

GATINEAU
POUR
LA
VIE

PORTAIL CITOYEN

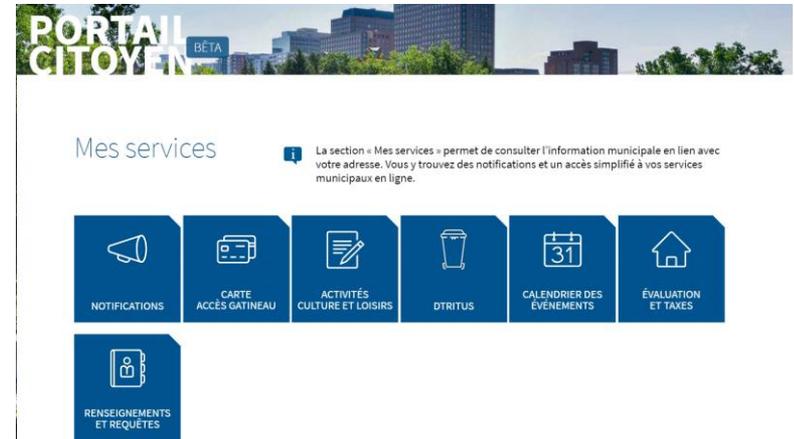
Centre de services – secteur d'Aylmer

Comité plénier – séance publique | 15 septembre 2020



Plan de la présentation

- Mise en contexte
- Sondage auprès de la population
- Objectifs
- Démonstration
- Prochains services à offrir
- Questions



Mise en contexte

- Considérant que 80 % de la population de Gatineau est branchée à Internet, la Ville développe de nouvelles façons de faire afin de répondre aux besoins des citoyens.
- Le Portail citoyen permet à une personne de s'inscrire et cibler les informations qu'elle souhaite recevoir.
- Le Portail citoyen a été développé en tenant compte des besoins identifiés par la population par voie d'un sondage réalisé en 2017.

Sondage auprès de la population

- En janvier 2017, la Ville de Gatineau a sondé 500 personnes résidant à Gatineau pour le projet de portail citoyen. Ce sondage a permis de mettre en lumière que :
 - 89% sont d’avis que, lorsqu’il sera opérationnel, ces personnes seront intéressées à utiliser le portail citoyen en ligne pour interagir avec les différents services de la Ville de Gatineau plutôt que de se présenter en personne dans les bureaux municipaux;
 - 87% estiment que l’utilisation d’un portail citoyen contribuera à améliorer la qualité de leurs échanges avec la Ville;
 - 74% des citoyens croient que la rapidité pour obtenir de l’information et l’instantanéité sont les principaux gages de succès du futur portail citoyen, suivis de la facilité et de la simplification des démarches.

Sondage auprès de la population

Top 12 des utilisations possibles du portail à développer à court terme

Utilisations possibles du portail	Niveau d'intérêt moyen des citoyens
...être informé lorsqu'un avis public relatif à votre secteur de résidence est publié (par exemple, avis d'ébullition de l'eau, urgence).	8,7
...signaler à la Ville de Gatineau des situations problématiques, par exemple en envoyant une photo ou une vidéo de nids de poule ou de matériel endommagé.	8,1
...renouveler en ligne la Carte Accès Gatineau.	8,0
...consulter les horaires des différentes collectes (compostage, recyclage et ordures ménagères).	7,7
...consulter le calendrier des événements à Gatineau.	7,7
...obtenir des informations sur la voirie (travaux, fermetures de routes, interdictions de stationnement, etc.)	7,6
...effectuer un paiement auprès de la Ville via un site sécurisé (constat d'infraction, taxes municipales, etc.)	7,6
...consulter les horaires d'arrosage, de déneigement.	7,6
...faire une requête au centre d'appel non urgent 311 en ligne.	7,5
...accéder à votre dossier citoyen unique qui regroupe l'ensemble de vos informations sur un portail sécurisé et des alertes personnalisées en fonction de votre profil.	7,4
...accéder au programme de culture et loisirs.	7,4
...s'inscrire à des activités de loisirs, récréatives et culturelles (activités libres ou supervisées et aux cours offerts par la Ville et les partenaires du milieu)	7,4

Objectifs principaux

- Accroître l'utilisation des services en ligne
- Favoriser les échanges électroniques
- Faciliter l'accès aux services de la Ville en fonction des intérêts spécifiques
- Avoir une proximité et des disponibilités en tout temps pour le citoyen.

DÉMO



[lien](#)

Prochains services à offrir

- Intégration du centre d'appels non urgents 311
 - Création et suivi de requêtes
- Intégration du système de notification (SOMUM)
 - Notification par SMS (texto)
- Intégration du système de taxation
- Intégration des services de bibliothèque
 - Accès à mon dossier bibliothèque et au catalogue
- Consultation des horaires d'arrosage
- Le dossier citoyen des paiements électroniques (taxes, constat d'infraction ...)
- Donner son opinion sur un projet ou un sujet municipal (mini sondage)

Question

