

Rapport

Indicateur municipal 2020

Sondage de satisfaction à l'égard des services collectifs



DATE 2020-12

NUMÉRO DE PROJET 70684-059

Léger

Comprendre le monde

Contexte et objectifs



L'édition 2020 est le sixième Indicateur municipal mené à Gatineau. Les mesures précédentes ont été menées en 2010, 2011, 2012, 2015 et 2018.

Afin d'assurer la continuité avec les éditions précédentes, l'étude qui fait l'objet de ce rapport a pour objectifs de :

- ✓ Mesurer le **degré de satisfaction** des Gatinois à l'égard des services municipaux;
- ✓ Identifier les **services jugés les plus importants** par les Gatinois;
- ✓ **Comparer** les résultats globaux avec ceux des études réalisées lors des **années précédentes**;
- ✓ **Comparer** les résultats **entre les différents secteurs de résidence**;
- ✓ **Comparer** les résultats à la **Norme Léger 2020** pour des villes de même envergure que Gatineau, en termes de population;

Dans le contexte unique vécu en 2020, la Ville a également exprimé le désir de sonder ses citoyens sur la **gestion de la pandémie de COVID-19** et la façon dont celle-ci a modifié leurs attentes à l'égard de leur municipalité.

Approche méthodologique



Sondage hybride (combinant le Web et le téléphonique) mené du 15 octobre au 3 novembre 2020.



Échantillon de 1 151 citoyens de Gatineau âgés de 18 ans ou plus, pouvant s'exprimer en français ou en anglais. Les membres du conseil municipal ont été exclus de l'échantillon.

Afin d'assurer un nombre suffisant de répondants dans chacun des secteurs, un échantillonnage aléatoire stratifié non proportionnel a été privilégié.



Afin d'assurer la représentativité de l'échantillon, les données brutes de l'étude ont été pondérées selon le sexe, l'âge, le secteur de résidence, la langue maternelle, le statut de propriété résidentielle et la présence d'enfant(s) dans le ménage à partir des données du recensement 2016 de Statistique Canada.



À titre indicatif, un échantillon probabiliste de même taille (1 151 répondants) comporterait une marge d'erreur maximale de $\pm 2,89\%$, et ce, dans un intervalle de confiance de 95% (19 fois sur 20).



Lorsqu'applicable, les résultats ont été comparés aux Normes Léger. Celles-ci sont issues d'une consultation auprès de 3 000 citoyens de l'ensemble des municipalités québécoises. Les normes utilisées dans ce rapport sont établies à partir des résultats des villes de 150 000 habitants et plus, excluant Montréal. Les normes Léger ont été remises à jour en août 2020.

1. FIERTÉ ET SATISFACTION

1. Fierté et satisfaction

1.1 Satisfaction générale

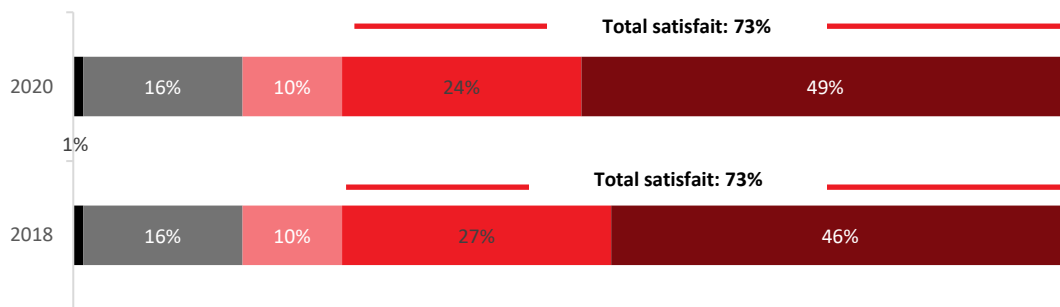
Les Gatinois se montrent satisfaits des services offerts par leur Ville en général (7,2/10), une situation stable par rapport à la dernière mesure. La note accordée par les citoyens aux services en général est similaire à la Norme Léger (7,3/10).

La satisfaction générale est uniforme parmi tous les secteurs, à l'exception de Masson-Angers où elle est significativement plus élevée (7,6/10).

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=1 151)

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



2010	2011	2012	2015	2018	2020	Norme Léger
7,4	7,4	7,6	7,4	7,2	7,2	7,3

	Aylmer (n=201)	Buckingham (n=126)	Gatineau (n=411)	Hull (n=301)	Masson-Angers (n=112)
Note moyenne sur 10	7,2	7,5	7,1	7,3	7,6

1. Fierté et satisfaction

1.2 Taux de recommandation net

1. Fierté et satisfaction

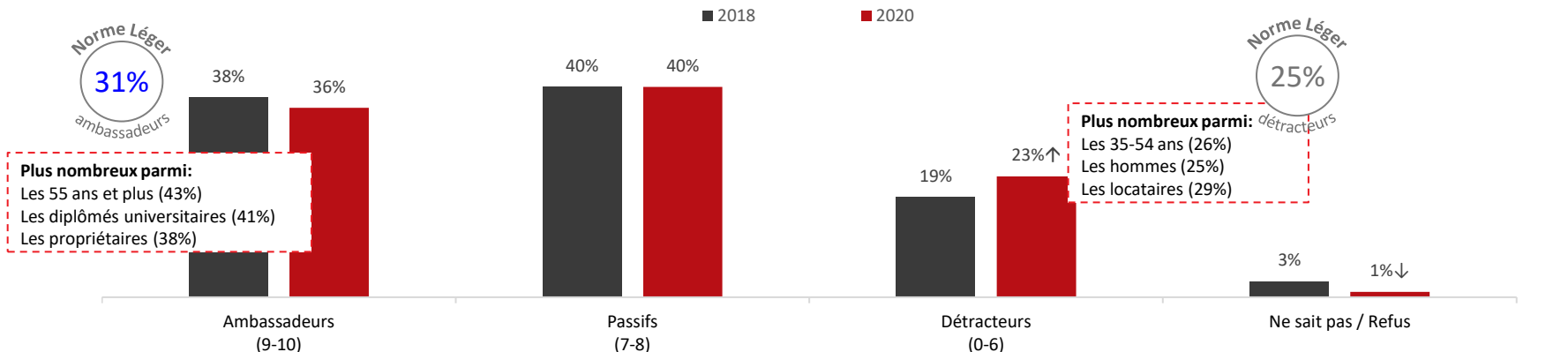
1.2 Taux de recommandation net*

Comme en 2018, un peu plus du tiers des Gatinois (36%) sont de fiers ambassadeurs de leur ville. C'est une proportion plus élevée que dans les autres municipalités de même taille (31%).

La proportion de détracteurs a, quant à elle, connu une légère hausse. Précisons toutefois que celle-ci s'est principalement faite au détriment de la proportion de non-réponse qui est, cette année, en baisse. Ceci se traduit par une légère baisse de la note moyenne (7,5/10, contre 7,7/10 en 2018.)

Sur une échelle de 0 à 10, où 0 étant « pas du tout probable » et 10 « extrêmement probable », quelle est la probabilité que vous recommandiez à des amis de vivre à Gatineau?

Base: l'ensemble des répondants (n=1 151)



	2018	2020	Norme Léger
Taux de recommandation net (TRN)	19	14	7
Note moyenne sur 10	7,7	7,5↓	7,4

*La formule du taux de recommandation net est la suivante: TRN = %Promoteurs - % Détracteurs.

1. Fierté et satisfaction

1.2 Taux de recommandation net

La proportion d'ambassadeurs est significativement plus élevée dans les secteurs de Masson-Angers (46%), Buckingham (45%) et Hull (41%).

Les détracteurs sont quant à eux plus nombreux parmi les résidents du secteur Gatineau (26%).

Sur une échelle de 0 à 10, où 0 étant « pas du tout probable » et 10 « extrêmement probable », quelle est la probabilité que vous recommandiez à des amis de vivre à Gatineau?

Base: l'ensemble des répondants	Total 2020 (n=1 151)	Aylmer (n=201)	Buckingham (n=126)	Gatineau (n=411)	Hull (n=301)	Masson-Angers (n=112)
Ambassadeurs	36%	37%	45%	30%	41%	46%
Passifs	40%	42%	32%	43%	36%	37%
Détracteurs	23%	19%	22%	26%	22%	17%
NPS	14	19	23	5	19	30
Note moyenne	7,5	7,6	7,6	7,3	7,7	8,1

1. Fierté et satisfaction

1.3 Raisons de fierté

1. Fierté et satisfaction

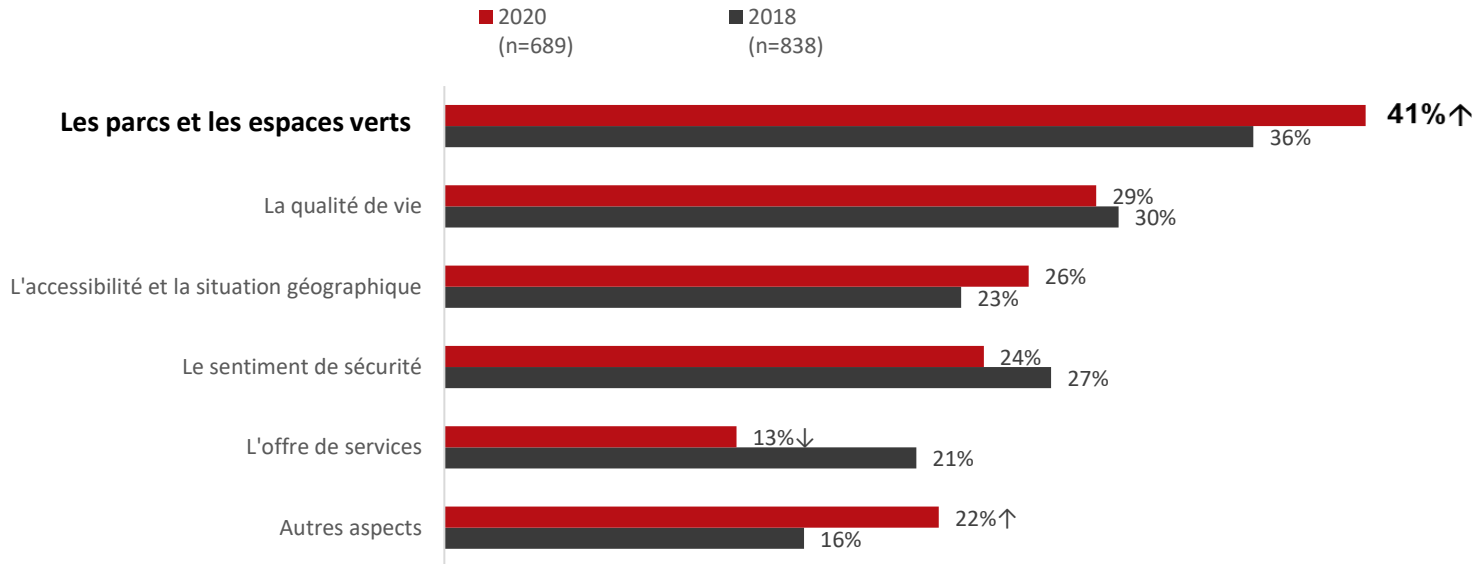
1.3 Raisons de fierté



Questionnés sur ce qui les rend les plus fiers de vivre à Gatineau, six Gatinois sur dix ont fourni une réponse spontanée.

Maintenant, en quelques mots, qu'est-ce qui vous rend fier de vivre à Gatineau?

Base: ceux qui ont fourni une réponse – Mentions spontanées; plus d'une mention possible



1. Fierté et satisfaction

1.3 Raisons de fierté

En ce qui concerne les **différences entre les secteurs** en la matière, soulignons que:

- les résidents d'**Aylmer** sont **plus nombreux** à citer des raisons en lien avec les **parcs et les espaces verts** (52%);
- les résidents de **Hull** nomment en **plus grand nombre** des raisons en lien avec la **qualité de vie** (36%);
- les raisons en lien avec le **sentiment de sécurité** sont **plus souvent citées** par les résidents de **Buckingham** (39%);

Maintenant, qu'est-ce qui vous rend fier(ère) de vivre à Gatineau?

Question ouverte avec plusieurs mentions possibles Base: ceux qui ont fourni une réponse*	Total 2020 (n=689)	Aylmer (n=129)	Buckingham (n=79)	Gatineau (n=214)	Hull (n=194)	Masson-Angers (n=73)
LES PARCS ET LES ESPACES VERTS	41%	52%	27%	34%	46%	21%
LA QUALITÉ DE VIE	29%	27%	29%	24%	36%	35%
L'ACCESSIBILITÉ ET LA SITUATION GÉOGRAPHIQUE	26%	27%	28%	24%	30%	14%
LE SENTIMENT DE SÉCURITÉ	24%	28%	39%	23%	22%	20%
L'OFFRE DE SERVICES	13%	11%	17%	14%	12%	12%
AUTRES ASPECTS	22%	31%	14%	16%	21%	31%

Le total supérieur à 100% est attribuable à la possibilité de mentionner plus d'un aspect.

*Les résultats sont calculés sur la base de ceux qui ont fourni une réponse, alors qu'ils étaient présentés sur la base totale en 2018.

1. Fierté et satisfaction

1.3 Raisons de fierté

Plus en détail, **trois nouvelles raisons de fierté** sont citées par les Gatinois cette année: la **protection de l'environnement** (4%), la **modernité** de leur ville (1%) et le **quartier d'Aylmer** (la rue principale / la marina) (3%).

Raisons de fierté citées **significativement plus** souvent qu'en 2018

	2018	2020
Les parcs et espaces verts de la ville / ville fleurie	19%	31%↑
La propreté	3%	7%↑
La proximité d'Ottawa / de la capitale nationale	7%	10%↑

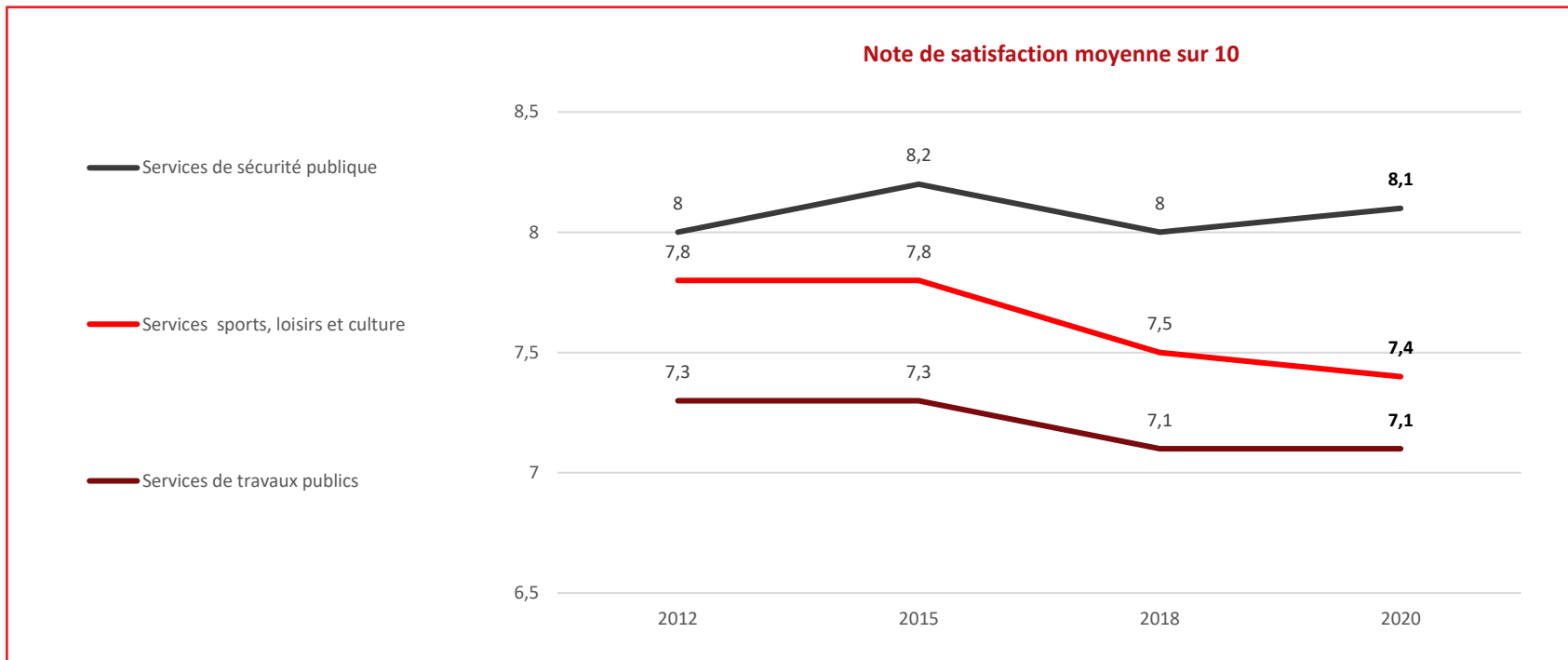
Raisons de fierté citées **significativement moins** souvent qu'en 2018

	2018	2020
La qualité de l'environnement (général) / la nature / la campagne (avec les avantages de la ville)	13%	7%↓
L'espace / grande ville / grand territoire / grands terrains	4%	1%↓
Ville sécuritaire / peu de criminalité (service de police efficace)	7%	3%↓
Les infrastructures et activités sportives : aréna, piscine, etc.	3%	2%↓
Développement économique / ville en expansion / amélioration constante	4%	2%↓

2. SERVICES COLLECTIFS

2. Services collectifs

Globalement, la **satisfaction à l'égard de chacune des grandes catégories de services** évaluées est demeurée **stable** par rapport à la mesure de 2018.



2. Services collectifs

Note de satisfaction moyenne sur 10	2018	2020	Norme Léger
Services de sécurité publique	8,0	8,1	7,8
Le service de sécurité incendie	8,7	8,6	8,3
Le service de police	7,6	7,6	7,3
Services de sports, loisirs, culture et développement des communautés	7,5	7,4	7,4
Le service de bibliothèque municipale	8,1	8,0	7,8
Les équipements des parcs, des terrains de jeux et des plateaux sportifs	7,4	7,6	7,5
L'aménagement des parcs et espaces verts	-	7,5	7,5
Le réseau des pistes cyclables	7,4	7,4	7,2
Les activités sportives offertes par votre ville	7,6	7,3↓	7,3
Les activités culturelles offertes par votre ville	7,5	7,2↓	-
Les événements organisés par votre ville	-	7,1	7,1
Les organisations et activités communautaires (à caractère social)	-	7,1	7,2
Services de travaux publics	7,1	7,1	7,2
La qualité de l'eau potable	8,1	8,1	8,0
La collecte des résidus organiques (ex : compost)	-	7,7	6,9
La collecte sélective (recyclage)	-	7,7	7,7
L'enlèvement des ordures ménagères	-	7,3	7,6
L'entretien des rues et des trottoirs au printemps/été	5,8	6,4↑	6,6
Le déneigement des rues et des trottoirs de votre quartier	6,3	6,1	6,3
La collecte des encombrants	-	6,0	-

2. Services collectifs

Globalement, la satisfaction à l'égard des services municipaux est stable par rapport à la mesure de 2018. La satisfaction envers trois services a toutefois connu de légères fluctuations.

Ainsi, les activités sportives (7,3/10, contre 7,6/10 en 2018) et culturelles (7,2/10, contre 7,5/10 en 2018), deux services affectés par les recommandations sanitaires en lien avec la pandémie de COVID-19, accusent une légère baisse de satisfaction.

La satisfaction à l'égard de l'entretien des rues et des trottoirs au printemps/été a quant à elle connu une hausse et se surpasse la barre de l'insatisfaction (6,4/10, contre 5,8/10 en 2018).

Note de satisfaction moyenne sur 10	2018	2020	Norme Léger
Services de sécurité publique	8,0	8,1	7,8
Le service de sécurité incendie	8,7	8,6	8,3
Le service de police	7,6	7,6	7,3
Services de sports, loisirs, culture et développement des communautés	7,5	7,4	7,4
Le service de bibliothèque municipale	8,1	8,0	7,8
Les équipements des parcs, des terrains de jeux et des plateaux sportifs	7,4	7,6	7,5
L'aménagement des parcs et espaces verts	-	7,5	7,5
Le réseau des pistes cyclables	7,4	7,4	7,2
Les activités sportives offertes par votre ville	7,6	7,3↓	7,3
Les activités culturelles offertes par votre ville	7,5	7,2↓	-
Les événements organisés par votre ville	-	7,1	7,1
Les organisations et activités communautaires (à caractère social)	-	7,1	7,2
Services de travaux publics	7,1	7,1	7,2
La qualité de l'eau potable	8,1	8,1	8,0
La collecte des résidus organiques (ex : compost)	-	7,7	6,9
La collecte sélective (recyclage)	-	7,7	7,7
L'enlèvement des ordures ménagères	-	7,3	7,6
L'entretien des rues et des trottoirs au printemps/été	5,8	6,4↑	6,6
Le déneigement des rues et des trottoirs de votre quartier	6,3	6,1	6,3
La collecte des encombrants	-	6,0	-

2. Services collectifs

Globalement, la satisfaction à l'égard des services municipaux est stable par rapport à la mesure de 2018. La satisfaction envers trois services a toutefois connu de légères fluctuations.

Ainsi, les activités sportives (7,3/10, contre 7,6/10 en 2018) et culturelles (7,2/10, contre 7,5/10 en 2018), deux services affectés par les recommandations sanitaires en lien avec la pandémie de COVID-19, accusent une légère baisse de satisfaction.

La satisfaction à l'égard de l'entretien des rues et des trottoirs au printemps/été a quant à elle connu une hausse et se surpasse la barre de l'insatisfaction (6,4/10, contre 5,8/10 en 2018).

Note de satisfaction moyenne sur 10	2018	2020	Norme Léger
Services de sécurité publique	8,0	8,1	7,8
Le service de sécurité incendie	8,7	8,6	8,3
Le service de police	7,6	7,6	7,3
Services de sports, loisirs, culture et développement des communautés	7,5	7,4	7,4
Le service de bibliothèque municipale	8,1	8,0	7,8
Les équipements des parcs, des terrains de jeux et des plateaux sportifs	7,4	7,6	7,5
L'aménagement des parcs et espaces verts	-	7,5	7,5
Le réseau des pistes cyclables	7,4	7,4	7,2
Les activités sportives offertes par votre ville	7,6	7,3↓	7,3
Les activités culturelles offertes par votre ville	7,5	7,2↓	-
Les événements organisés par votre ville	-	7,1	7,1
Les organisations et activités communautaires (à caractère social)	-	7,1	7,2
Services de travaux publics	7,1	7,1	7,2
La qualité de l'eau potable	8,1	8,1	8,0
La collecte des résidus organiques (ex : compost)	-	7,7	6,9
La collecte sélective (recyclage)	-	7,7	7,7
L'enlèvement des ordures ménagères	-	7,3	7,6
L'entretien des rues et des trottoirs au printemps/été	5,8	6,4↑	6,6
Le déneigement des rues et des trottoirs de votre quartier	6,3	6,1	6,3
La collecte des encombrants	-	6,0	-

2. Services collectifs

En tout, **Gatineau se positionne favorablement** par rapport aux municipalités québécoises de même taille pour **quatre services**:

- La collecte des résidus organiques
- Le service de sécurité incendie
- Le service de police
- Le réseau des pistes cyclables

Note de satisfaction moyenne sur 10	2018	2020	Norme Léger
Services de sécurité publique	8,0	8,1	7,8
Le service de sécurité incendie	8,7	8,6	8,3
Le service de police	7,6	7,6	7,3
Services de sports, loisirs, culture et développement des communautés	7,5	7,4	7,4
Le service de bibliothèque municipale	8,1	8,0	7,8
Les équipements des parcs, des terrains de jeux et des plateaux sportifs	7,4	7,6	7,5
L'aménagement des parcs et espaces verts	-	7,5	7,5
Le réseau des pistes cyclables	7,4	7,4	7,2
Les activités sportives offertes par votre ville	7,6	7,3↓	7,3
Les activités culturelles offertes par votre ville	7,5	7,2↓	-
Les événements organisés par votre ville	-	7,1	7,1
Les organisations et activités communautaires (à caractère social)	-	7,1	7,2
Services de travaux publics	7,1	7,1	7,2
La qualité de l'eau potable	8,1	8,1	8,0
La collecte des résidus organiques (ex : compost)	-	7,7	6,9
La collecte sélective (recyclage)	-	7,7	7,7
L'enlèvement des ordures ménagères	-	7,3	7,6
L'entretien des rues et des trottoirs au printemps/été	5,8	6,4↑	6,6
Le déneigement des rues et des trottoirs de votre quartier	6,3	6,1	6,3
La collecte des encombrants	-	6,0	-

2. Services collectifs

En tout, **Gatineau se positionne favorablement par rapport aux municipalités québécoises de même taille pour quatre services:**

- La collecte des résidus organiques
- Le service de sécurité incendie
- Le service de police
- Le réseau des pistes cyclables

Malgré la hausse de satisfaction à l'égard de l'**entretien des rues et des trottoirs** au printemps/été, elle demeure **inférieure à la norme Léger**.

C'est aussi le cas de la satisfaction à l'égard de l'**enlèvement des ordures ménagères**.

Note de satisfaction moyenne sur 10	2018	2020	Norme Léger
Services de sécurité publique	8,0	8,1	7,8
Le service de sécurité incendie	8,7	8,6	8,3
Le service de police	7,6	7,6	7,3
Services de sports, loisirs, culture et développement des communautés	7,5	7,4	7,4
Le service de bibliothèque municipale	8,1	8,0	7,8
Les équipements des parcs, des terrains de jeux et des plateaux sportifs	7,4	7,6	7,5
L'aménagement des parcs et espaces verts	-	7,5	7,5
Le réseau des pistes cyclables	7,4	7,4	7,2
Les activités sportives offertes par votre ville	7,6	7,3↓	7,3
Les activités culturelles offertes par votre ville	7,5	7,2↓	-
Les événements organisés par votre ville	-	7,1	7,1
Les organisations et activités communautaires (à caractère social)	-	7,1	7,2
Services de travaux publics	7,1	7,1	7,2
La qualité de l'eau potable	8,1	8,1	8,0
La collecte des résidus organiques (ex : compost)	-	7,7	6,9
La collecte sélective (recyclage)	-	7,7	7,7
L'enlèvement des ordures ménagères	-	7,3	7,6
L'entretien des rues et des trottoirs au printemps/été	5,8	6,4↑	6,6
Le déneigement des rues et des trottoirs de votre quartier	6,3	6,1	6,3
La collecte des encombrants	-	6,0	-

Note de satisfaction moyenne sur 10	2020	Aylmer (n=201)	Buckingham (n=126)	Gatineau (n=411)	Hull (n=301)	Masson-Angers (n=112)
Services de sécurité publique						
Le service de sécurité incendie	8,6	8,6	8,8	8,5	8,8	9,0
Le service de police	7,6	7,5	8,4	7,6	7,6	8,0
Services de sports, loisirs, culture et développement des communautés						
Le service de bibliothèque municipale	8,0	7,9	8,1	8,0	8,0	8,2
Les équipements des parcs, des terrains de jeux et des plateaux sportifs	7,6	7,7	7,0	7,5	7,7	7,2
L'aménagement des parcs et espaces verts	7,5	7,6	7,0	7,3	7,8	7,6
Le réseau des pistes cyclables	7,4	8,0	6,5	7,1	7,8	6,2
Les activités sportives offertes par votre ville	7,3	7,2	6,7	7,3	7,4	7,2
Les activités culturelles offertes par votre ville	7,2	7,1	6,9	7,3	7,2	7,1
Les événements organisés par votre ville	7,1	7,3	6,6	7,0	7,1	6,5
Les organisations et activités communautaires (à caractère social)	7,1	7,0	6,9	7,1	7,3	7,0
Services de travaux publics						
La qualité de l'eau potable	8,1	8,1	8,1	8,1	8,3	8,1
La collecte des résidus organiques (ex : compost)	7,7	8,0	8,1	7,7	7,6	7,8
La collecte sélective (recyclage)	7,7	7,8	8,1	7,5	7,6	7,9
L'enlèvement des ordures ménagères	7,3	7,6	7,6	7,0	7,4	7,3
L'entretien des rues et des trottoirs au printemps/été	6,4	6,7	5,8	6,3	6,5	6,0
Le déneigement des rues et des trottoirs de votre quartier	6,1	6,2	6,3	6,0	5,9	6,5
La collecte des encombrants	6,0	6,0	6,3	6,0	6,0	6,2

Note de satisfaction moyenne sur 10	2020	Aylmer (n=201)	Buckingham (n=126)	Gatineau (n=411)	Hull (n=301)	Masson-Angers (n=112)
Services de sécurité publique						
Le service de sécurité incendie	8,6	8,6	8,8	8,5	8,8	9,0
Le service de police	7,6	7,5	8,4	7,6	7,6	8,0
Services de sports, loisirs, culture et développement des communautés						
Le service de bibliothèque municipale	8,0	7,9	8,1	8,0	8,0	8,2
Les équipements des parcs, des terrains de jeux et des plateaux sportifs	7,6	7,7	7,0	7,5	7,7	7,2
L'aménagement des parcs et espaces verts	7,5	7,6	7,0	7,3	7,8	7,6
Le réseau des pistes cyclables	7,4	8,0	6,5	7,1	7,8	6,2
Les activités sportives offertes par votre ville	7,3	7,2	6,7	7,3	7,4	7,2
Les activités culturelles offertes par votre ville	7,2	7,1	6,9	7,3	7,2	7,1
Les événements organisés par votre ville	7,1	7,3	6,6	7,0	7,1	6,5
Les organisations et activités communautaires (à caractère social)	7,1	7,0	6,9	7,1	7,3	7,0
Services de travaux publics						
La qualité de l'eau potable	8,1	8,1	8,1	8,1	8,3	8,1
La collecte des résidus organiques (ex : compost)	7,7	8,0	8,1	7,7	7,6	7,8
La collecte sélective (recyclage)	7,7	7,8	8,1	7,5	7,6	7,9
L'enlèvement des ordures ménagères	7,3	7,6	7,6	7,0	7,4	7,3
L'entretien des rues et des trottoirs au printemps/été	6,4	6,7	5,8	6,3	6,5	6,0
Le déneigement des rues et des trottoirs de votre quartier	6,1	6,2	6,3	6,0	5,9	6,5
La collecte des encombrants	6,0	6,0	6,3	6,0	6,0	6,2

Note de satisfaction moyenne sur 10	2020	Aylmer (n=201)	Buckingham (n=126)	Gatineau (n=411)	Hull (n=301)	Masson-Angers (n=112)
Services de sécurité publique						
Le service de sécurité incendie	8,6	8,6	8,8	8,5	8,8	9,0
Le service de police	7,6	7,5	8,4	7,6	7,6	8,0
Services de sports, loisirs, culture et développement des communautés						
Le service de bibliothèque municipale	8,0	7,9	8,1	8,0	8,0	8,2
Les équipements des parcs, des terrains de jeux et des plateaux sportifs	7,6	7,7	7,0	7,5	7,7	7,2
L'aménagement des parcs et espaces verts	7,5	7,6	7,0	7,3	7,8	7,6
Le réseau des pistes cyclables	7,4	8,0	6,5	7,1	7,8	6,2
Les activités sportives offertes par votre ville	7,3	7,2	6,7	7,3	7,4	7,2
Les activités culturelles offertes par votre ville	7,2	7,1	6,9	7,3	7,2	7,1
Les événements organisés par votre ville	7,1	7,3	6,6	7,0	7,1	6,5
Les organisations et activités communautaires (à caractère social)	7,1	7,0	6,9	7,1	7,3	7,0
Services de travaux publics						
La qualité de l'eau potable	8,1	8,1	8,1	8,1	8,3	8,1
La collecte des résidus organiques (ex : compost)	7,7	8,0	8,1	7,7	7,6	7,8
La collecte sélective (recyclage)	7,7	7,8	8,1	7,5	7,6	7,9
L'enlèvement des ordures ménagères	7,3	7,6	7,6	7,0	7,4	7,3
L'entretien des rues et des trottoirs au printemps/été	6,4	6,7	5,8	6,3	6,5	6,0
Le déneigement des rues et des trottoirs de votre quartier	6,1	6,2	6,3	6,0	5,9	6,5
La collecte des encombrants	6,0	6,0	6,3	6,0	6,0	6,2

2. Services collectifs

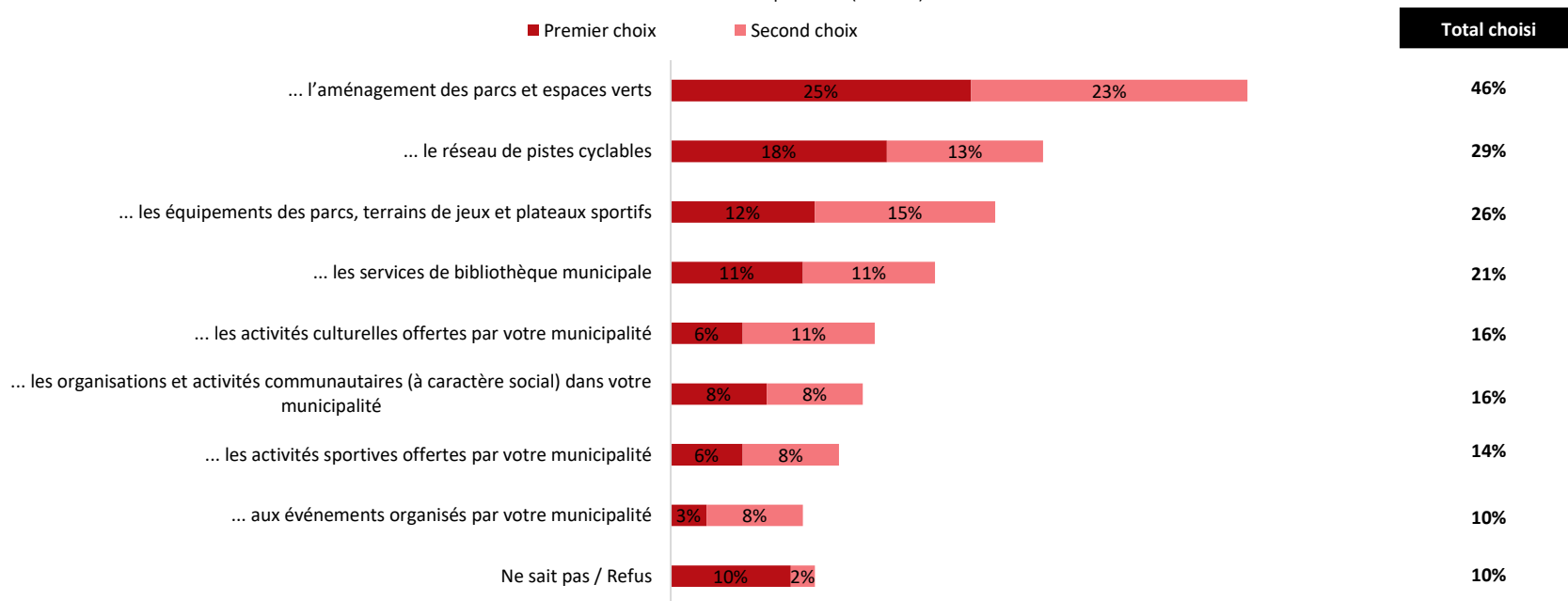
2.1 Importance relative des services de sports, loisirs, culture et développement des communautés

2. Services collectifs

2.1 Importance relative des services de sports, loisirs, culture et développement des communautés

Parmi les services de sports, loisirs, culture et développement des communautés, l'aménagement des parcs et les espaces verts (46%) est le plus important pour les Gatinois.

Parmi les services municipaux précédemment cités, lequel vous apparaît comme LE PLUS IMPORTANT pour vous ?
Et parmi les autres services, lequel vous semble le DEUXIEME plus important pour vous ?
Base: l'ensemble des répondants (n=1 151)



3. PANDÉMIE DE COVID-19

3. Pandémie de COVID-19

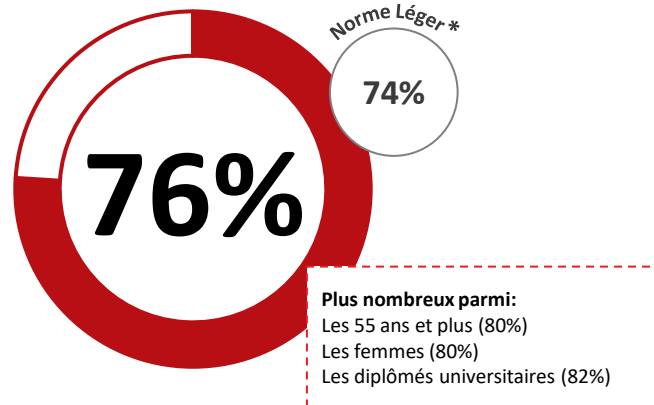
3.1 Satisfaction à l'égard de la gestion de la crise sanitaire

76% des Gatinois pensent que leurs élus et leur administration municipale ont bien géré la crise sanitaire provoquée par la pandémie de COVID-19.

Il s'agit d'une note similaire à la norme Léger pour les municipalités de taille comparable.

Lorsque vous pensez à vos élus et à votre administration municipale depuis le début de la pandémie de COVID-19, diriez-vous qu'ils ont bien géré ou non cette crise sanitaire?

Base : l'ensemble des répondants (1 151) – Oui



	Aylmer (n=201)	Buckingham (n=126)	Gatineau (n=411)	Hull (n=301)	Masson-Angers (n=112)
Oui	80%	79%	72%	79%	77%

3. Pandémie de COVID-19

3.2 Aspects les plus appréciés de la gestion de la crise sanitaire

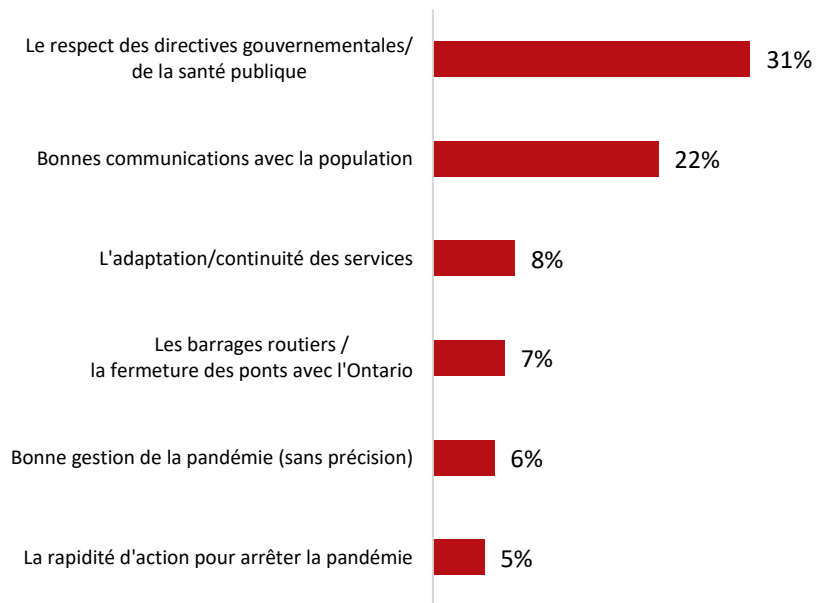
3. Pandémie de COVID-19

3.2 Aspects les plus et les moins appréciés de la gestion de la crise sanitaire

Environ le tiers des Gatinois se sont prononcés de façon spontanée sur les aspects qu'ils ont le plus (34%) et le moins appréciés (33%) de la gestion de la crise sanitaire.

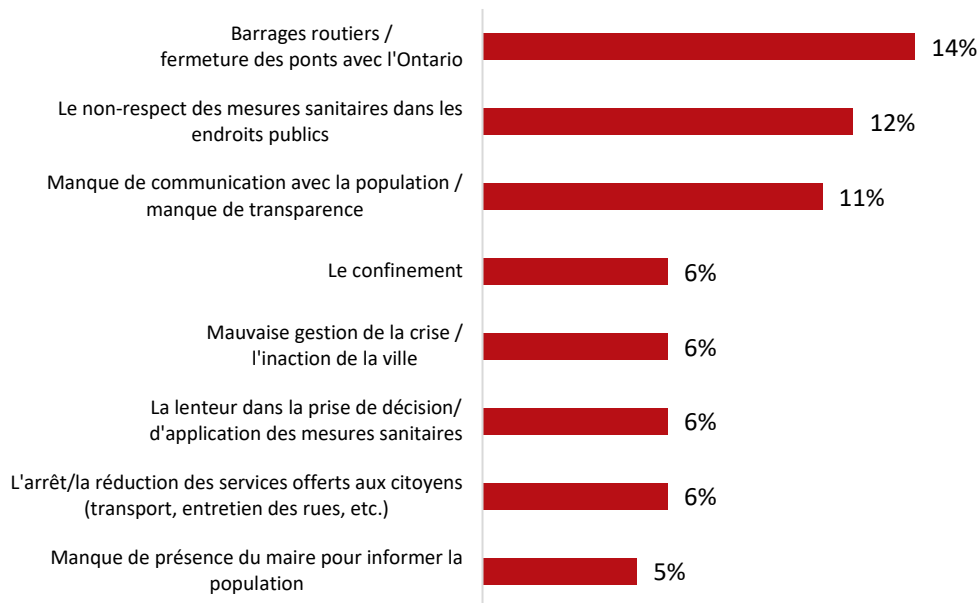
En quelques mots, quel(s) aspect(s) de la gestion de la pandémie de COVID-19 par votre municipalité avez-vous particulièrement apprécié(s)?

Base: les répondants qui se sont prononcés (n=413) – Mentions spontanées; plusieurs mentions possibles



Et toujours au sujet de la gestion de la pandémie de COVID-19 par votre municipalité, quel(s) aspect(s) vous ont particulièrement déplu?

Base: les répondants qui se sont prononcés (n=369) – Mentions spontanées; plusieurs mentions possibles



3. Pandémie de COVID-19

3.3 Impact de la crise sanitaire sur les attentes des citoyens

3. Pandémie de COVID-19

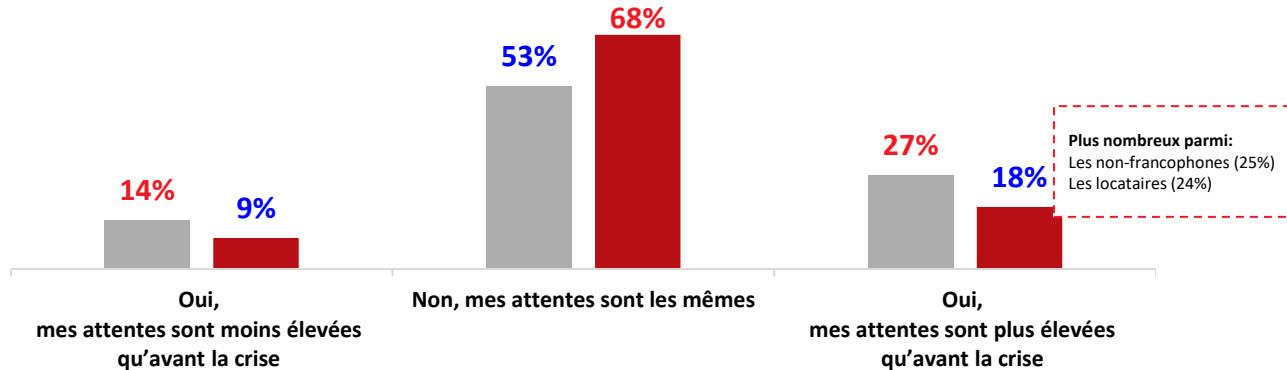
3.3 Impact de la crise sanitaire sur les attentes des citoyens

La crise de la COVID-19 a augmenté les attentes entretenues par 18% des Gatinois à l'égard des services offerts par leur municipalité. C'est significativement moins que dans les municipalités québécoises de taille comparable (27%).

Diriez-vous que la crise de la COVID-19 a modifié vos attentes face aux services de votre municipalité?

Base: l'ensemble des répondants (n=1 151)

■ Indicateur municipal Gatineau 2020 ■ Norme Léger



	Aylmer (n=201)	Buckingham (n=126)	Gatineau (n=411)	Hull (n=301)	Masson-Angers (n=112)
Oui, mes attentes sont plus élevées qu'avant la crise	18%	19%	18%	20%	17%

4. COMMUNICATIONS ENTRE LA VILLE ET LES CITOYENS

4. Communications entre la Ville et les citoyens

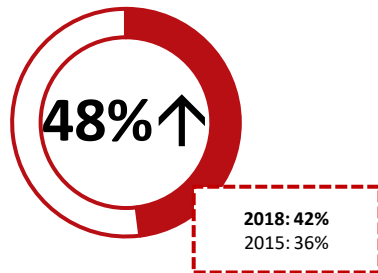
4.1 Prise de contact avec la Ville

48% des Gatinois sont entrés en contact avec leur Ville au cours des douze derniers mois, une hausse significative par rapport à la mesure de 2018.

Comme lors des années passées, la plus grande proportion des citoyens qui sont entrés en contact avec la Ville l'ont fait en appelant le Centre d'appels non urgents (311) (76%).

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

Base : l'ensemble des répondants (n=1 151) - 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)
En appelant le 311 (CANU)	80%	74%	76%
Par courriel	23%	23%	31% ↑
En personne	29%	30%	19% ↓

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

Base : l'ensemble des répondants	Aylmer (n=201)	Buckingham (n=126)	Gatineau (n=411)	Hull (n=301)	Masson-Angers (n=112)
Oui	49%	43%	50%	45%	31%

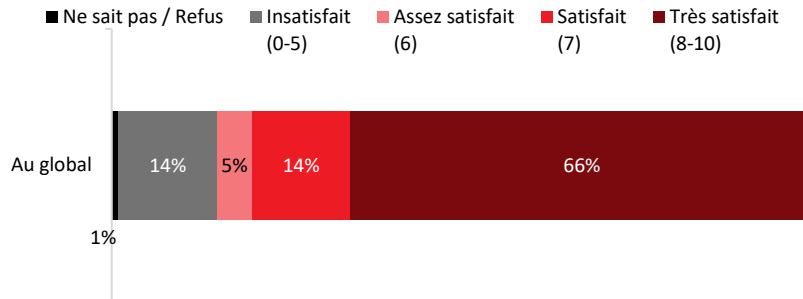
4. Communications entre la Ville et les citoyens

4.2 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 globalement très satisfaits de l'accueil et de la qualité du service reçus (7,9/10).

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=533)



Note moyenne sur 10		
2015	2018	2020
8,0	7,8	7,9

Fait intéressant: les **femmes** (8,2/10, contre 7,7/10 pour les hommes) et les **allophones** (8,7/10) notent plus favorablement leur interaction avec la Ville.

Base : Ceux étant entrés en communication avec le personnel de leur municipalité au cours des douze derniers mois	Aylmer (n=102)	Buckingham (n=60)	Gatineau (n=198)	Hull (n=137)	Masson-Angers (n=36)
Note moyenne sur 10	7,7	8,6	7,8	8,2	8,4

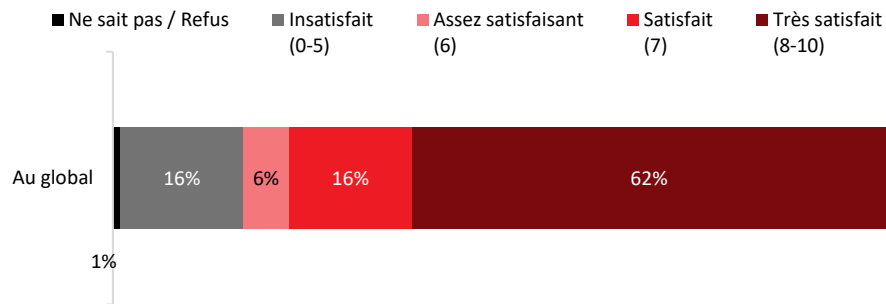
4. Communications entre la Ville et les citoyens

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

Les Gatinois qui ont composé le 311 au cours des douze derniers mois pour entrer en contact avec leur municipalité se montrent généralement satisfaits du service.

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=400)



Note moyenne sur 10		
2015	2018	2020
7,8	7,8	7,7

Remarque: les citoyens de 18 à 34 ans sont aussi moins satisfaits du service (6,5/10), alors que ceux de 35 à 54 ans en sont plus satisfaits (8,0/10).

Base : Ceux qui sont entrés en communication avec le personnel de leur municipalité au cours des douze derniers mois en composant le 311

Moyenne sur 10

Aylmer
(n=78)

7,9

Buckingham
(n=47)

8,7

Gatineau
(n=149)

7,4

Hull
(n=97)

7,9

Masson-Angers (n=29*)

8,3

4. Communications entre la Ville et les citoyens

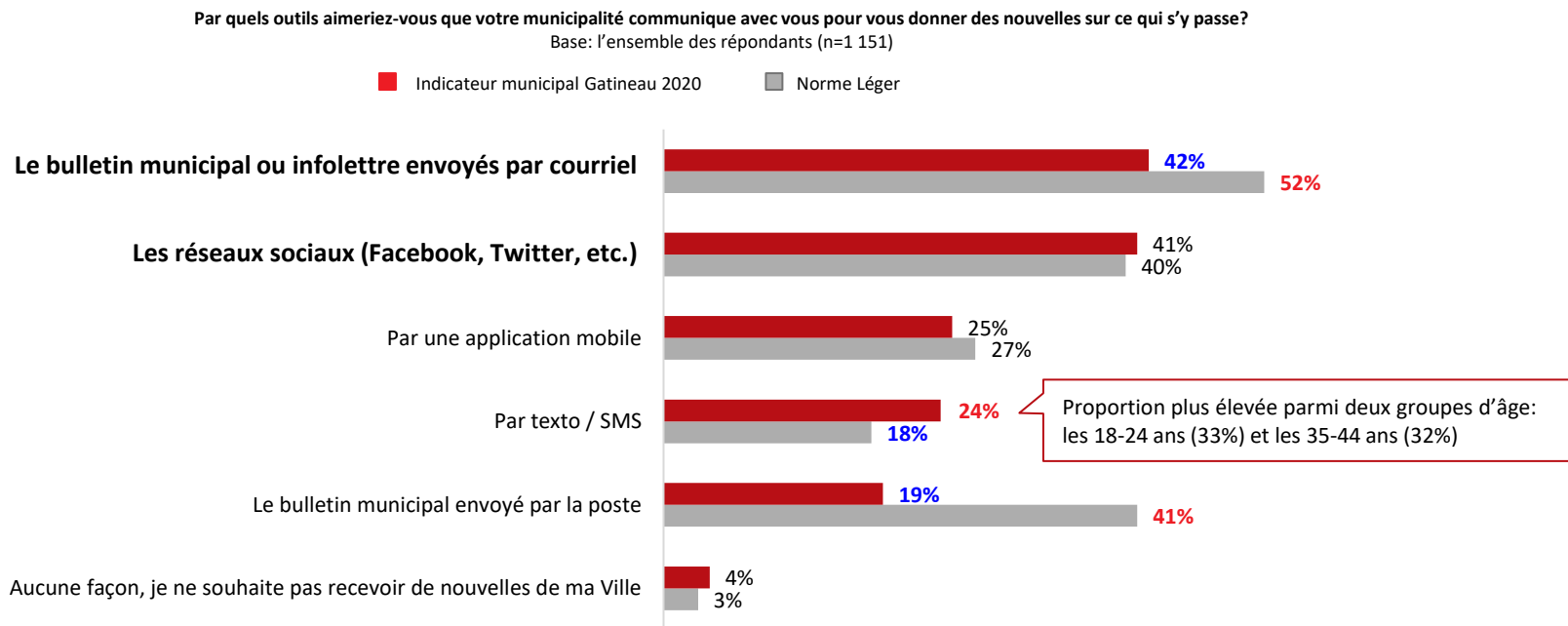
4.4 Outils de communication privilégiés

4. Communications entre la Ville et les citoyens

4.4 Outils de communication privilégiés

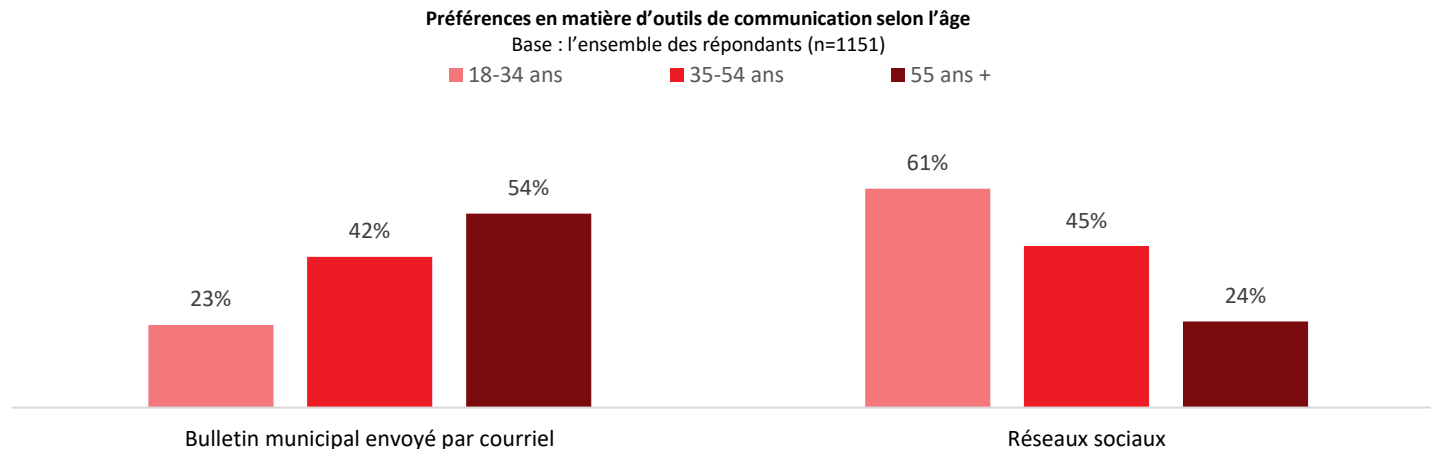
Le bulletin municipal envoyé par courriel (42%) et les réseaux sociaux (41%) sont les deux outils privilégiés par les Gatinois pour recevoir des nouvelles de leur municipalité.

Les citoyens de Gatineau sont aussi plus nombreux que ceux des autres villes de taille comparable à privilégier le texto pour ce type de communications.



4. Communications entre la Ville et les citoyens

4.4 Outils de communication privilégiés



Base: l'ensemble des répondants	Âge		
	55-64 ans (n=262)	65-74 ans (n=227)	75 ans et + (n=77)
Le bulletin municipal ou infolettre envoyés par courriel	49%	60%	53%
Les réseaux sociaux (Facebook, Twitter, etc.)	27%	23%	17%
Par une application mobile	20%	16%	11%
Par texto / SMS	19%	14%	8%
Le bulletin municipal envoyé par la poste	22%	28%	32%

Leger