

# Rapport

## *Indicateur municipal 2023*

Sondage de satisfaction à l'égard  
des services municipaux



DATE 2023-05-15 NUMÉRO DE PROJET 16648-003

# Léger

---

*Comprendre le monde*

# TABLE DES MATIÈRES

Approche méthodologique	03
Profil des répondants	06
Faits saillants	09
Résultats détaillés	14
<b>1. La satisfaction à l'égard des services municipaux</b>	<b>15</b>
1.1 Satisfaction générale	16
1.2 Services en lien avec les travaux publics	17
1.3 Services en matière de sécurité publique	19
1.4 Services en matière de transport et de mobilité	20
1.5 Services en matière de sports, de loisirs et de culture	23
<b>2. Interaction avec la Ville</b>	<b>28</b>
2.1 Prise de contact avec la Ville	29
2.2 Satisfaction à l'égard de l'accueil et la qualité du service	30
2.3 Satisfaction à l'égard du service 311 (Centre d'appels non urgents)	31
<b>3. Communication et participation citoyenne</b>	<b>32</b>
3.1 Souhaits en matière de participation citoyenne	33
3.2 Moyens d'information privilégiés	34
3.3 Site Web de la Ville: consultation et satisfaction	36
3.4 Portail citoyen: consultation et satisfaction	38
<b>4. Environnement</b>	<b>39</b>
4.1 Investissements potentiels	40
4.2 Contribution supplémentaire via les taxes	41





# APPROCHE MÉTHODOLOGIQUE



# APPROCHE MÉTHODOLOGIQUE



## COMMENT

Sondage hybride, une combinaison de méthodes de collecte web et téléphonique.



## QUI

**703 Gatinoises et Gatinois** âgés de 18 ans et plus, pouvant s'exprimer en français ou en anglais et n'étant pas à l'emploi de la Ville ou membre du Conseil municipal ont participé à l'étude.

Afin d'assurer un nombre suffisant de répondants dans chacun des secteurs, un échantillonnage aléatoire stratifié non proportionnel a été privilégié. Afin de redonner le poids réel à chaque secteur, un redressement de l'échantillon a été effectué lors des traitements statistiques à partir du poids réel du secteur selon le nombre de résidents.

Les résultats peuvent être interprétés dans une marge d'erreur de +/-4%, 19 fois sur 20.



## QUAND

Un prétest a été réalisé le 3 avril 2023 afin de valider la durée du questionnaire et d'assurer son déroulement logique. La collecte des données s'est déroulée du 4 au 21 avril inclusivement.



## PONDÉRATION

Afin de redresser les potentiels déséquilibres et de rendre l'échantillon représentatif de la population étudiée, les données brutes ont été pondérées selon l'âge, le genre, le secteur de résidence, la langue maternelle, la scolarité, la présence d'enfant(s) dans le ménage et le statut de propriétaire/locataire (source : Statistique Canada, recensement 2021).

# APPROCHE MÉTHODOLOGIQUE

## EN COMPLÉMENT

Pour permettre à tous les citoyens qui désiraient le faire de s'exprimer, le sondage a aussi été diffusé en format web. 1026 citoyens ont participé au sondage web par lien ouvert. La collecte pour ce second volet a été réalisée en même temps que la collecte du volet scientifique. En raison de la nature de l'échantillon (échantillon de volontaires), les résultats du sondage web par lien ouvert ont été traités séparément et remis à la Ville de Gatineau sous forme de tableaux croisés. Ils ne font pas l'objet du présent rapport.

## NOTES AUX LECTEURS

### ARRONDISSEMENT DES PROPORTIONS

Le complément à 100% est attribuable à l'arrondissement à l'entier des proportions ou à la non-réponse.

Dans certains cas, les répondants pouvaient fournir plus d'une réponse. Les totaux présentés à ces questions sont par conséquent supérieurs à 100%.

### DIFFÉRENCES SIGNIFICATIVES

Les résultats présentant des différences significatives pertinentes sont présentés dans les tableaux et graphiques, ou dans les commentaires d'analyse.

Les données en caractères **verts** signalent une proportion significativement supérieure à celle des autres répondants. À l'inverse, les données en caractères **rouges** signalent une proportion significativement inférieure à celle des autres répondants. Pour les comparaisons avec les résultats de la dernière édition de l'étude (2020, les hausses (↑) et les diminutions (↓) significatives sont soulignées à l'aide de flèches.

*La forme masculine utilisée dans le texte désigne aussi bien les femmes que les hommes. Elle n'est utilisée qu'à la seule fin d'alléger le texte et d'en faciliter la compréhension.*



# PROFIL DES RÉPONDANTS



# PROFIL DES RÉPONDANTS

Profil des répondants	Total (n=703)	Aylmer (n=130)	Buckingham (n=58)	Gatineau (n=281)	Hull (n=175)	Masson-Angers (n=59)
<b>Genre</b>						
Homme	47%	52%	42%	46%	45%	44%
Femme	53%	48%	58%	54%	54%	56%
Non-binaire	1%	0%	0%	1%	1%	0%
<b>Âge</b>						
18-24 ans	10%	8%	15%	9%	11%	9%
25-34 ans	17%	11%	15%	19%	17%	32%
35-44 ans	18%	26%	6%	18%	13%	18%
45-54 ans	16%	19%	25%	17%	13%	9%
55-64 ans	18%	19%	17%	17%	18%	18%
65-74 ans	14%	13%	14%	14%	17%	11%
75 et plus	7%	4%	9%	7%	10%	2%
<b>Niveau de scolarité</b>						
Primaire/secondaire	31%	22%	39%	37%	27%	30%
Collégial	36%	31%	50%	38%	32%	53%
Universitaire	32%	43%	11%	25%	41%	17%
<b>Propriétaire ou locataire de votre résidence principale</b>						
Propriétaire	61%	74%	46%	66%	41%	71%
Locataire	37%	23%	54%	32%	56%	29%

# PROFIL DES RÉPONDANTS

Profil des répondants	Total (n=703)	Aylmer (n=130)	Buckingham (n=58)	Gatineau (n=281)	Hull (n=175)	Masson-Angers (n=59)
<b>Enfant de moins de 18 ans au sein du foyer</b>						
Oui	29%	41%	28%	30%	16%	22%
Non	71%	59%	72%	69%	84%	78%
<b>Langue maternelle</b>						
Français	72%	56%	73%	75%	78%	82%
Anglais	15%	28%	25%	12%	9%	3%
Autre langue	13%	16%	2%	14%	13%	15%
<b>Occupation principale</b>						
Travailleur/Travailleur autonome	54%	54%	49%	53%	53%	74%
Travailleur à temps partiel	7%	8%	3%	7%	7%	2%
Au foyer/Sans emploi	5%	5%	8%	5%	3%	4%
Étudiants	6%	4%	8%	8%	6%	1%
Retraité	28%	28%	33%	26%	31%	17%
<b>Revenu total avant impôt pour le foyer en 2019</b>						
39 999 \$ ou moins	17%	6%	25%	19%	23%	6%
40 000 \$ à 59 999 \$	14%	9%	25%	13%	20%	13%
60 000 \$ à 79 999 \$	15%	19%	7%	14%	15%	11%
80 000 \$ et plus	46%	56%	29%	47%	35%	66%





# FAITS SAILLANTS



## FAITS SAILLANTS

**Les Gatinois se montrent assez satisfaits des services offerts par leur Ville en général (6,8/10). Ce résultat est comparable celui obtenu par les municipalités de taille similaire (norme Léger : 6,9/10).**

**La satisfaction présente toutefois une diminution par rapport à l'évaluation que les citoyens en avaient faite en 2020 (7,2/10). Cette baisse s'explique notamment par le fait que :**

- Sept services présentent une baisse du niveau de satisfaction par rapport à 2020. Ces diminutions sont généralement légères, allant de -0,3 à -1,3 points.
- Sept services obtiennent une note moyenne de satisfaction sous la norme Léger correspondante, et pour aucun, elle n'est supérieure. Les écarts varient de 0,5 à 0,9 point.
- Deux services présentent une note moyenne sous le seuil de la satisfaction fixé à 6,0/10. Ces services sont l'entretien des rues et des trottoirs des quartiers au printemps et en été (5,7) et la fluidité du transport aux heures de pointes, dans la municipalité (5,6).

\*Cette année, l'énoncé est différent de celui qui a été utilisé en 2020 (...à l'aménagement des parcs et espaces verts de votre quartier) et de celui utilisé dans la récente édition de l'Indicateur municipal (...à l'aménagement des parcs et espaces verts). Le comparatif avec 2020 est donc présenté à titre indicatif uniquement.

\*\*Lors de la récente édition de l'Indicateur municipal, le déneigement des rues et le déneigement des trottoirs constituaient deux questions distinctes. Ce résultat étant une moyenne des deux, la comparaison est donc présentée à titre indicatif uniquement.

Note de satisfaction moyenne sur 10	2020	2023	Norme Léger
<b>SATISFACTION GÉNÉRALE À L'ÉGARD DES SERVICES</b>	7,2	6,8↓	6,9
<b>Services en matière de sécurité publique</b>			
Le service de sécurité incendie	8,6	8,1↓	8,3
Le service de police	7,6	7,3↓	7,2
<b>Services en matière de sports, loisirs et culture</b>			
Le service de bibliothèque municipale	8,0	7,5↓	8,0
L'aménagement des parcs et espaces verts, de même que les terrains sportifs intérieurs et extérieurs	7,5	6,8*	n.a.*
Les activités sportives offertes par votre ville	7,3	6,8↓	7,4
Les activités culturelles offertes par votre ville	8,0	6,7↓	n.a.
Les événements organisés par votre municipalité	7,1	6,5↓	7,2
La protection du patrimoine	-	6,2	6,8
<b>Services en lien avec les travaux publics</b>			
Le déneigement des rues et des trottoirs de votre quartier	6,1	6,2	6,4**
L'entretien des rues et des trottoirs au printemps/été	6,4	5,7↓	6,6
<b>Services en matière de transport et mobilité</b>			
Les services de transport en commun de la municipalité	-	6,1	7,0
La fluidité du transport aux heures de pointes, dans la municipalité	-	5,6	6,3

## FAITS SAILLANTS

La Ville maintient ou présente des résultats positifs à l'égard d'autres éléments significatifs de la satisfaction citoyenne.

### Les interactions entre la Ville et ses citoyens

36% des Gatinois sont entrés en contact avec leur municipalité au cours des 12 derniers mois et ils sont généralement satisfaits du service et de l'accueil reçus des employés municipaux à cette occasion.

Ceux qui ont utilisé le service 311 (CANU), soit la plus grande part (74%), sont aussi satisfaits de leur expérience.

Avec ces résultats, la Ville démontre de la stabilité dans ses interactions avec ses citoyens.

Note de satisfaction moyenne sur 10	2020	2023
Accueil et service des employés municipaux	7,9	7,7
Service 311 (CANU)	7,7	7,7

### Les services de sports, loisirs et culture

La pandémie de COVID-19 qui vient à peine de se terminer a laissé des traces sur la satisfaction à l'égard de l'offre de services en matière de sports, de loisirs et de culture, expliquant l'évaluation plus critique que les Gatinois en font par rapport à la dernière mesure. Il est toutefois important de souligner que l'aménagement des parcs, des espaces verts et des terrains sportifs intérieurs et extérieurs obtient le deuxième meilleur résultat de cette catégorie et que les citoyens lui accordent une importance bien plus grande qu'aux autres services (le plus important : 46%). Il serait pertinent d'en faire une priorité d'action, car les améliorations seraient remarquées d'une part importante de la population.

Notons aussi que lorsqu'on leur demande s'ils souhaitent que la Ville les consulte et les écoute davantage avant de prendre des décisions, les citoyens présentent un niveau d'accord moins élevé que dans les autres municipalités de taille comparable. Ils manifestent aussi un moins grand désir que la Ville leur transmette une plus grande quantité d'information. Ils démontrent donc une plus grande satisfaction qu'ailleurs quant à leurs échanges avec la Ville.

Énoncés	Moyenne d'accord/10	Norme Léger
J'aimerais que ma Ville me consulte et m'écoute davantage avant de prendre des décisions.	6,8	7,3
J'aimerais recevoir davantage d'information de la part de ma Ville.	6,8	7,1

# FAITS SAILLANTS

## La diffusion d'information municipale

Lorsqu'ils cherchent à s'informer sur l'actualité de leur municipalité, les Gatinois se tournent en premier lieu vers **les grands médias (56%), le site Internet de la Ville (52%) ou ses réseaux sociaux (33%)**. Selon l'âge des citoyens, ces moyens de communication diffèrent en popularité, les écarts étant assez élevés entre les plus jeunes et les plus âgés en ce qui concerne les grands médias et les réseaux sociaux.

Principales sources d'information municipales consultées	Total	18-34 ans	35-54 ans	55 ans et plus
Je consulte les <b>grands médias</b> (radio, télé, journal)	56%	39%	53%	70%
Je vais sur le <b>site Internet de la Ville de Gatineau</b>	52%	49%	57%	50%
Je suis abonné(e) aux <b>réseaux sociaux de la Ville de Gatineau</b>	33%	49%	39%	16%



Le site Internet de la Ville et son portail citoyen ont été consultés, au cours des 12 derniers mois, par une proportion considérable de la population. En effet, **trois citoyens sur quatre (77%) ont consulté le site Internet de la Ville de Gatineau**, dont 53% qui l'ont fait quelques fois et 12%, souvent. Dans l'ensemble, ils s'en disent satisfaits (7,0/10).

Le taux de consultation du site Internet et le niveau de satisfaction qui en découle sont équivalents aux normes Léger correspondantes (75% et 6,9/10 respectivement).

En ce qui concerne le **portail citoyen, près de la moitié des Gatinois (47%) l'ont consulté** durant la dernière année (34% au moins quelques fois). Comme pour le site Internet, ils font une évaluation positive de leur satisfaction générale à son égard (7,2/10).

Note de satisfaction	Note moyenne sur 10	Norme Léger
À l'égard du site Internet de la Ville de Gatineau	7,0	6,9
À l'égard du portail citoyen	7,2	-

## FAITS SAILLANTS

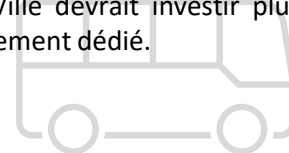
### Les citoyens appuient la Ville dans d'éventuels investissements en matière de protection de l'environnement, mais limitent leur contribution en tant que citoyens.

En effet, les Gatinois se montrent favorables à ce que la Ville investisse dans son réseau de transport actif et qu'elle adopte un règlementation plus contraignante pour préserver les arbres matures sur son territoire. Ils se montrent tout de même un peu moins favorables à cette dernière mesure que les citoyens d'autres municipalités de taille comparable.

Mesures évaluées	Total favorable	Norme Léger
Développer son réseau de transport actif (sentier piétonnier, pistes cyclables, etc.).	79%	79%
Adopter une réglementation plus contraignante pour préserver les arbres matures sur son territoire.	79%	86%
Instaurer une tarification incitative qui consisterait à faire payer les citoyens en fonction des quantités de déchets jetés à la poubelle.	45%	50%

Aussi interrogés sur les investissements de la Ville en transport en commun. Les citoyens sont divisés entre l'opinion que la Ville devrait investir davantage dans ce service (39%) que la part du budget qui y est actuellement dédiée, et celle stipulant qu'elle y investit déjà suffisamment (38%).

Notons que le service de transport en commun présente un niveau de satisfaction plus faible qu'ailleurs. Ceux qui s'en montrent insatisfaits voient en de tels investissements une solution, car 59% d'entre eux croient que la Ville devrait investir plus que le 10,6% qui y est actuellement dédié.



Finalement, même si Gatineau est l'une des premières municipalités à avoir instauré **une tarification en fonction de la quantité de déchets jetés à la poubelle, moins de la moitié des Gatinois (45%) soutiennent cette mesure.** Ce résultat se compare à celui obtenu dans les autres villes de taille similaire (50%).

Aussi les citoyens ont indiqué qu'ils seraient prêts à payer un montant moyen de **51 \$ de plus sur leur compte taxes ou leur loyer afin de supporter les efforts de la Ville en matière de protection de l'environnement.** Ce montant est inférieur à la norme Léger, établie à 60 \$. Notons aussi qu'un citoyen sur trois (29%) ne serait pas prêt à ce qu'on augmente son compte de taxes ou son loyer pour ce motif.



# RÉSULTATS DÉTAILLÉS



# 1. SATISFACTION À L'ÉGARD DES SERVICES MUNICIPAUX

# 1. SATISFACTION À L'ÉGARD DES SERVICES MUNICIPAUX

## 1.1 Satisfaction générale

Les Gatinois se montrent assez satisfaits des services offerts par leur Ville en général (6,8/10). Ce résultat présente cependant une diminution par rapport à la dernière mesure.

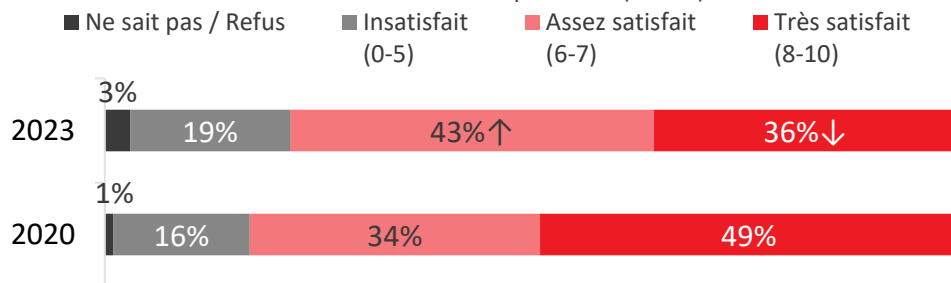
Malgré la baisse, cette note demeure toutefois comparable à la norme Léger pour les municipalités de plus de 150 000 habitants (6,9/10).

Au total 79% des citoyens interrogés se disent satisfaits des services, la plus grande part s'en disant assez satisfaits (43%). Ces proportions ont quelque peu changé depuis 2020, alors qu'à l'époque, une plus grande proportion de répondants étaient très satisfaits (49%, contre 36% cette année).

On observe quelques différences selon le secteur de résidence : les citoyens du secteur Hull (7,4/10) se montrent plus satisfaits, alors que ceux qui résident dans le secteur Gatineau le sont moins, quoiqu'ils sont tout de même assez satisfaits (6,6).

En ce qui concerne les **SERVICES OFFERTS EN GENERAL** par votre Ville, êtes-vous satisfait(e) ou non de la **QUALITÉ** de ces services sur une échelle de 0 à 10 ?

Base : l'ensemble des répondants (n=703)



Note moyenne sur 10

2010	2011	2012	2015	2018	2020	2023	Norme Léger
7,4	7,4	7,6	7,4	7,2	7,2	6,8 ↓	6,9

Moyenne sur 10	Aylmer (n=130)	Buckingham (n=58)	Gatineau (n=281)	Hull (n=175)	Masson-Angers (n=59)
	6,7	6,7	6,6	7,4	6,6



# 1. SATISFACTION À L'ÉGARD DES SERVICES MUNICIPAUX

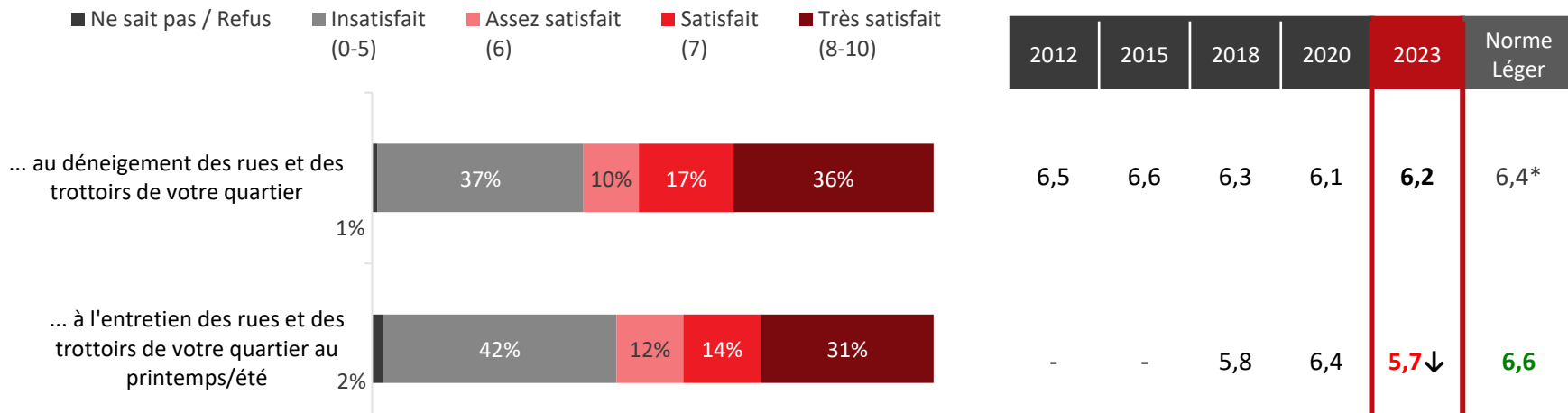
## 1.2 Services en lien avec les travaux publics – 1/2

Les citoyens de Gatineau se disent assez satisfaits du service de déneigement des rues et des trottoirs de leur quartier (6,2/10). Par contre, ils sont plus critiques quant à leur entretien au printemps et en été (5,7/10), l'évaluation qu'ils en font n'atteignant pas le seuil de la satisfaction fixé à 6,0/10.

On remarque aussi que la satisfaction envers ce service accuse une diminution significative par rapport à la dernière mesure, la positionnant par le fait même sous la norme Léger (6,6/10), qui elle, est demeurée stable.

### Quel serait votre degré de satisfaction, entre 0 et 10 points, si on pense ...?

Base : l'ensemble des répondants (n=703)



\*Lors de la récente édition de l'Indicateur municipal, le déneigement des rues et le déneigement des trottoirs constituaient deux questions distinctes. Ce résultat étant une moyenne des deux, la comparaison est donc présentée à titre indicatif uniquement.

# 1. SATISFACTION À L'ÉGARD DES SERVICES MUNICIPAUX

## 1.2 Services en lien avec les travaux publics – 2/2

Les différences qui existent en matière de satisfaction à l'égard des services en lien avec les travaux publics entre les secteurs sont présentées dans le tableau ci-dessous.

On y remarque que les résidents du secteur Aylmer sont plus satisfaits que leurs concitoyens de l'entretien des rues et des trottoirs de leur quartier au printemps et en été (6,2/10). Ils en sont même assez satisfaits. À l'inverse, les résidents du secteur Masson-Angers présentent un niveau de satisfaction significativement plus faible qu'ailleurs (4,5/10).

Quel serait votre degré de satisfaction, entre 0 et 10 points, si on pense ...?

Base : l'ensemble des répondants Note de satisfaction moyenne sur 10	Total (n=703)	Aylmer (n=130)	Buckingham (n=58)	Gatineau (n=281)	Hull (n=175)	Masson-Angers (n=59)
... au déneigement des rues et des trottoirs de votre quartier	6,2	6,1	6,6	6,2	6,1	5,7
... à l'entretien des rues et des trottoirs de votre quartier au printemps/été	5,7	6,2	4,9	5,6	6,0	4,5

# 1. SATISFACTION À L'ÉGARD DES SERVICES MUNICIPAUX

## 1.3 Services en matière de sécurité publique

**Le service de sécurité incendie (8,1/10) et le service de police (7,3/10) présentent une diminution de la satisfaction par rapport à 2020. Les citoyens demeurent tout de même très satisfaits du service de sécurité incendie.**

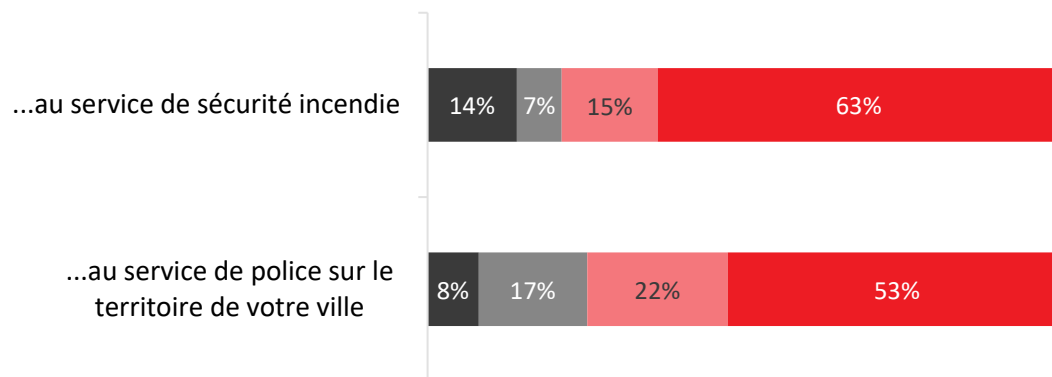
La satisfaction à l'égard de ces services demeure tout de même comparable aux normes Léger correspondantes et uniforme entre les secteurs.

Au regard des autres variables sociodémographiques, on remarque que les citoyens âgés de 55 ans et plus présentent un niveau de satisfaction plus élevé que leurs concitoyens (service de sécurité incendie : 8,5/10 et service de police : 7,8/10). Ceux qui sont propriétaires de leur résidence se montrent aussi plus satisfaits du service de sécurité incendie (8,3/10, contre 7,8).

### Quel serait votre degré de satisfaction, entre 0 et 10 points, si on pense ...?

Base : l'ensemble des répondants (n=703)

■ Ne sait pas / Refus   ■ Insatisfait (0-5)   ■ Assez satisfait (6-7)   ■ Très satisfait (8-10)



	2012	2015	2018	2020	2023	Norme Léger
...au service de sécurité incendie	8,5	8,7	8,7	8,6	8,1↓	8,3
...au service de police sur le territoire de votre ville	7,5	7,8	7,6	7,6	7,3↓	7,2

# 1. SATISFACTION À L'ÉGARD DES SERVICES MUNICIPAUX

## 1.4 Services en matière de transport et de mobilité – 1/3

La satisfaction des citoyens à l'égard des services de transport et de mobilité a été évaluée pour la première fois cette année. Au regard des résultats, ces services se présentent comme des opportunités d'amélioration pour la Ville

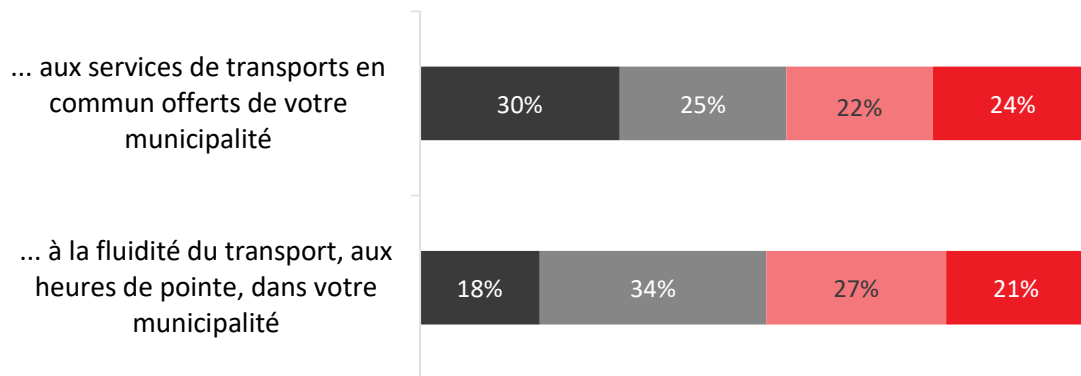
Malgré un pourcentage considérable de non-réponse pour chacun des éléments évalués, les citoyens qui se sont prononcés se montrent à peine assez satisfaits des services de transports en commun offerts par leur municipalité (6,1/10) et insatisfaits de la fluidité du transport aux heures de pointe à Gatineau (5,6/10).

Ces deux résultats sont aussi significativement inférieurs aux normes Léger correspondantes, qui sont de 7,0/10 et 6,3/10 respectivement.

### Quel serait votre degré de satisfaction, entre 0 et 10 points, si on pense ...?

Base : l'ensemble des répondants (n=703)

■ Ne sait pas / Refus   ■ Insatisfait (0-5)   ■ Assez satisfait (6-7)   ■ Très satisfait (8-10)



2023	Norme Léger
6,1	7,0
5,6	6,3

# 1. SATISFACTION À L'ÉGARD DES SERVICES MUNICIPAUX

## 1.4 Services en matière de transport et de mobilité – 2/3

Le niveau de satisfaction varie de façon notable entre les résidents des différents secteurs. Au regard du tableau ci-dessous, on observe que les citoyens des secteurs Hull et Buckingham sont généralement assez satisfaits des services de transport et de mobilité (notes moyennes au-dessus de 6,0 sur 10 pour les deux éléments évalués), tandis que les résultats pour les secteurs Aylmer, Gatineau et Masson-Angers sont sous ou sur le seuil de la satisfaction.

Quel serait votre degré de satisfaction, entre 0 et 10 points, si on pense ...?

Base : l'ensemble des répondants Note de satisfaction moyenne sur 10	Total (n=703)	Aylmer (n=130)	Buckingham (n=58)	Gatineau (n=281)	Hull (n=175)	Masson-Angers (n=59)
... aux services de transports en commun offerts de votre municipalité	6,1	5,8	6,8	6,0	6,6	4,9
... à la fluidité du transport, aux heures de pointe, dans votre municipalité	5,6	5,0	6,2	5,6	6,3	5,4

# 1. SATISFACTION À L'ÉGARD DES SERVICES MUNICIPAUX

## 1.4 Services en matière de transport et de mobilité – 3/3

Les répondants ont aussi été interrogés sur les investissements de la Ville en transport en commun. Une proportion importante d'entre eux est divisée entre l'opinion que la Ville devrait investir davantage dans ce service (39%) que la part du budget qui y est actuellement dédiée, et celle stipulant qu'elle y investit déjà suffisamment (38%).

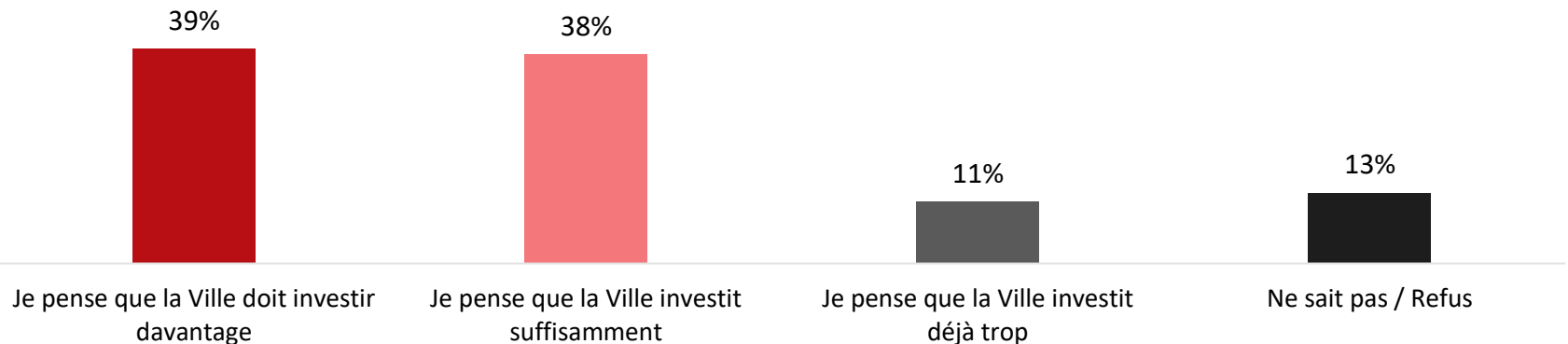
Seul un répondant sur dix (11%) est d'avis que la Ville investit déjà trop dans le transport en commun.

À l'exception des résidents du secteur Buckingham, qui sont proportionnellement plus nombreux à être d'avis que la Ville investit suffisamment (56%) dans le transport collectif, les résultats sont uniformes entre les secteurs.

Aussi, ceux qui ont précédemment exprimé leur insatisfaction (note de 0 à 5/10 : 59%) à l'égard du service de transport en commun offert par la Ville de Gatineau, ou qui s'en disent assez satisfaits (note de 6 ou 7/10 : 53%) pensent davantage qu'elle devrait plus en ce sens.

**Sachant que 10,6% du budget de la Ville de Gatineau est dédié au transport collectif, quelle est votre opinion concernant les investissements actuels en transport en commun?**

Base : l'ensemble des répondants (n=703)



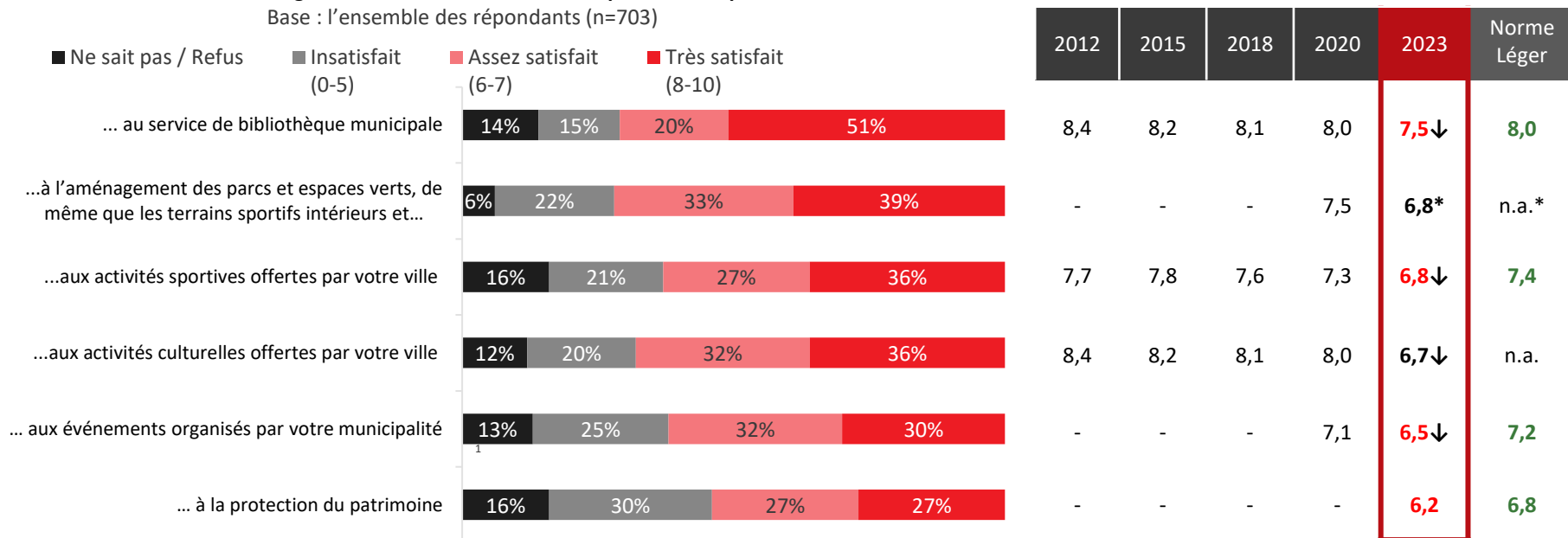
# 1. SATISFACTION À L'ÉGARD DES SERVICES MUNICIPAUX

## 1.5 Services en matière de sports, de loisirs et de culture – 1/5

Les services en matière de sports, de loisirs et de culture font l'objet d'une évaluation un peu plus critique par rapport à la dernière mesure et aux normes Léger correspondantes. En effet, les quatre services qui étaient évalués par le passé présentent une diminution allant de 0,5 à 1,3 point, les activités culturelles étant le plus durement touchées. Ces diminutions pourraient résulter en partie des traces laissées par la pandémie de COVID-19 qui vient à peine de se terminer.

Quel serait votre degré de satisfaction, entre 0 et 10 points, si on pense ...?

Base : l'ensemble des répondants (n=703)



\*Cette année, l'énoncé est différent de celui qui a été utilisé en 2020 (...à l'aménagement des parcs et espaces verts de votre quartier) et de celui utilisé dans la récente édition de l'Indicateur municipal (...à l'aménagement des parcs et espaces verts). Le comparatif avec 2020 est donc présenté à titre indicatif uniquement.

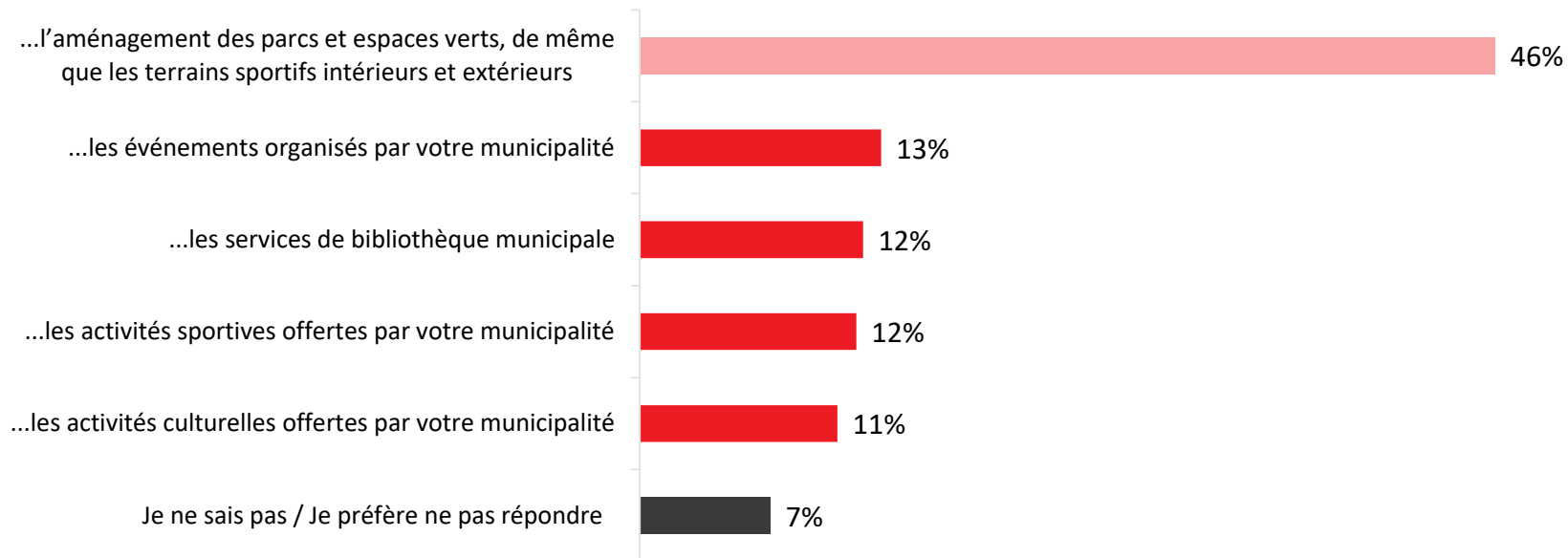
# 1. SATISFACTION À L'ÉGARD DES SERVICES MUNICIPAUX

## 1.5 Services en matière de sports, de loisirs et de culture – 2/5

Parmi les services de sports, loisirs et culture précédemment évalués, l'aménagement des parcs, espaces verts et terrains sportifs intérieurs et extérieurs (46%) est le plus important pour les Gatinois. Il se positionne bien au-devant des autres services.

Parmi les services municipaux précédemment cités, lequel vous apparaît comme LE PLUS IMPORTANT pour vous ?

Base: l'ensemble des répondants (n=703)





# 1. SATISFACTION À L'ÉGARD DES SERVICES MUNICIPAUX

## 1.5 Services en matière de sports, de loisirs et de culture – 3/5

Ce sont les habitants du secteur Gatineau qui accordent le plus d'importance aux activités sportives offertes par la Ville (17%), alors que dans le secteur Masson-Angers, très peu ont sélectionné la bibliothèque (2%). Aussi, le niveau de satisfaction est plus élevé concernant l'aménagement des parcs, espaces verts et terrains sportifs intérieurs et extérieurs dans le secteur Hull (7,2/10).

Base : l'ensemble des répondants	Total (n=703)	Aylmer (n=130)	Buckingham (n=58)	Gatineau (n=281)	Hull (n=175)	Masson- Angers (n=59)
... au service de bibliothèque municipale						
Note de satisfaction moyenne sur 10	7,5	7,5	7,4	7,4	7,8	6,9
% service de sport, loisir et culture le plus important	12%	15%	17%	10%	14%	2%
...à l'aménagement des parcs et espaces verts, de même que les terrains sportifs intérieurs et extérieurs						
Note de satisfaction moyenne sur 10	6,8	6,6	7,2	6,6	7,2	6,7
% service de sport, loisir et culture le plus important	46%	48%	48%	41%	51%	47%
...aux activités sportives offertes par votre ville						
Note de satisfaction moyenne sur 10	6,8	6,5	7,3	6,8	7,0	7,0
% service de sport, loisir et culture le plus important	12%	7%	7%	17%	8%	14%

# 1. SATISFACTION À L'ÉGARD DES SERVICES MUNICIPAUX

## 1.5 Services en matière de sports, de loisirs et de culture – 4/5

Base : l'ensemble des répondants	Total (n=703)	Aylmer (n=130)	Buckingham (n=58)	Gatineau (n=281)	Hull (n=175)	Masson- Angers (n=59)
...aux activités culturelles offertes par votre ville						
Note de satisfaction moyenne sur 10	<b>6,7</b>	6,7	6,9	6,7	6,8	6,8
% service de sport, loisir et culture le plus important	<b>11%</b>	7%	10%	12%	10%	16%
... aux événements organisés par votre municipalité						
Note de satisfaction moyenne sur 10	<b>6,5</b>	6,7	6,6	6,3	6,6	6,7
% service de sport, loisir et culture le plus important	<b>13%</b>	17%	11%	13%	9%	19%
... à la protection du patrimoine						
Note de satisfaction moyenne sur 10	<b>6,2</b>	6,3	6,4	6,1	6,3	5,9
% service de sport, loisir et culture le plus important	-	-	-	-	-	-

# 1. SATISFACTION À L'ÉGARD DES SERVICES MUNICIPAUX

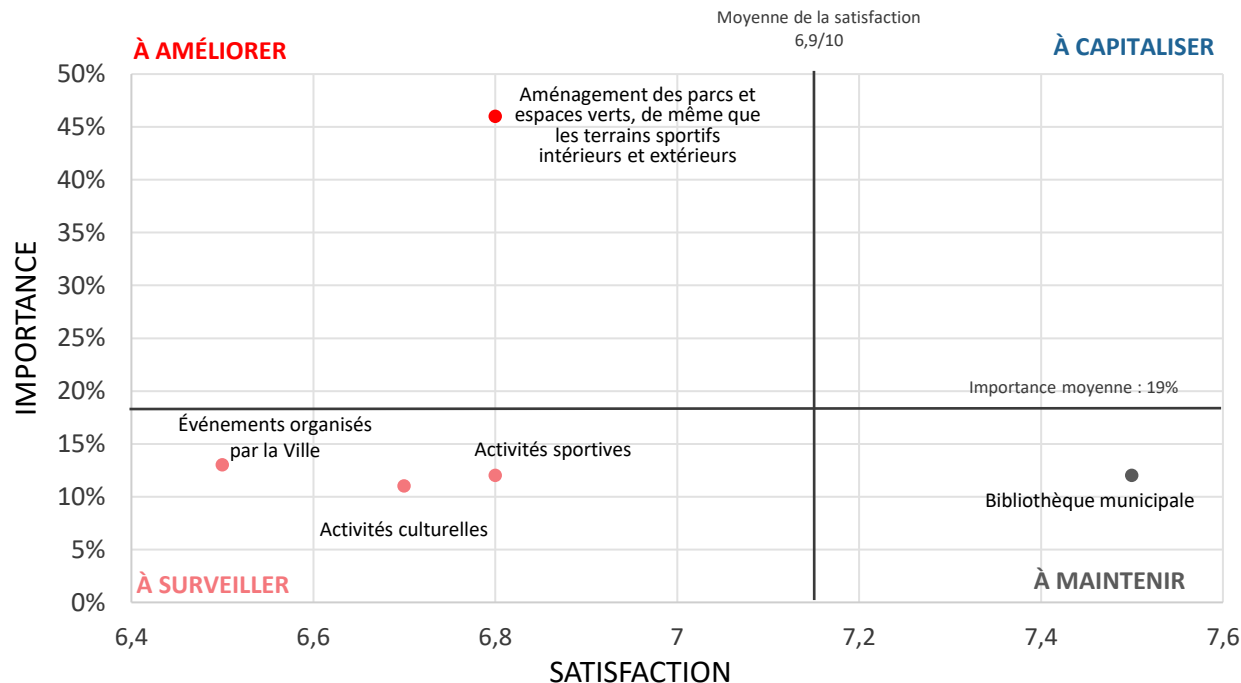
## 1.5 Services en matière de sports, de loisirs et de culture – 5/5

Les résultats quant au niveau de satisfaction des citoyens et l'importance qu'ils accordent aux services de loisirs évalués permettent de dégager des priorités d'actions sur laquelle la Ville pourra miser dans le but d'augmenter la satisfaction.

**Au regard de la matrice ci-contre, on remarque que le service à prioriser concerne l'aménagement des parcs, espaces verts et terrains sportifs intérieurs et extérieurs. Revêtant un niveau d'importance élevé et un niveau de satisfaction se situant près de la frontière entre les deux cadrans, il n'en faudra que peu pour faire passer cet élément des services à améliorer aux services sur lesquels capitaliser.**

Les éléments à surveiller, parce que considérés moins importants par les Gatinois, mais qui requièrent tout de même qu'on leur porte attention, sont les événements organisés par la Ville, les activités culturelles, et les activités sportives.

**Matrice des priorités d'action quant aux services de loisirs**



## 2. INTERACTION AVEC LA VILLE

## 2. INTERACTION AVEC LA VILLE

### 2.1 Prise de contact avec la Ville

**36% des Gatinois sont entrés en contact avec leur Ville au cours des douze derniers mois, ce qui correspond à une baisse significative par rapport à la mesure de 2020.**

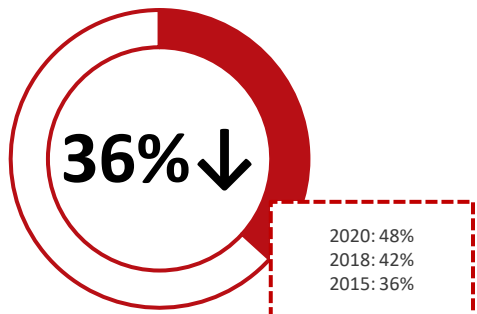
Après la hausse observée en contexte de pandémie de COVID-19, où les citoyens avaient le réflexe de se tourner vers leur gouvernement de proximité en cas d'incertitude, la situation semble être de retour à la normale.

Comme par le passé, la plus grande part des citoyens qui sont entrés en contact avec la Ville l'ont fait en appelant le Centre d'appels non urgents, le 311 (74%).

La proportion de citoyens qui sont entrés en contact avec la Ville en personne avait connu une baisse en période de pandémie, au profit des communications par courriel. Ce transfert d'un moyen de communication à un autre semble être là pour durer, car cette année, le courriel est toujours priorisé (28%) au contact en personne (18%).

**Au cours des douze (12) derniers mois, êtes-vous entré en communication avec le personnel de votre Ville?**

Base : l'ensemble des répondants (n=703) - Oui



**Par quel(s) moyen(s) ?**

Base : ceux étant entrés en communication avec le personnel de leur municipalité au cours des douze derniers mois - Plusieurs réponses possibles

	2015 (n=440)	2018 (n=510)	2020 (n=533)	2023 (n=274)
<b>En appelant le 311 (CANU)</b>	80%	74%	76%	<b>74%</b>
<b>Par courriel</b>	23%	23%	31%	<b>28%</b>
<b>En personne</b>	29%	30%	19%	<b>18%</b>

## 2. INTERACTION AVEC LA VILLE

### 2.2 Satisfaction à l'égard de l'accueil et la qualité du service

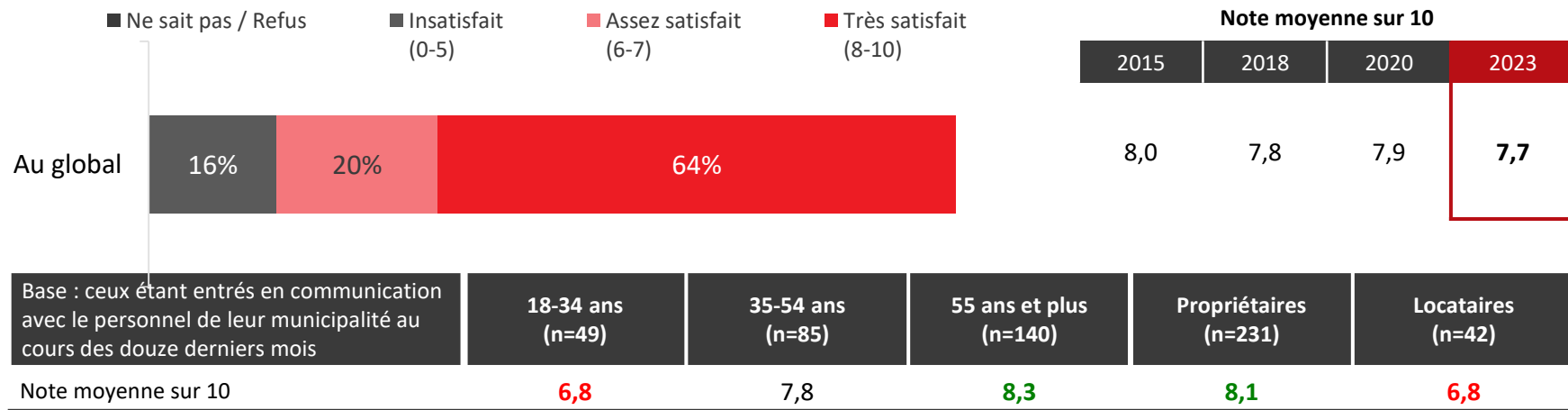
Les citoyens qui sont entrés en contact avec la Ville au cours des douze derniers mois sont généralement satisfaits de l'accueil et de la qualité du service qu'ils ont reçus de la part des employés municipaux (7,7/10).

La note moyenne de satisfaction est comparable à celle de la dernière mesure.

Les résultats sont statistiquement similaires entre les secteurs. On observe plutôt des différences selon l'âge et le statut de propriétaire ou de locataire des citoyens. Parmi ces sous-groupes, les 55 ans et plus (8,3/10) et ceux qui sont propriétaires de leur résidence (8,1/10) se montrent davantage satisfaits.

**En ce qui concerne L'ACCUEIL ET LA QUALITÉ DU SERVICE que vous avez reçus des employés municipaux, quel est votre degré de satisfaction sur une échelle de 0 à 10 ?**

Base : ceux étant entrés en communication avec le personnel de leur municipalité au cours des douze derniers mois (n=274)



## 2. INTERACTION AVEC LA VILLE

### 2.3 Satisfaction à l'égard du service 311 (Centre d'appels non urgents)

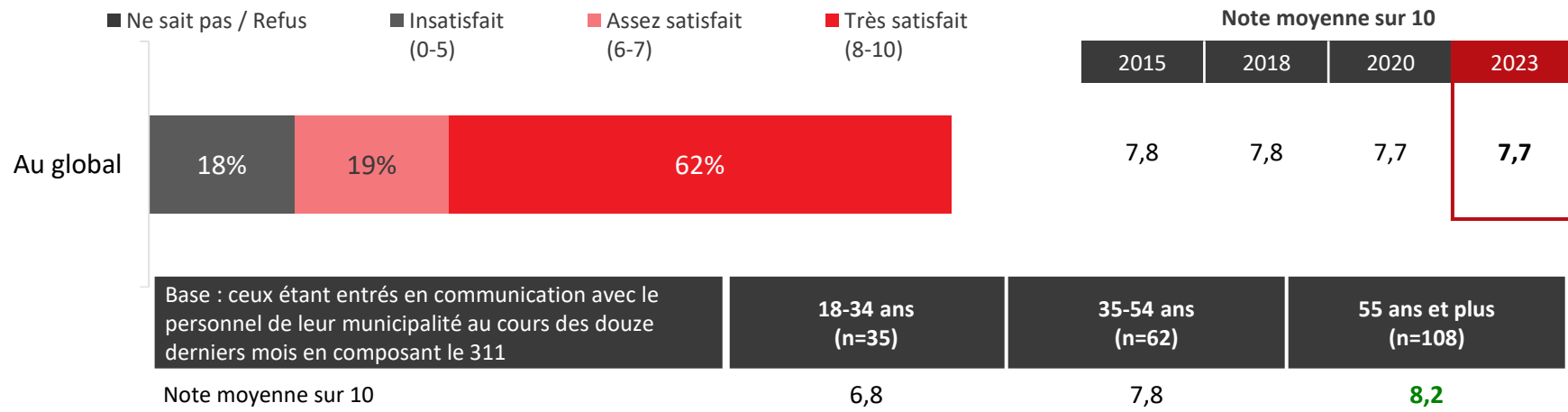
Les Gatinois qui sont entrés en contact avec leur municipalité au cours des douze derniers mois par le biais du 311 sont satisfaits (7,7/10) de ce service.

Ce résultat est stable depuis 2015.

Comme pour l'accueil et la qualité du service reçus, l'appréciation du service est comparable parmi tous les secteurs, et, encore une fois, les citoyens les plus âgés en sont les plus satisfaits (8,2/10).

**Concernant le SERVICE 311 (CANU), quel est votre degré de satisfaction générale à l'égard de ce service sur une échelle de 0 à 10 ?**

Base : ceux étant entrés en communication avec le personnel de leur municipalité au cours des douze derniers mois en composant le 311 (n=205)



## 3. COMMUNICATIONS ET PARTICIPATION CITOYENNE



### 3. COMMUNICATIONS ET PARTICIPATION CITOYENNE

#### 3.1 Souhaits en matière de participation citoyenne

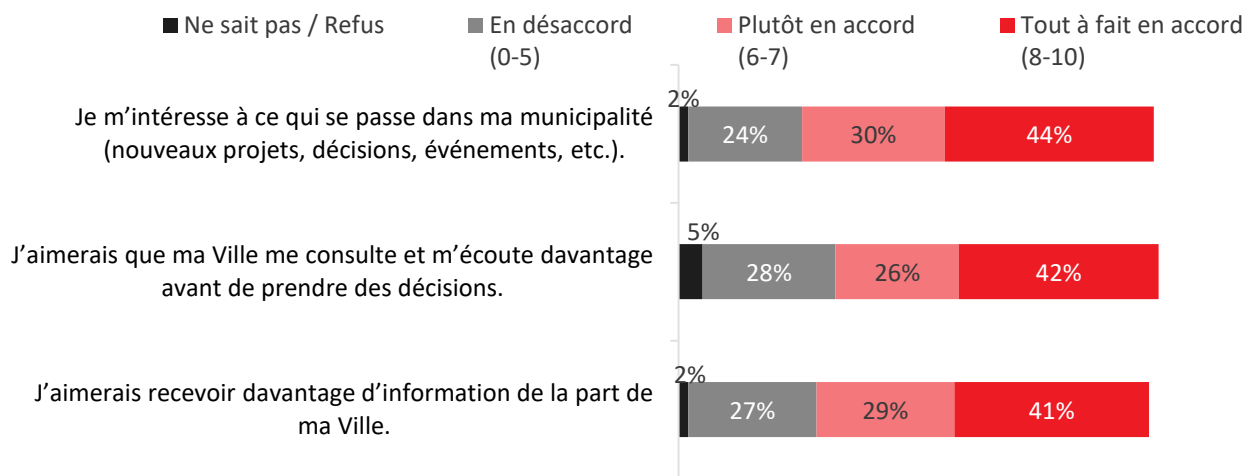
Les citoyens manifestent un certain niveau d'intérêt quant à ce qui se passe dans leur municipalité (7,0/10), à recevoir davantage d'information de la part de la Ville (6,8/10) et à ce que celle-ci les écoute et les consulte davantage avant de prendre des décisions (6,8/10).

Ce qui s'avère être un point positif pour la Ville, c'est que le souhait d'être consultés et écoutés davantage est un peu moins fort que dans les autres municipalités de taille comparable, tout comme celui de recevoir davantage d'information, car ces résultats sont inférieurs aux normes Léger correspondantes.

On remarque que les répondants dont la langue maternelle n'est pas le français se montrent plus intéressés à recevoir davantage d'information de la part de leur Ville (7,3/10, contre 6,6/10) et ont un intérêt plus prononcé pour ce qui se passe dans leur municipalité (7,4/10, contre 6,8).

Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie « pas du tout d'accord » et 10 signifie « tout à fait en accord », dans quelle mesure êtes-vous en accord avec les énoncés suivants :

Base : l'ensemble des répondants (n=703)



Note d'accord moyenne	Norme Léger
7,0	7,1
6,8	7,3
6,8	7,1

### 3. COMMUNICATIONS ET PARTICIPATION CITOYENNE

#### 3.2 Moyens d'information privilégiés – 1/2

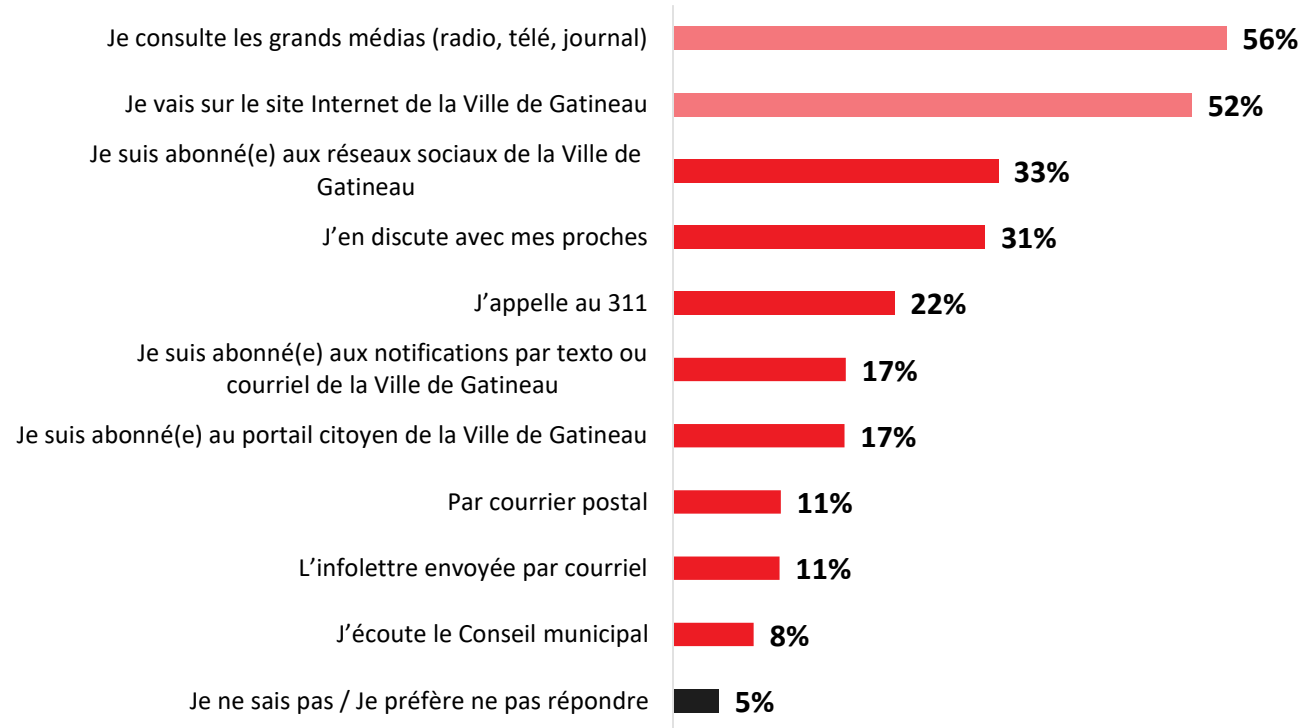
Lorsqu'ils souhaitent obtenir de l'information sur la ville de Gatineau, la moitié des citoyens consultent les grands médias (radio, télé, journal) (56%) et le site Internet de la Ville (52%)

Une personne sur trois est abonnée au réseaux sociaux de la Ville (33%).

On remarque plusieurs différences significatives liées à l'âge et au statut de propriétaire/locataire. Elles sont présentées dans un tableau à la page suivante.

En tant que citoyen, de quelle façon vous obtenez-vous de l'information sur la ville de Gatineau, que celle-ci vous soit communiquée par la Ville ou que vous vous renseigniez par vous-même?

Base : l'ensemble des répondants (n=703)



### 3. COMMUNICATIONS ET PARTICIPATION CITOYENNE

#### 3.2 Moyens d'information privilégiés – 2/2

Alors que les plus âgés consultent surtout les grands médias traditionnels (70%), les 18-34 ans priorisent le site Internet de la Ville (49%) et ses réseaux sociaux (49%, contre 16% seulement chez les 55 ans et plus).

Aussi, on remarque qu'un propriétaire sur quatre utilise le service 311 (26%) et est abonné au portail citoyen (22%) et aux notifications par texto ou courriel de la Ville (23%).

Finalement, en plus des informations présentées ci-dessous, on observe que ceux qui n'ont pas le français comme langue maternelle priorisent le site Internet de la Ville aux grands médias (site Internet : 54%; grands médias : 44%).

**En tant que citoyen, de quelle façon vous obtenez-vous de l'information sur la ville de Gatineau, que celle-ci vous soit communiquée par la Ville ou que vous vous renseigniez par vous-même?**

Base : l'ensemble des répondants Note d'accord moyenne sur 10	Total (n=703)	18-34 ans (n=129)	35-54 ans (n=207)	55 ans + (n=367)	Propriétaires (n=519)	Locataires (n=177)
Je consulte les <b>grands médias</b> (radio, télé, journal)	56%	39%	53%	70%	57%	53%
Je vais sur le site Internet de la Ville de Gatineau	52%	49%	57%	50%	55%	49%
Je suis abonné(e) aux réseaux sociaux de la Ville de Gatineau (Facebook, Twitter, YouTube, etc.)	33%	49%	39%	16%	32%	33%
J'en discute avec mes proches	31%	34%	30%	31%	32%	31%
J'appelle au 311	22%	11%	26%	27%	26%	17%
Je suis abonné(e) au portail citoyen de la Ville de Gatineau	17%	13%	25%	13%	22%	11%
Je suis abonné(e) aux notifications par texto ou courriel de la Ville de Gatineau	17%	13%	19%	19%	23%	9%
L'infolettre envoyée par courriel	11%	6%	15%	10%	11%	12%
Par courrier postal	11%	9%	9%	14%	11%	11%
J'écoute le Conseil municipal	8%	5%	12%	7%	7%	11%
Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre	5%	5%	5%	4%	3%	6%

# 3. COMMUNICATIONS ET PARTICIPATION CITOYENNE

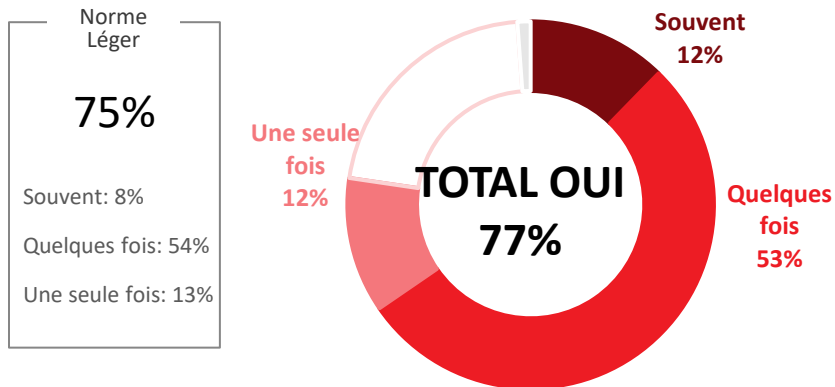
## 3.3 Site Web de la Ville : consultation et satisfaction – 1/2

Dans la dernière année, trois citoyens sur quatre (77%) ont consulté le site Internet de la Ville de Gatineau. Dans l'ensemble, ils s'en disent assez satisfaits (7,0/10).

Le taux de consultation du site Internet et le niveau de satisfaction qui en découle se comparent aux normes Léger correspondantes (75% et 6,9/10 respectivement).

**Au cours des 12 derniers mois, avez-vous consulté le SITE INTERNET de votre municipalité?**

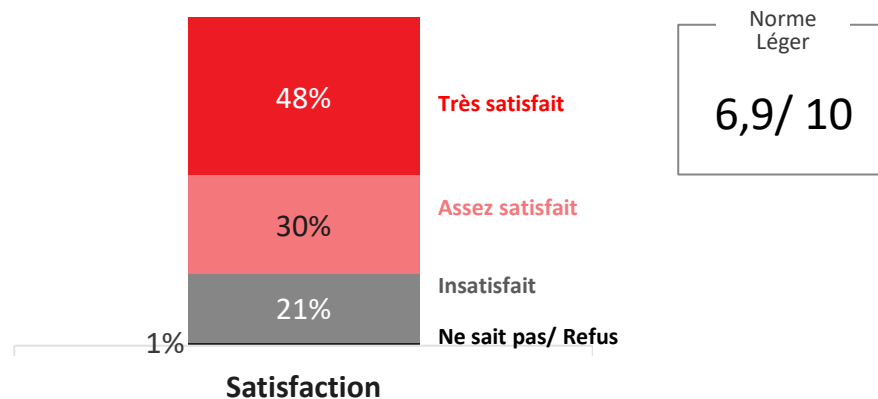
Base : l'ensemble des répondants (n=703)



**Quel est votre niveau de SATISFACTION GÉNÉRALE à l'égard du SITE INTERNET DE VOTRE MUNICIPALITÉ sur une échelle de 0 à 10?**

Base : les répondants qui ont consulté le site Web au cours des 12 derniers mois (n=564)

Note de satisfaction moyenne:  
7,0 / 10



22% des répondants n'ont pas consulté le site Web et 1% n'ont pas répondu.

### 3. COMMUNICATIONS ET PARTICIPATION CITOYENNE

#### 3.3 Site Web de la Ville : consultation et satisfaction – 2/2

Au regard des différents sous-groupes sociodémographiques, on remarque que ceux qui sont propriétaires de leur résidence ont consulté le site Internet dans une plus grande proportion (85%, contre 66%) et le font plus régulièrement.

Aussi, les répondants dont la langue maternelle est autre que le français se montrent satisfaits, mais un peu moins que les francophones (6,6/10, contre 7,2). Rappelons que c’est leur principale source d’information municipale.

**Au cours des 12 derniers mois, avez-vous consulté le SITE INTERNET de votre municipalité?**

Base : l’ensemble des répondants	Total (n=703)	LANGUE MATERNELLE						
		18-34 ans (n=129)	35-54 ans (n=207)	55 ans + (n=367)	Propriétaires (n=519)	Locataires (n=177)	Français (n=573)	Autre (n=130)
<b>TOTAL OUI</b>	<b>77%</b>	74%	<b>84%</b>	74%	<b>85%</b>	<b>66%</b>	80%	71%
Souvent	<b>12%</b>	9%	14%	13%	<b>15%</b>	<b>8%</b>	13%	10%
Quelques fois	<b>53%</b>	50%	58%	51%	<b>57%</b>	47%	55%	49%
Une seule fois	<b>12%</b>	14%	11%	11%	12%	11%	12%	12%
Jamais	<b>22%</b>	24%	<b>15%</b>	26%	<b>15%</b>	<b>33%</b>	<b>18%</b>	<b>29%</b>
Ne sait pas / Refus	<b>1%</b>	3%	1%	0%	0%	1%	<b>2%</b>	<b>0%</b>

**Quel est votre niveau de SATISFACTION GÉNÉRALE à l’égard du SITE INTERNET DE VOTRE MUNICIPALITÉ sur une échelle de 0 à 10?**

Base : les répondants qui ont consulté le site Web au cours des 12 derniers mois	Total (n=564)	LANGUE MATERNELLE						
		18-34 ans (n=101)	35-54 ans (n=176)	55 ans + (n=287)	Propriétaires (n=519)	Locataires (n=177)	Français (n=573)	Autre (n=130)
Note moyenne	<b>7,0</b>	7,0	6,8	<b>7,3</b>	7,1	6,9	<b>7,2</b>	<b>6,6</b>

### 3. COMMUNICATIONS ET PARTICIPATION CITOYENNE

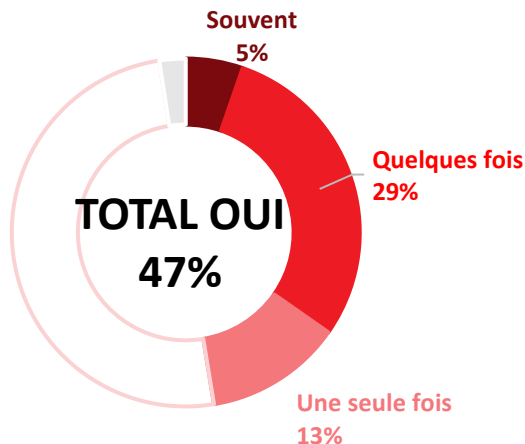
#### 3.4 Portail citoyen : consultation et satisfaction

En ce qui concerne le portail citoyen, environ la moitié des Gatinois (47%) l'ont consulté au cours des 12 derniers mois. Comme le site Internet, ils font une évaluation assez positive de leur satisfaction générale à son égard (7,2/10).

Comme pour le site Internet de la Ville, le portail est consulté par une plus grande proportion de citoyens âgés de 35 à 54 ans (58%) et de propriétaires de leur résidence (54%). On ne remarque pas de différence quant au niveau de satisfaction.

Au cours des 12 derniers mois, avez-vous consulté le PORTAIL CITOYEN de votre municipalité?

Base : l'ensemble des répondants (n=703)

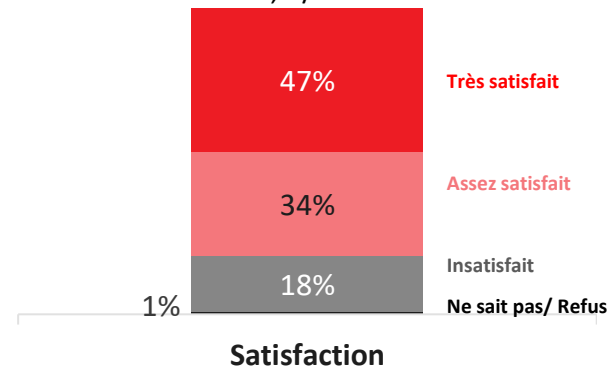


Quel est votre niveau de SATISFACTION GENERALE à l'égard du PORTAIL CITOYEN DE VOTRE MUNICIPALITÉ sur une échelle de 0 à 10?

Base : les répondants qui ont consulté le portail citoyen au cours des 12 derniers mois (n=347)

Note de satisfaction moyenne:

7,2 / 10



## 4. ENVIRONNEMENT

## 4. ENVIRONNEMENT

### 4.1 Investissements potentiels

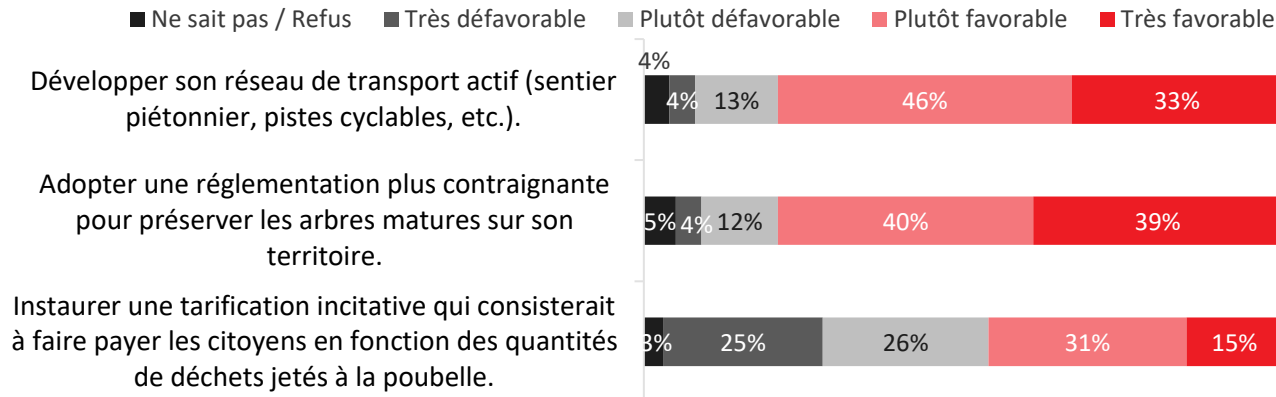
Moins de la moitié des Gatinois (45%) soutiennent l’instauration d’une tarification en fonction des quantités de déchets jetés. Même si Gatineau est l’une des premières municipalités à avoir mis cette mesure en place, ce résultat se compare à celui obtenu dans les autres villes de taille similaire (50%).

À l’inverse, les citoyens sont favorables à ce que leur municipalité investissent dans le développement de son réseau de transport collectif et qu’elle adopte une réglementation plus contraignante pour préserver les arbres matures sur son territoire (79% chacun).

Le pourcentage de citoyens favorables à chacun des énoncés est uniforme entre les différents secteurs de résidence et les sous-groupes sociodémographiques à l’étude.

Et maintenant, veuillez indiquer si vous seriez favorable à ce que votre municipalité investisse significativement pour poser les actions suivantes.

Base : l’ensemble des répondants (n=703)



Total favorable	Norme Léger
79%	79%
79%	86%
45%	50%



## 4. ENVIRONNEMENT

### 4.2 Contribution supplémentaire via les taxes

**Questionnés sur le montant supplémentaire qu'ils seraient prêts à payer sur leur compte de taxes ou leur loyer afin de supporter les efforts de la Ville en matière de protection de l'environnement, les Gatinois ont indiqué un montant moyen de 51,20 \$, qui est inférieur à la norme Léger.**

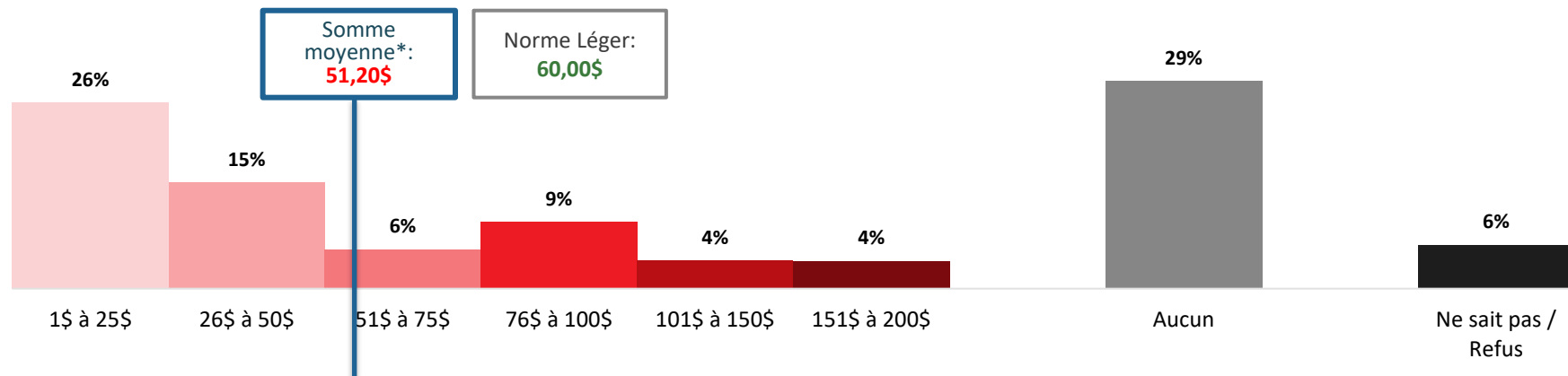
Notons que près d'un répondant sur trois (29%) ne serait pas prêt à ce qu'on augmente son compte de taxes ou son loyer pour ce motif.

La seule différence significative selon le secteur de résidence concerne les résidents du secteur Buckingham, qui seraient prêts à payer un montant supplémentaire moins élevé que leurs concitoyens, soit 35\$.

Si on s'attarde au revenu des citoyens, on remarque, en toute logique, que ceux qui ont un revenu familial de 80 000 \$ ou plus sont prêts à payer un montant supplémentaire significativement plus élevé (59\$).

**Quel montant supplémentaire maximal seriez-vous prêt(e) à payer sur votre compte de taxes ou votre loyer pour que votre municipalité mette en œuvre tous les moyens pour protéger l'environnement?**

Base : l'ensemble des répondants (n=703)



\*Moyenne calculée à partir d'intervalles, à l'inclusion de ceux pour lesquels aucune somme supplémentaire ne serait acceptable (0\$).



**Pour plus d'information sur cette étude :**

**Katherine Marcil**

Directrice de recherche

[kmarcil@leger360.com](mailto:kmarcil@leger360.com)

418.522.7467, poste 1008

**Noémie Blanchet-Garneau**

Analyste de recherche

[nblanchet-garneau@leger360.com](mailto:nblanchet-garneau@leger360.com)

418.522.7467, poste 1007