

Council Member Inquiry Form
Demande de renseignement d'un membre du Conseil

Subject: Consolidated Webpage for Waste

Objet : Regroupement de l'information relative aux déchets sur une page Web

Submitted at: Environment and Climate
Change Committee

Présenté au: Comité de l'environnement
et du changement climatique

From/Exp.:

Date: March 18, 2025

File/Dossier :

Councillor/Conseiller(e) :
T. Tierney

Date: le 18 mars 2025

ECCC-2025-02

To/Destinataire:

Directeur général des Travaux publics

Inquiry:

Can the City of Ottawa create a single one-stop, easy-to-find webpage that consolidates information on ALL waste disposal options, including hazardous waste depot pickups run by the City, as well as electronic waste, hazardous waste and other disposal services offered by private companies?

Demande de renseignements :

La Ville d'Ottawa pourrait-elle créer une page Web facilement consultable où serait regroupée l'information sur TOUTES les solutions d'élimination des déchets, y compris les collectes gérées par la Ville aux dépôts de déchets dangereux, ainsi que les déchets électroniques, les déchets dangereux et les autres services d'élimination de déchets offerts par des entreprises privées?

Response (Date: 2025-May-07)

Current State

The City of Ottawa's current [Garbage and Recycling](#) webpage is a central landing page for information on waste disposal and diversion programs and includes a "What's Happening" column where visitors can find a link to their waste collection schedule, and links to newly approved or implemented waste policies. The [Garbage and Recycling](#) webpage also directs visitors to both City-run webpages and webpages owned by

private companies who support City waste reduction and diversion.

Located on the City of Ottawa's [Garbage and Recycling](#) webpage, the [Waste Explorer Tool](#) is a valuable recourse that users to use to find out what disposal options are appropriate for certain waste items. It provides waste disposal options for over 1,132 items (and counting!) including garbage items, recyclables and organics, hazardous and special products, electronic waste, and items that are suited for donation/reuse. To find the appropriate disposal option of a specific item, visitors type the item they are looking to dispose of in the search bar and the application will advise where to properly dispose of that item.

If an item is not accepted by a City disposal or diversion program, the [Waste Explorer Tool](#) will advise of other options for disposal either through the City's [Take It Back! Program](#), or the Province's [Resource Productivity and Recovery Authority](#) site. While the City's webpage directs visitors to sites run by external entities, City staff have no authority over what the sites contain and are not responsible for site updates or modifications.

Commitment for Action in the Interim

As a result of this inquiry, staff have engaged with the City's Applications Management Team to understand what enhancements could be made to make the webpage more user-friendly. A near-term enhancement the team is exploring is an update to the *What's Happening* portion of the webpage. This already-existing space could be used as an easy to find location for resource links and helpful information for waste reuse, diversion and disposal options for a range of materials, including electronic and hazardous waste. The Applications Management team will ensure all recommendations align with the Ottawa Digital Toolkit and standards so that the Solid Waste Services website has a strong, sustainable foundation going forward.

Future Optimization Opportunities

Recognizing the importance of ensuring information is easy to find, accessible and consistent, an action was approved through the Solid Waste Master Plan that would see the City "develop and implement new educational initiatives" in order to better educate and inform residents of the opportunities to avoid, reduce and divert waste.

This action is currently being scoped out and includes improving how residents can more easily find reduction, diversion and disposal options online. This could include more interactive webpages, a dedicated City waste portal, supporting external hubs dedicated to reuse and reduction knowledge sharing, as well as improvements to

current Solid Waste Services webpages. Any new initiative will consider how to increase accessibility, equity and inclusion as well as how technology can be used to support resident behaviour change and encourage people to participate in programs to affect change. Other considerations include optimizing the information for use with mobile phones, creating a medium for knowledge exchange and encouraging more participation from a diverse customer base, including residents living in multi-residential properties.

The City's Solid Waste webpages will continue to be updated and made accessible and more user-friendly as this Waste Plan action is planned and implemented and staff will continue to work with counterparts across the City to align with best practices for webpage layout and design. As a new online education initiative is developed, Council will be informed of progress in the Solid Waste Master Plan Annual Update report planned for Q4 2025. Furthermore, the City's Information Technology (IT) Services team has advised that Solid Waste Services complete a Core Content Review and an Information Architecture Exercise which would identify and prioritize information based on needs and goals, and assess how content is grouped, labeled and structured. Solid Waste Services is committed to leading these exercises with IT's support throughout the process.

Réponse (Date : le 7 mai 2025)

Situation actuelle

La page Web [Déchets et recyclage](#), de la Ville d'Ottawa est une source d'information centrale sur les programmes d'élimination et de réacheminement des déchets. On y trouve une section « Ce qui se passe », qui comprend des liens vers le calendrier de collecte, ainsi que des liens vers les politiques de gestion des déchets nouvellement approuvées ou mises en œuvre. De plus, la page [Déchets et recyclage](#) dirige les internautes vers des pages Web appartenant soit à la Ville, soit à des entreprises privées qui aident la Ville dans son travail de réduction et de réacheminement des déchets.

Aussi sur la page [Déchets et recyclage](#), l'[outil Navigateur de déchets](#) est une ressource précieuse qui indique les meilleures solutions d'élimination pour différents types de déchets, soit des solutions pour plus de 1 132 éléments (et la liste continue de s'allonger!) : ordures, déchets recyclables et organiques, matières dangereuses, produits spéciaux, déchets électroniques et objets pouvant être donnés ou réutilisés. Pour trouver la bonne façon d'éliminer tel ou tel déchet, l'internaute tape le mot recherché dans le moteur de recherche, et l'application lui indiquera là où il faudrait s'en

défaire.

Si un déchet est exclu des programmes municipaux d'élimination ou de réacheminement, le [Navigateur de déchets](#) indiquera d'autres solutions : soit le [Programme Rapportez-les](#), soit le site de l'[Office de la productivité et de la récupération des ressources](#) de la province. La page Web de la Ville vous dirige vers des sites administrés par des entités externes. Toutefois, le personnel municipal n'a aucun contrôle sur leur contenu et n'est responsable ni des mises à jour ni des modifications apportées à ces sites.

Engagement pour une action immédiate

À la suite de cette demande de renseignement, le personnel s'est engagé avec l'équipe municipale des services Web des STI à chercher des améliorations qui permettraient de rendre la page Web plus conviviale. Sur la page Web, l'équipe envisage de bientôt mettre à jour la rubrique *Ce qui se passe*. Cet espace, qui existe déjà, pourrait servir de source facilement accessible contenant des liens vers des ressources et de l'information utile sur les solutions de réutilisation, de réacheminement et d'élimination pour une foule de déchets, notamment les déchets électroniques ou dangereux. L'équipe de gestion des applications s'assurera que toutes les améliorations apportées à la page respectent les normes et correspondent à la Trousse d'outils numériques d'Ottawa, afin que le site Web des Services des déchets solides repose sur une base solide et durable.

Possibilités futures d'optimisation

La Ville, reconnaissant l'importance de veiller à ce que l'information soit facile à trouver, accessible et uniforme, a donné le feu vert, dans son Plan directeur de la gestion des déchets solides, à une action qui lui permettra « de créer et de mettre en œuvre de nouvelles initiatives éducatives » pour mieux sensibiliser et informer les résidents quant aux possibilités de réduire, d'éliminer et de réacheminer les déchets.

Cette initiative, actuellement à l'étude, prévoit notamment des améliorations qui faciliteront la recherche en ligne de solutions de réduction, de réacheminement et d'élimination des déchets. Il pourrait s'agir de pages Web plus interactives, d'un portail municipal sur les déchets, d'un soutien aux centres externes qui partagent leurs connaissances sur la réutilisation et la réduction des déchets, ainsi que d'améliorations aux pages Web des Services des déchets solides. Toute nouvelle initiative visera l'amélioration de l'accessibilité, de l'équité et de l'inclusion de même que l'emploi de la technologie pour induire des changements de comportement dans la population et encourager celle-ci à participer aux programmes pour favoriser le changement. Notons aussi l'optimisation des renseignements pour la consultation mobile, la création d'une

tribune d'échange d'information et le déploiement d'actions qui encouragent la participation d'une clientèle diverse, notamment les gens qui vivent dans un immeuble à logements multiples.

Le travail de mise à jour, de convivialité et d'accessibilité des pages Web des Services des déchets solides continuera pendant la planification et la mise en œuvre du Plan de gestion des déchets. L'équipe poursuivra son travail avec ses homologues dans toute la Ville et fera siennes les pratiques exemplaires de conception et de présentation des pages Web. Une nouvelle initiative éducative en ligne est en cours d'élaboration, et le Conseil sera informé des progrès accomplis dans le rapport annuel de mise à jour du Plan directeur de la gestion des déchets solides, qui doit être présenté au quatrième trimestre de 2025. Enfin, comme l'a recommandé l'équipe des Services de technologie de l'information (TI), les Services des déchets solides effectueront un examen du contenu principal et un exercice d'architecture de l'information pour trouver des renseignements et établir l'ordre des priorités selon les besoins et les objectifs, et évalueront la manière dont le contenu est groupé, nommé et structuré. Les Services des déchets solides se sont engagés à réaliser ces exercices avec le soutien des Services de TI.

Standing Committees / Commission Inquiries:

Demande de renseignements des Comités permanents / Commission :

*Response to be listed on the **Environment and Climate Change Committee Agenda of May 20, 2025***

*La réponse devrait être inscrite à l'ordre du jour de la réunion du **Comité de l'environnement du changement climatique** prévue le 20 mai 2025*