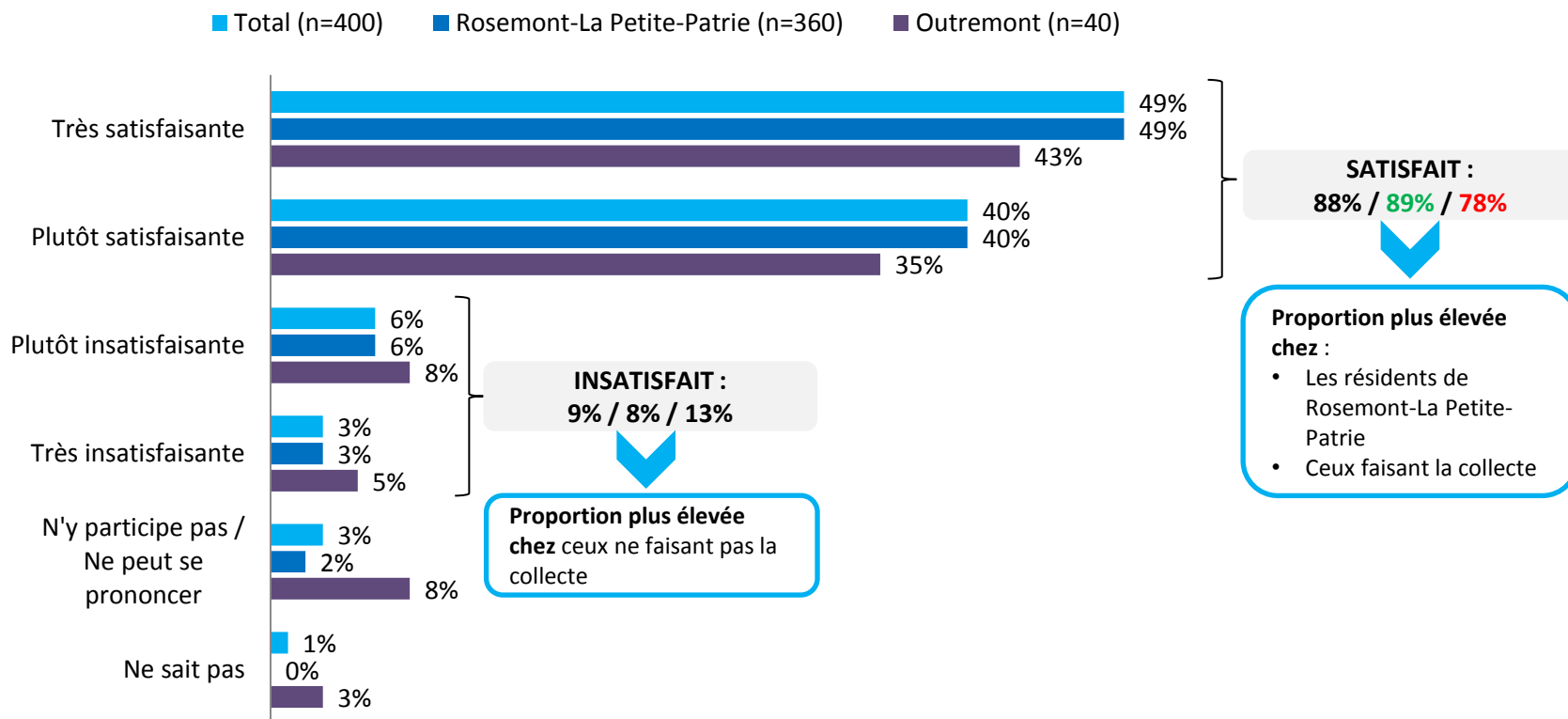
SATISFACTION QUANT À L'INFORMATION REÇUE

38

L'information reçue lors de l'implantation de la collecte est jugée satisfaisante par la plupart des résidents interrogés, mais un peu moins par les résidents d'Outremont.

Q7. Diriez-vous que l'information que vous avez reçue lors de l'implantation de cette collecte de résidus alimentaires était...

Base : Tous les répondants





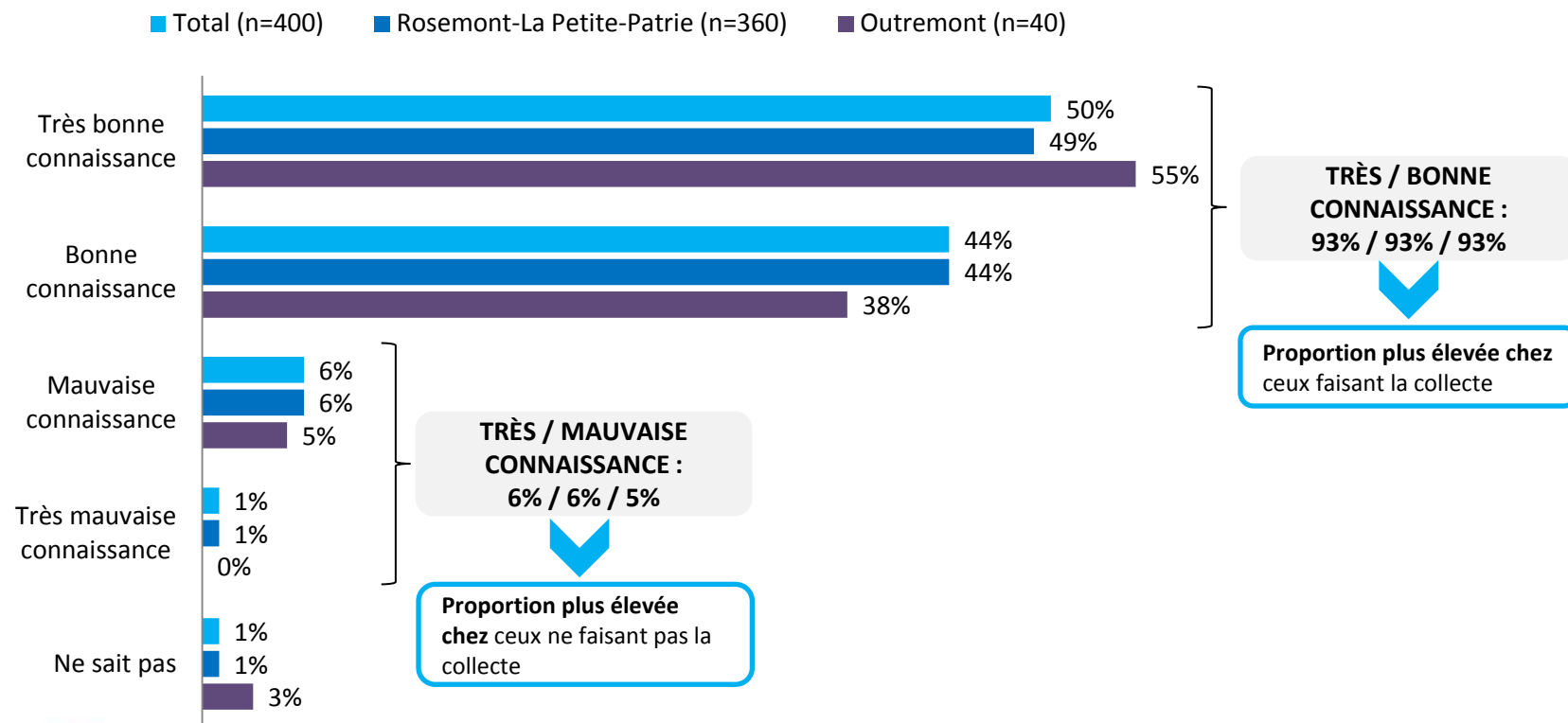
CONNAISSANCE DES MATIÈRES QUI VONT DANS LE BAC

39

De façon générale, les résidents disent avoir une très bonne ou une bonne connaissance des matières qui vont dans la bac brun. Ceux qui font la collecte sont plus nombreux à être de cet avis.

Q8. Diriez-vous que vous avez une très bonne connaissance, une bonne connaissance, une mauvaise connaissance ou une très mauvaise connaissance des matières qui vont dans le bac brun?

Base : Tous les répondants





PERCEPTION DE DIVERS ÉLÉMENTS LIÉS À LA COLLECTE

40

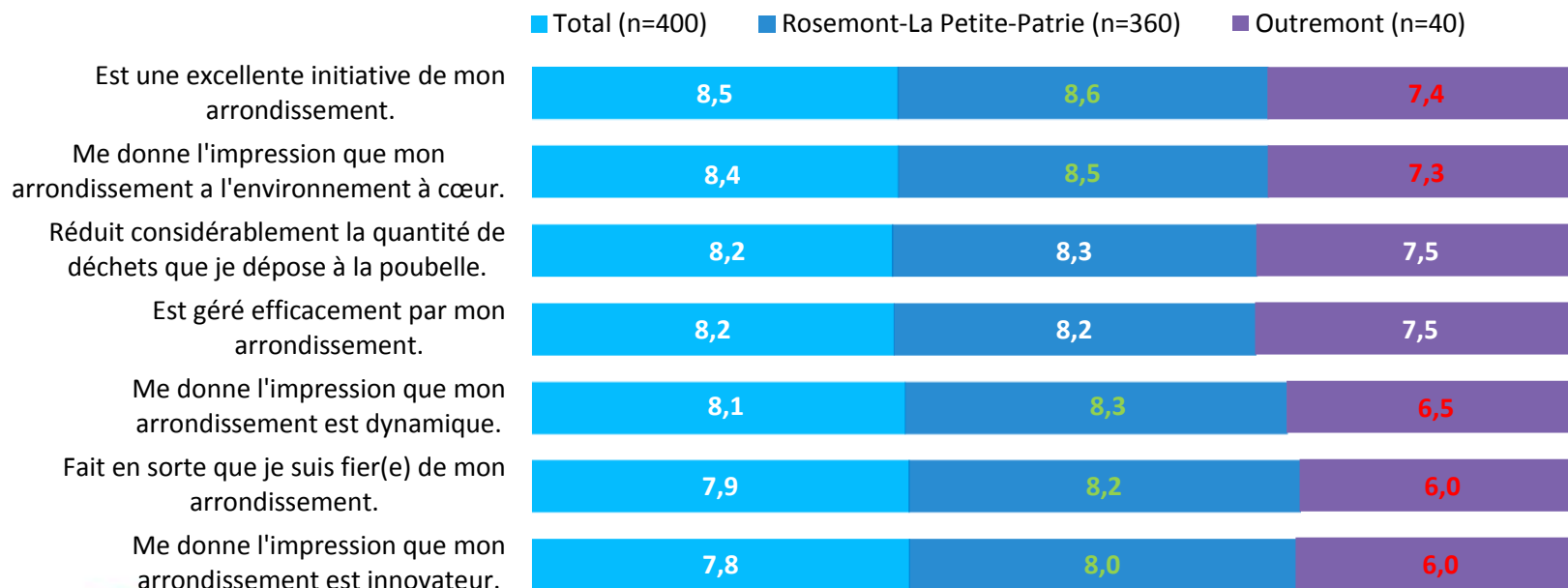
Le projet de collecte de résidus alimentaires est davantage perçu par les résidents interrogés comme étant une excellente initiative de leur arrondissement et leur donne l'impression que leur arrondissement a l'environnement à cœur. Notons que les résidents de Rosemont-La Petite-Patrie sont plus nombreux à être de cet avis. Dans l'ensemble, ce projet a un impact plus positif sur les résidents de Rosemont-La Petite-Patrie que sur ceux d'Outremont.

Q6A-G. Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « Pas du tout d'accord » et 10 signifie « Tout à fait d'accord », quel est votre niveau d'accord avec les énoncés suivants :

Base : Tous les répondants

MOYENNE SUR 10

Le projet de collecte de résidus alimentaires...





5. OPINION GÉNÉRALE À L'ÉGARD DES ARRONDISSEMENTS



OPINION À L'ÉGARD DE L'ARRONDISSEMENT DE ROSEMONT-LA PETITE-PATRIE

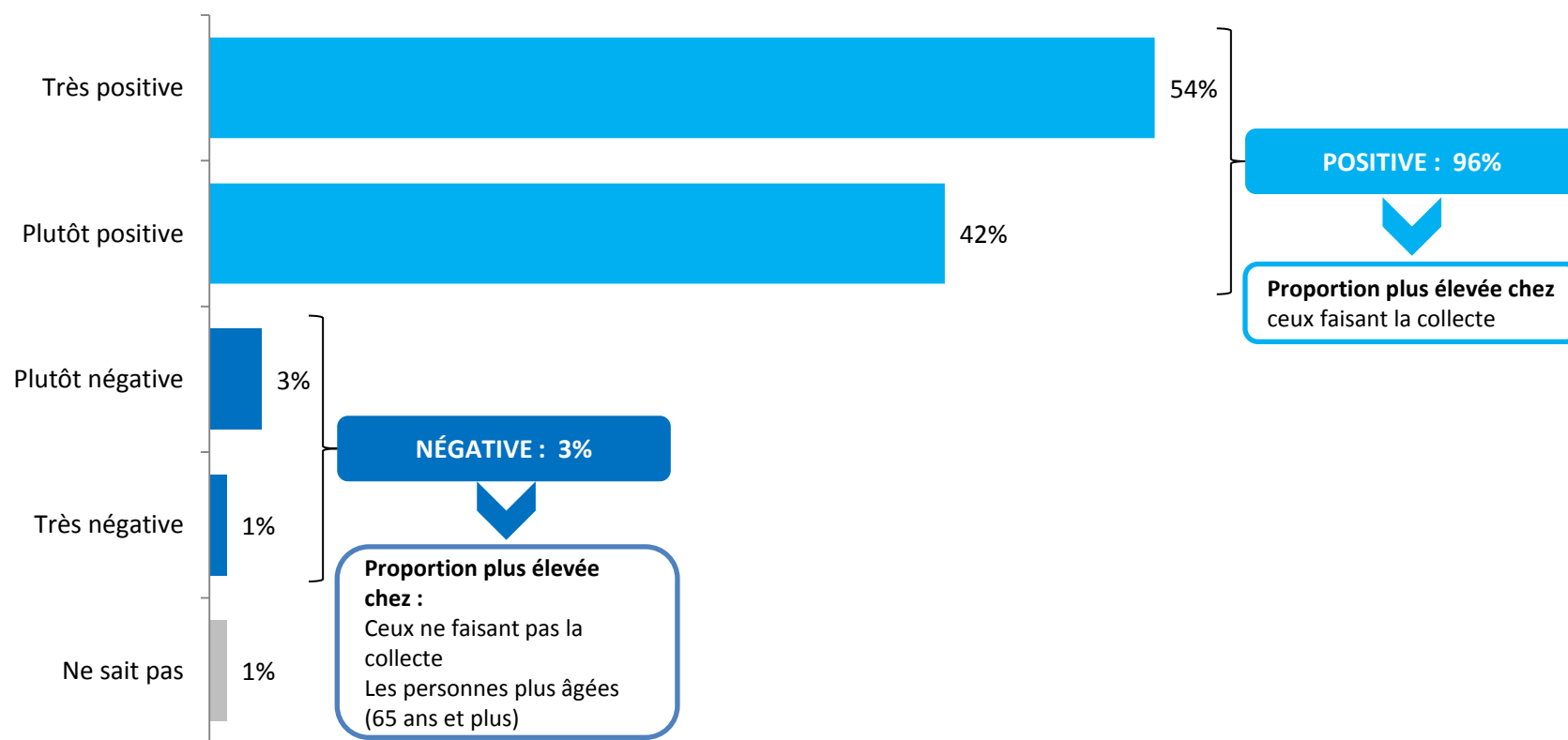
42

Les résidents de Rosemont-La Petite-Patrie interrogés ont une haute estime de leur arrondissement : 96% en ont une opinion positive.

Q26. Quelle est votre opinion générale à l'égard de l'arrondissement de Rosemont - La Petite-Patrie?

Est-elle...

Base : Résidents de Rosemont-La Petite-Patrie (n=360)





OPINION À L'ÉGARD DE L'ARRONDISSEMENT D'OUTREMONT

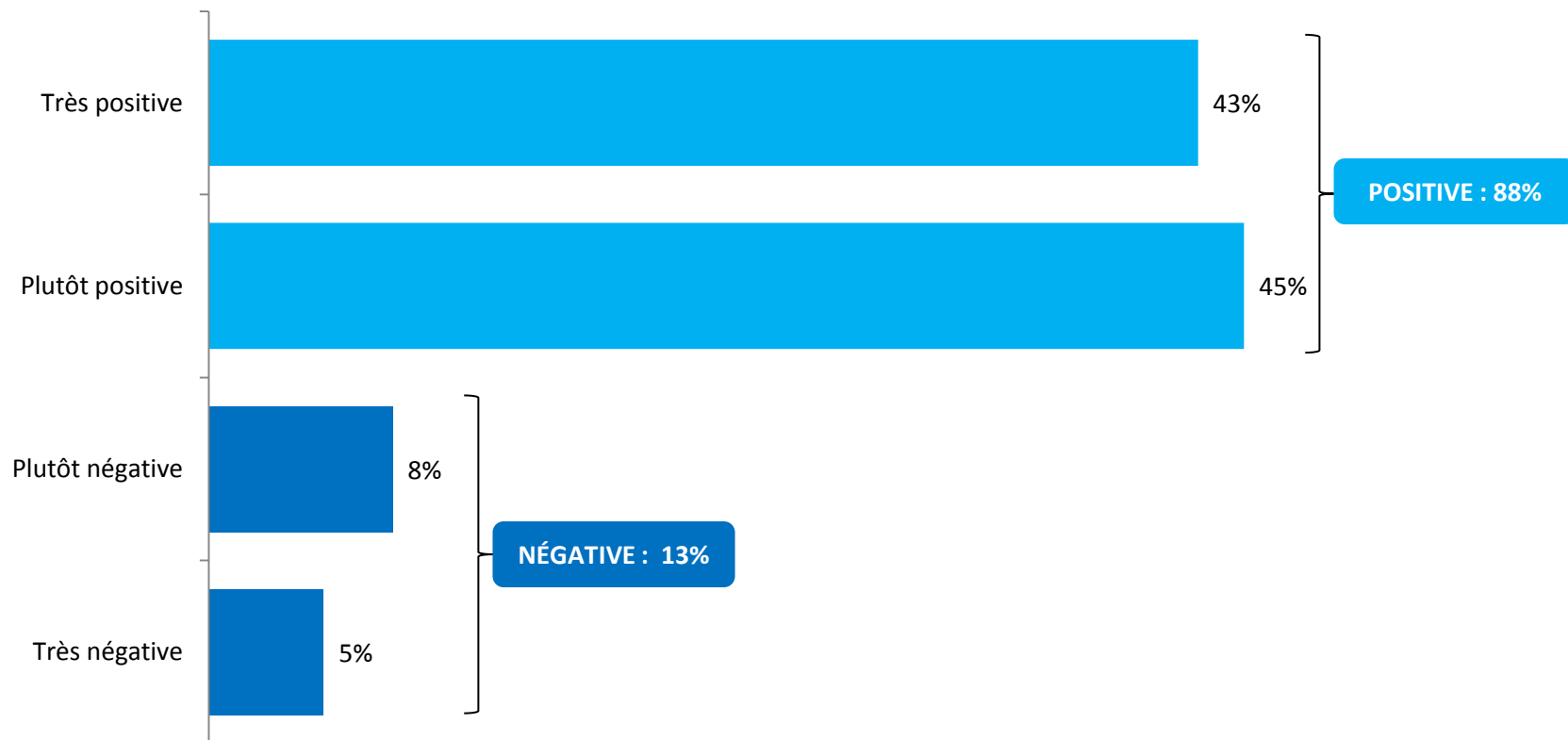
43

Les résidents d'Outremont interrogés ont aussi une opinion favorable de leur arrondissement : 88% en ont une opinion positive.

Q27. Quelle est votre opinion générale à l'égard de l'arrondissement d'Outremont?

Est-elle...

Base : Résidents d'Outremont (n=40)







Une excellente performance du projet de collecte de résidus alimentaires se traduisant par...

- ... un accueil favorable du projet;
- ... un taux de participation élevé et assidue tout au long de l'année;
- ... un taux de satisfaction élevé à l'égard des procédures de collecte et notamment de la fréquence de ramassage, du jour et de l'heure de la collecte, des outils de collecte et de la facilité à les manipuler.

Cette excellente performance peut notamment être attribuable...

- ... à l'information donnée sur cette collecte par les arrondissements;
- ... à l'attitude générale des citoyens à l'égard de cette collecte et de leur arrondissement. Cette collecte est d'ailleurs considérée comme étant une excellente initiative des arrondissements.

De petites améliorations pourraient toutefois être apportées...

- ... aux outils de collecte. En effet, bien que les résidents soient globalement satisfaits des outils de collecte, certaines améliorations pourraient être envisagées :
 - ✓ les prochains bacs pourraient être conçus de façon à minimiser les odeurs qui semblent incommoder certains résidents
 - ✓ des sacs compostables pourraient être fournies aux résidents
- ... à l'information donnée aux résidents :
 - ✓ en s'assurant que tous les résidents aient accès à de l'information sur la collecte
 - ✓ à des trucs pour éviter certains problèmes, notamment ceux liés aux odeurs et aux insectes
- ... au service de ramassage, de façon à ce qu'aucun résidu ne soit laissé sur les trottoirs ou les terrains.



CONCLUSIONS STRATÉGIQUES (SUITE)

46

Considérant l'excellente performance du projet de collecte dans les secteurs ciblés et en tenant compte de quelques petites améliorations à apporter, celui-ci pourrait être étendu efficacement à l'ensemble des résidents des arrondissements de Rosemont-La Petite-Patrie et d'Outremont. Il ne faut toutefois pas oublier qu'avant d'adopter un comportement, les individus passent à travers trois stades illustrés ci-dessous :

- Bien que les individus semblent parfois rapides dans leur processus de choix, il ne fait aucun doute en marketing et dans l'étude du comportement du consommateur que celui-ci procède avec une rigueur, parfois non apparente, mais bien réelle, caractérisée par trois étapes.
- En effet, les individus « passent à travers » trois stades dans leur processus de choix ou d'adoption d'un comportement : le stade de la connaissance, le stade de l'attitude et le stade du comportement.
- Ces trois stades font en fait référence à la hiérarchisation des effets. Ce concept explique que les individus doivent traverser des étapes avant d'adopter un comportement (comme participer à la collecte de résidus alimentaires). Il s'agit d'une logique séquentielle.
- Le schéma ci-dessous résume l'approche de la hiérarchie des effets dans le contexte de la collecte de résidus alimentaires :

1) Faire connaître la collecte de résidus alimentaires
Stade de la connaissance

2) Présenter favorablement cette initiative
Stade de l'attitude

3) Inciter à l'action (y participer sur une base régulière)
Stade du comportement

- La communication doit nécessairement tenir compte du cheminement des citoyens. Jusqu'à présent, cela a été un gage de succès dans les secteurs ciblés.

