

**secrétariat  
général**



Union des Villes  
et Communes  
de Wallonie asbl



# Enquête sur la perception qu'a le citoyen/ l'utilisateur des villes et communes aujourd'hui

(n=1035)

**Présentation des résultats**

Mai 2017

## Pourquoi une enquête de perception et de satisfaction ?

- Pour tester des hypothèses
  - *Les services de proximité sont appréciés et participent à la qualité de vie*
  - *La crise de confiance est moins forte au niveau local*
- Pour recueillir de l'information pour les PST 2019-2024



## Un attachement local certain (cf. enquêtes antérieures)

- Meilleur taux de confiance dans les élus locaux
- Influence de la commune sur ce qui concerne les citoyens
- Intérêt pour l'actualité politique communale



## Et Outre-Quévrain ? (cf. enquêtes antérieures)

- Les  $\frac{3}{4}$  des Français restent très attachés à la commune
- 54% des Français sont satisfaits des services publics locaux



## Méthode

1. Enquête de type **quantitatif** → mesure de tendances

2. **Echantillon** de n=1035 citoyens wallons de 18 ans et plus, statistiquement **représentatif** en termes de :

- Genre
- Tranche d'âge
- Arrondissement du domicile
- Statut socioprofessionnel

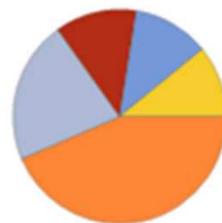
3. Passation du questionnaire par **interview** d'environ 15 minutes



## Echantillon

Typologie des communes	Nb	% cit.
Communes "centre"	451	43,6%
Communes résidentielles	223	21,5%
Communes avec concentration d'activités économiques	128	12,4%
Communes semi-urbaines ou d'agglomération	120	11,6%
Communes rurales	112	10,9%
<b>Total</b>	<b>1035</b>	<b>100,0%</b>

Cf. classification Belfius



	Nb	% cit.	Ext
Nivelles	120	11,6%	11,0%
Ath	14	1,3%	2,4%
Charleroi	128	12,3%	11,9%
Mons	77	7,5%	7,2%
Mouscron	11	1,1%	2,1%
Soignies	38	3,6%	5,2%
Thuin	23	2,3%	4,2%
Tournai	24	2,3%	4,1%
Huy	25	2,4%	3,1%
Liège	237	22,9%	17,4%
Verviers	88	8,5%	7,9%
Wareme	28	2,7%	2,2%
Arlon	9	0,8%	1,7%
Bastogne	12	1,2%	1,3%
Marche-en-Famenne	16	1,6%	1,5%
Neufchâteau	13	1,2%	1,7%
Virton	14	1,4%	1,4%
Dinant	21	2,1%	3,0%
Namur	119	11,5%	8,7%
Philippeville	18	1,7%	1,9%
<b>Total</b>	<b>1035</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>



## Echantillon

### 21. Sexe

	Nb	% cit.	Ext
Masculin	509	49,3%	48,2%
Féminin	523	50,7%	51,8%
<b>Total</b>	<b>1032</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>



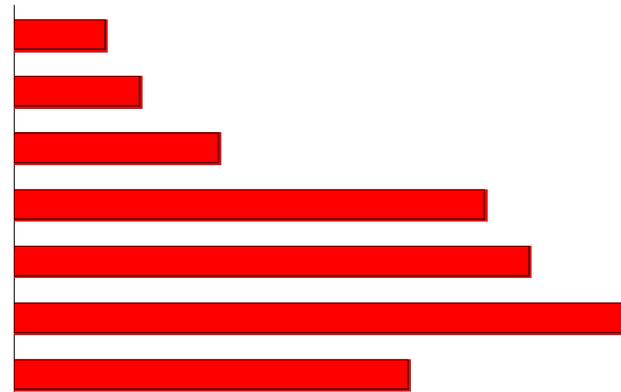
### 22. Quel âge avez-vous ?

Moyenne = **48,93** Ecart-type = **18,52**

	Nb	% cit.	Ext
Moins de 35	278	26,8%	26,8%
De 35 à 54	354	34,2%	34,3%
De 55 à 74	292	28,2%	28,2%
75 et plus	111	10,7%	10,7%
<b>Total</b>	<b>1035</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

### 23. Quel est le diplôme le plus élevé que vous avez obtenu ?

	Nb	% cit.
Aucun	39	3,8%
Primaire	54	5,2%
Secondaire inférieur	88	8,5%
Secondaire supérieur général	200	19,4%
Secondaire supérieur technique ou professionnel	220	21,2%
Supérieur de type court	265	25,6%
Supérieur de type long ou universitaire	168	16,2%
<b>Total</b>	<b>1034</b>	<b>100,0%</b>



## Rapport à la commune et à l'espace public local Représentation mentale de sa propre commune

### Association mentale spontanée

	Nb	% cit.	
Convivialité - Qualité de vie	276	28,7%	
Commentaire dépréciatif	174	18,1%	
Appréciation positive de sa commune	119	12,4%	
Autres	73	7,6%	
Dynamisme de la commune et de la vie culturelle	65	6,7%	
Symboles, patrimoine et personnalités	55	5,7%	
Caractère rural	52	5,4%	
Mauvaise gestion de la commune	28	3,0%	
Attachement personnel	28	2,9%	
Bonne gestion de la commune	24	2,5%	
Caractère urbain	15	1,5%	
Normalité - Banalité	14	1,4%	
Profil de population	13	1,4%	
Commune verte	13	1,3%	
Nom de la commune ou de la région	12	1,2%	
<b>Total</b>	<b>962</b>	<b>100,0%</b>	



## Rapport à la commune et à l'espace public local Intérêt pour la vie de sa propre commune

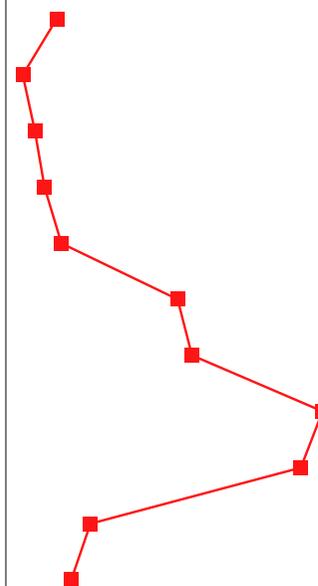
4. Dans quelle mesure vous sentez-vous intéressé-e par la vie de votre commune ?  
Positionnez-vous sur une échelle allant de 0 (Pas du tout intéressé-e) à 10 (Tout à fait intéressé-e).

Moyenne = **6,38** Médiane = **7,00** Ecart-type = **2,25**

→ Jeunes – (5,95)

→ Seniors + (6,81)

	Nb	% cit.
0	40	3,9%
1	14	1,3%
2	25	2,4%
3	31	3,0%
4	44	4,3%
5	136	13,1%
6	146	14,1%
7	247	24,0%
8	231	22,4%
9	67	6,4%
10	52	5,1%
<b>Total</b>	<b>1033</b>	<b>100,0%</b>



# Rapport à la commune et à l'espace public local Evaluation de son propre niveau d'information

Vous sentez-vous bien informé-e de l'actualité de votre commune?



→ Jeunes -



## Rapport à la commune et à l'espace public local Evaluation de son propre niveau d'information

Sources d'information pour l'actualité communale :

Bulletin communal :



→ Seniors ++

Presse toutes-boites :



Réseaux sociaux :



→ Jeunes ++

Presse écrite généraliste :



Site web de la commune :



Télévisions nationales :



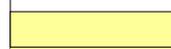
Télévisions locales :



## Rapport à la commune et à l'espace public local Souhait de participation à la vie communale

7. Souhaitez-vous pouvoir participer à la vie communale ? *Par exemple : intervenir au Conseil communal, être consulté-e sur les projets de ville (PST - Programme Stratégique Transversal), émettre des propositions, être candidat-e aux élections, participer à une enquête publique, siéger dans une Commission consultative, etc. ?*

	Nb	% cit.
Oui, et je le fais déjà	90	8,6%
Oui, mais je ne le fais pas	187	18,0%
Non, cela ne m'intéresse pas	759	73,3%
<b>Total</b>	<b>1035</b>	<b>100,0%</b>



→ potentiel

→ Jeunes +

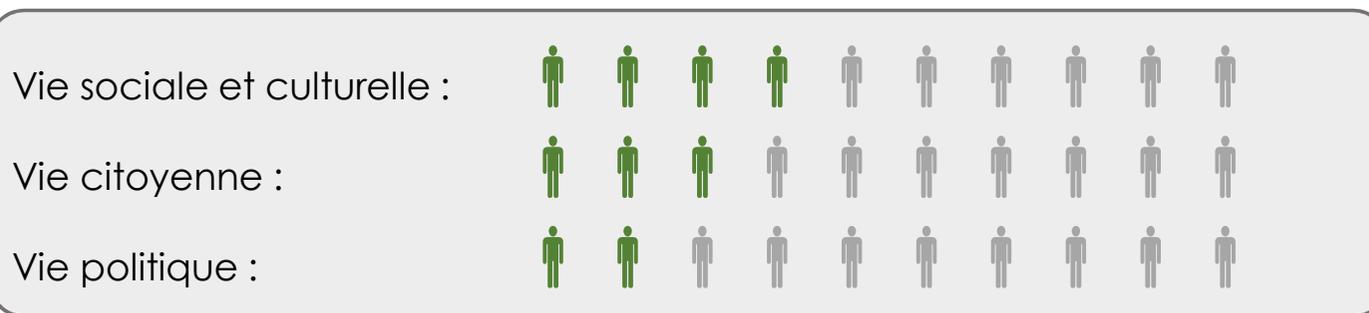
→ Communes « centres » +

→ Non diplômés sup ++



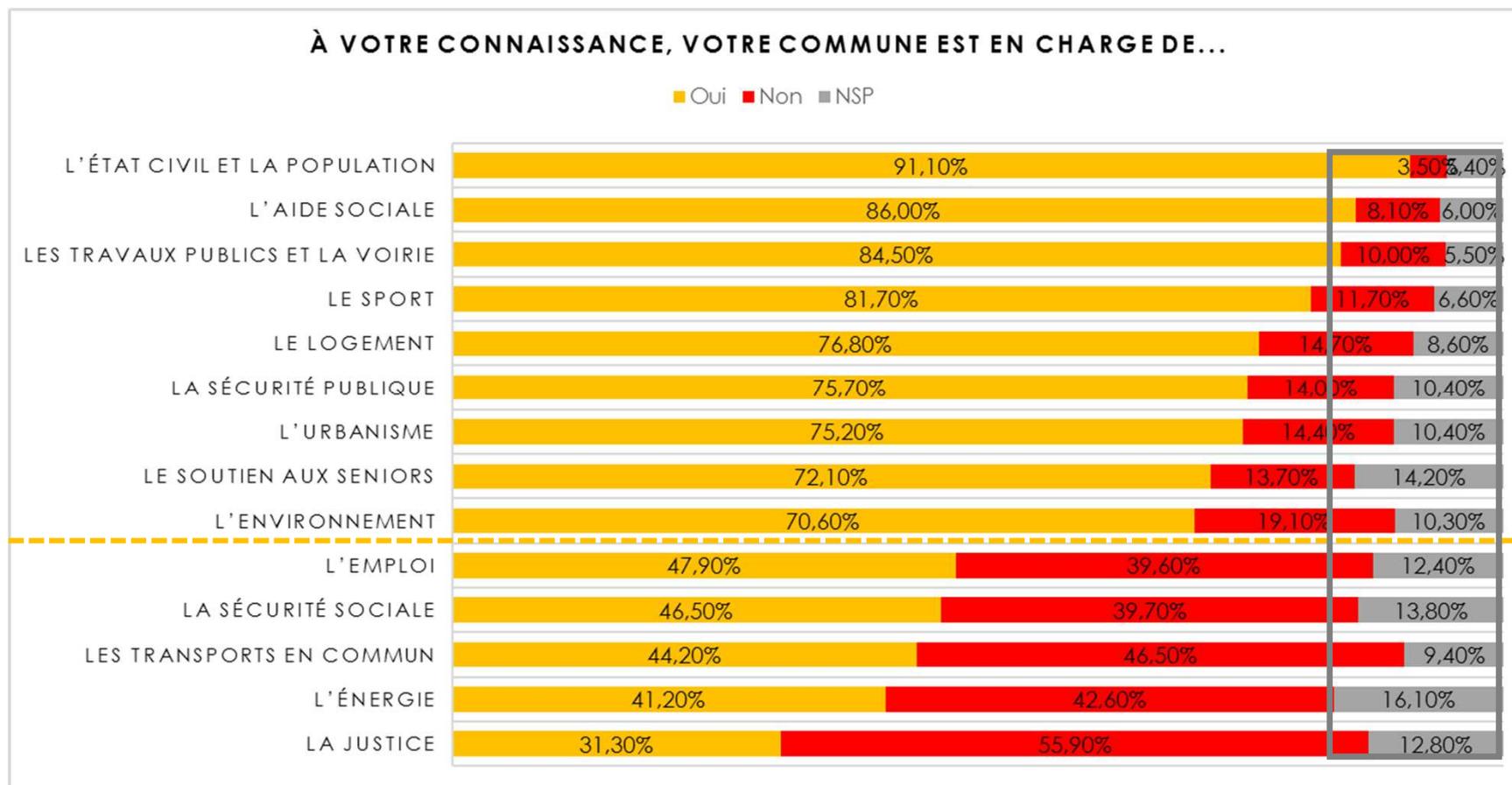
## Rapport à la commune et à l'espace public local Types de participation à la vie communale

Types de participation souhaités :



# Rapport à la commune et à l'espace public local

## Connaissance des compétences communales



## Perception de la commune et des acteurs publics locaux

17. Dans votre commune...

Positionnez-vous sur une échelle allant de 1 (Pas du tout d'accord) à 10 (Tout à fait d'accord).

	Moyenne	Ecart-type	Médiane	Tx de réponse
d. La commune est bien gérée	6,34	2,11	7	89,2%
e. Les autorités communales prennent des initiatives intéressantes	6,02	2,23	7	86,4%
c. La commune dispose de moyens suffisants pour assurer les services nécessaires	6,01	2,10	6	81,7%
a. Les élus communaux sont proches des citoyens	5,66	2,65	6	89,4%
b. Les élus communaux agissent au bénéfice des citoyens	5,62	2,44	6	86,9%

→ Jeunes -

→ Non diplômés sup - -

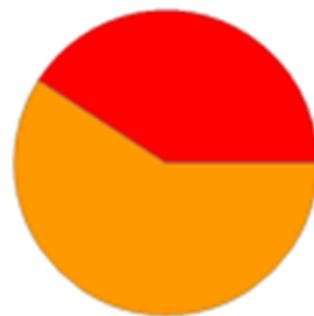
→ Communes « centres » - -



# Perception de la commune et des acteurs publics locaux Contact direct avec les élus

18. Avez-vous déjà discuté avec un élu de votre commune ?

	Nb	% cit.
Oui	612	59,1%
Non	423	40,9%
<b>Total</b>	<b>1035</b>	<b>100,0%</b>



→ Non diplômés sup - (53,7% contre 66,6%)

→ Communes (semi-)urbaines - (environ 50% contre environ 70%)

Avis quant au fait que les élus agissent au bénéfice des citoyens :

Parmi ceux ayant **déjà discuté** avec un élu :

Parmi ceux n'ayant **jamais discuté** avec un élu :



## Evaluation des commodités locales

16. De votre point de vue, dans votre commune...

Positionnez-vous sur une échelle allant de 0 (Pas du tout d'accord) à 10 (Tout à fait d'accord).

	Moyenne	Ecart-type	Médiane	Tx de réponse
c. Il est facile de trouver des écoles et des structures d'accueil de l'enfance à une distance raisonnable	<b>7,74</b>	<b>1,49</b>	<b>8</b>	<b>92,0%</b>
d. Il est facile de trouver des activités de loisir	<b>7,02</b>	<b>2,02</b>	<b>7</b>	<b>97,1%</b>
a. Il est facile de trouver un logement correct à un prix raisonnable	<b>5,21</b>	<b>2,18</b>	<b>5</b>	<b>82,3%</b>
b. Il est facile de trouver un emploi correct à une distance raisonnable	<b>5,04</b>	<b>2,18</b>	<b>5</b>	<b>83,9%</b>

→ Non diplômés sup - -

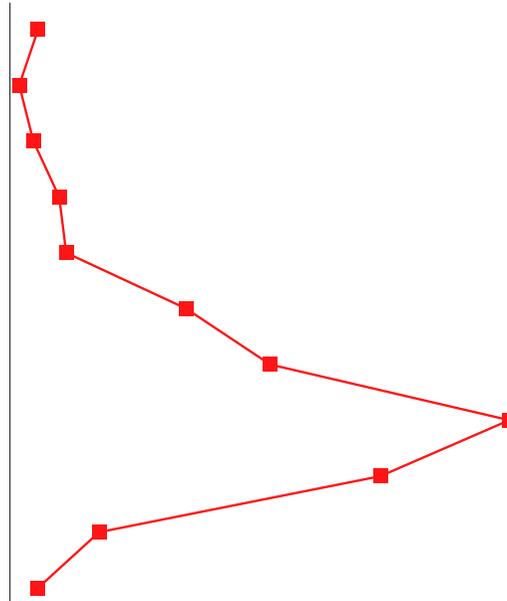


## Evaluation des services et infrastructures locaux

11. Actuellement, dans quelle mesure êtes-vous globalement satisfait-e des infrastructures et services gérés par votre commune ? Positionnez-vous sur une échelle allant de 0 (Pas du tout satisfait-e) à 10 (Tout à fait satisfait-e).

Moyenne = **6,54** Médiane = **7,00** Ecart-type = **1,83**

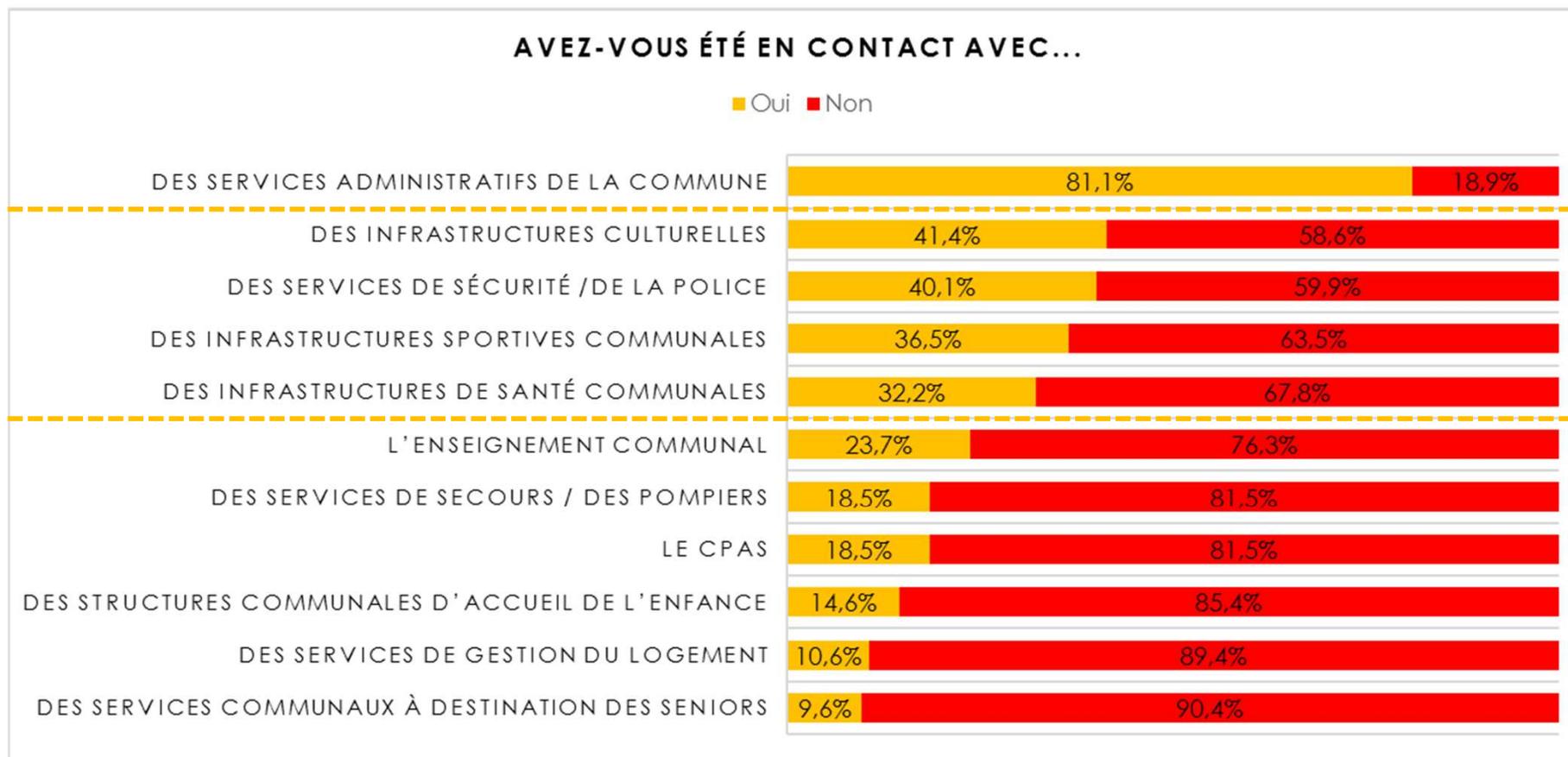
	Nb	% cit.
0	19	1,8%
1	6	0,6%
2	16	1,6%
3	32	3,2%
4	37	3,6%
5	113	11,0%
6	168	16,3%
7	321	31,2%
8	239	23,3%
9	58	5,6%
10	19	1,9%
<b>Total</b>	<b>1029</b>	<b>100,0%</b>



→ Non diplômés sup = diplômés sup

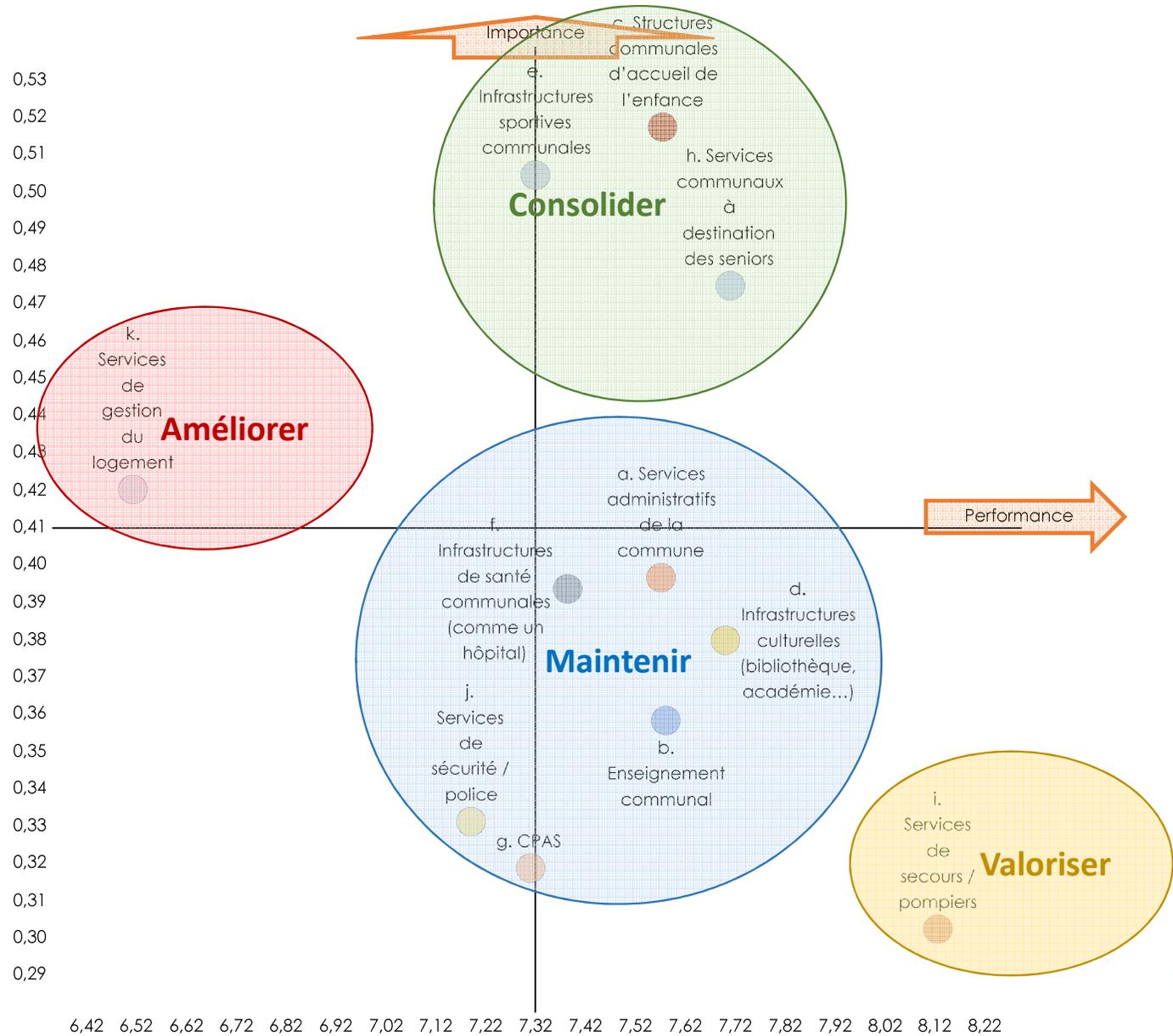


## Evaluation des services et infrastructures locaux Effectivité des contacts depuis 3 ans



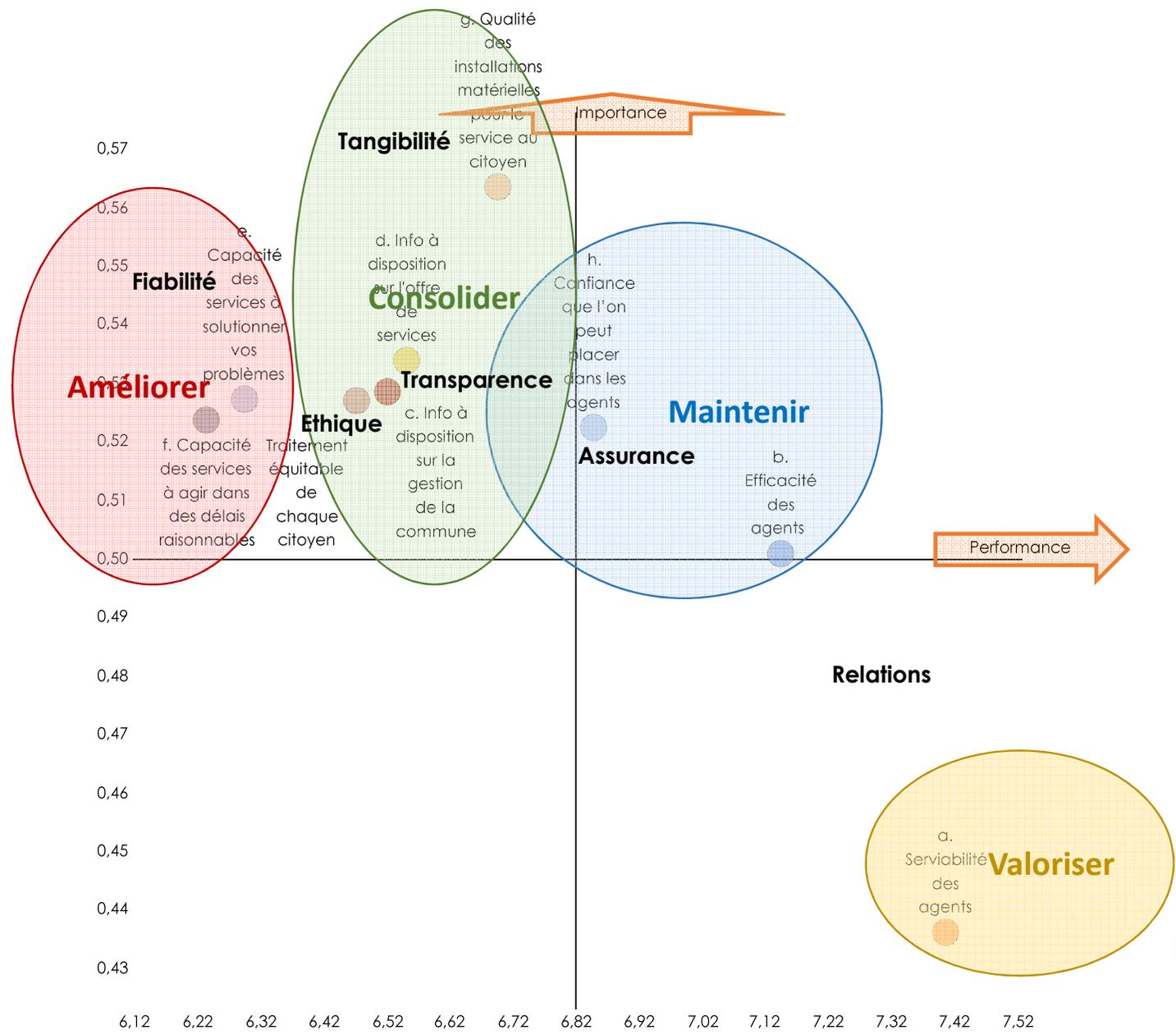
# Evaluation des services et infrastructures locaux

Services avec lesquels on a été en contact



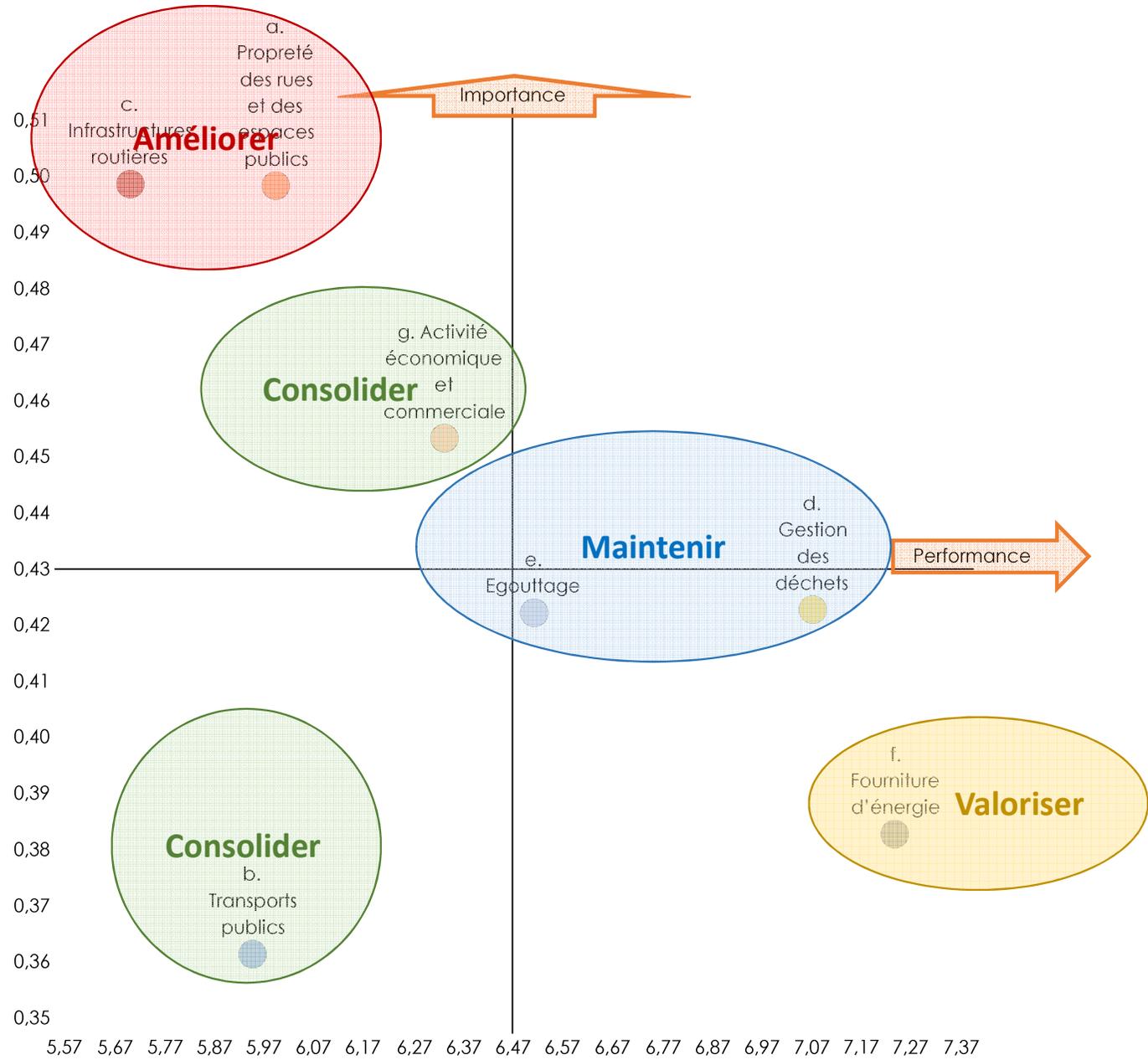
# Evaluation des services et infrastructures locaux

Selon le Modèle QSP (Qualité perçue des Services Publics)



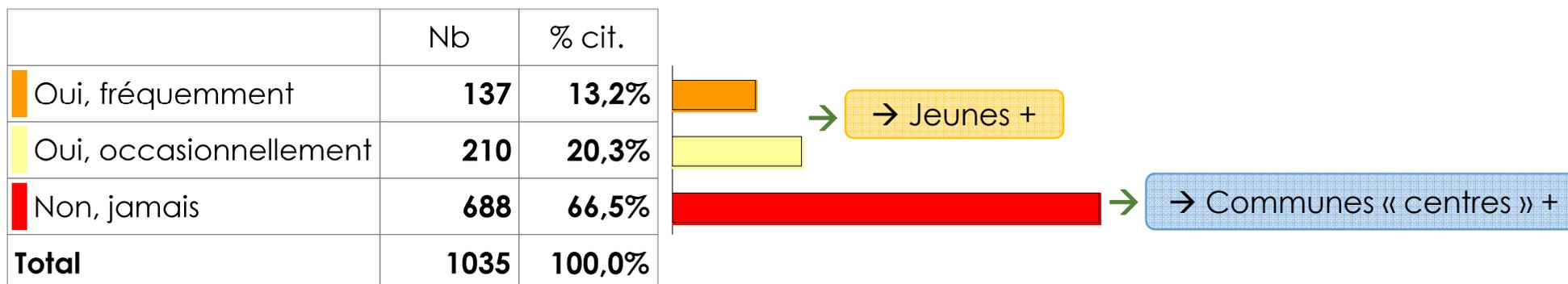
# Evaluation des services et infrastructures locaux

## Services généraux



## Evaluation des services et infrastructures locaux Recours aux services d'une autre commune

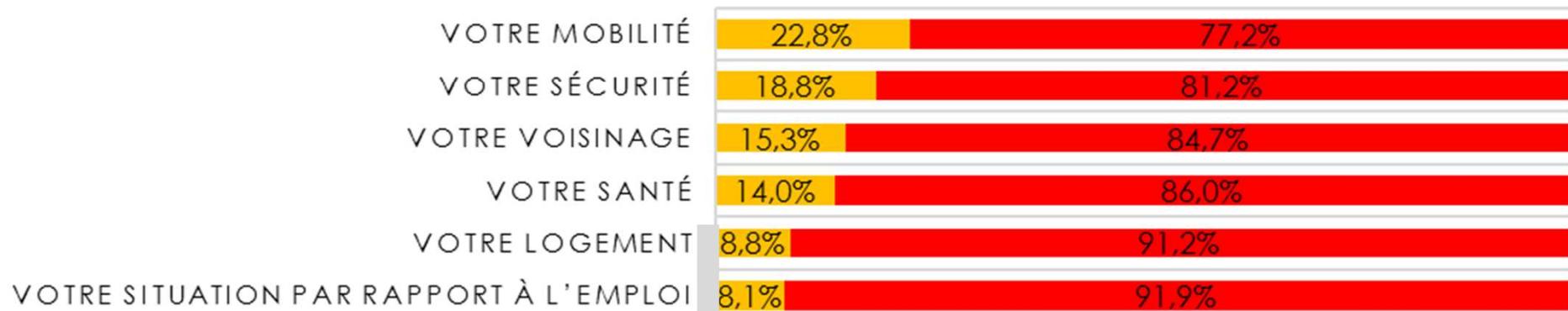
13. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous été en contact avec des services communaux (par exemple école, crèche, hôpital, piscine...), mais *dans une autre commune* à proximité de la vôtre ?



# Besoins et attentes de la population envers la commune Difficultés rencontrées

## AVEZ-VOUS RENCONTRÉ DES DIFFICULTÉS AU NIVEAU DE...

■ Oui ■ Non



→ Communes « centres » +



## Besoins et attentes de la population envers la commune Facultés attribuées à la commune

Selon vous, les services communaux ou paralocaux sont-ils en mesure de vous aider à solutionner vos difficultés de cet ordre?

	Moyenne	Ecart-type	Médiane
b. Votre sécurité	<b>5,20</b>	<b>2,61</b>	<b>5</b>
c. Votre santé	<b>5,20</b>	<b>3,12</b>	<b>6</b>
a. Votre mobilité	<b>4,85</b>	<b>2,66</b>	<b>5</b>
d. Votre logement	<b>4,69</b>	<b>2,87</b>	<b>5</b>
g. Autres	<b>4,69</b>	<b>3,79</b>	<b>6</b>
e. Votre voisinage	<b>4,38</b>	<b>3,14</b>	<b>5</b>
f. Votre situation par rapport à l'emploi	<b>3,96</b>	<b>2,94</b>	<b>4</b>



## Besoins et attentes de la population envers la commune Domaines d'action souhaités

Attentes vis-à-vis de la commune

	Nb	% cit.	
Qualité et propreté des espaces publics	152	17,6%	
Infrastructures et aménagements en matière de voiries (et entretien de)	121	14,0%	
Autres	109	12,7%	
De la jeunesse et de l'enfance	85	9,9%	
Amélioration de la mobilité	79	9,1%	
Initiatives à destination des publics défavorisés et d'entraides	69	8,0%	
Autres infrastructures et aménagements (et entretien de)	61	7,1%	
Renforcement de la sécurité	58	6,7%	
Organisations festives, sportives et culturelles	51	5,9%	
Vie économique et commerciale	30	3,4%	
Favoriser le processus démocratique	25	2,9%	
Création et accès à l'emploi	24	2,8%	
<b>Total</b>	<b>863</b>	<b>100,0%</b>	

→ Jeunes +



## Bonnes pratiques locales relevées

### Bonnes pratiques relevées

	Nb	% cit.	
Organisations festives, sportives et culturelles	167	22,6%	
Infrastructures et aménagements en matière de voiries et d'espace public	122	16,5%	
Infrastructures et aménagements en matière de sports, culture et loisirs	115	15,6%	
Qualité et propreté des espaces publics	66	8,9%	
Initiatives à destination des publics défavorisés et d'entraides	64	8,7%	
Autres	42	5,7%	
Développement de services divers	30	4,1%	
Initiatives politiques diverses	30	4,0%	
Dynamisme commercial et économique	30	4,0%	
Infrastructures et aménagements en matière de logements et de bâtiments publics	21	2,9%	
Autres infrastructures et aménagements	19	2,6%	
Infrastructures et aménagements en matière de santé, d'éducation, jeunesse, petite enfance et personnes âgées	19	2,6%	
Projet environnementaux ou écologiques	13	1,8%	
<b>Total</b>	<b>739</b>	<b>100,0%</b>	



## Conclusions

Les citoyens se sentent généralement concernés par la vie de leur commune, même si c'est un peu moins le cas des jeunes générations. Les évocations spontanées sont majoritairement positives ; et l'on note un intérêt réel pour l'actualité locale. Un potentiel de participation citoyenne accrue existe d'ailleurs.

Les communes sont globalement perçues comme bien gérées, et les services ou infrastructures offerts plutôt bien identifiés et appréciés. La disponibilité des agents est reconnue ; les voies d'amélioration concernent surtout l'efficacité (solutions, délais). En termes de domaines d'action, la qualité de l'espace public, des voiries ou encore des services aux personnes est particulièrement importante aux yeux des administrés. Le logement est pour certains une grande préoccupation.

Des avis mitigés voire critiques existent concernant l'action des élus locaux ; néanmoins il n'y a pas de rupture de confiance généralisée. La proximité effective, interpersonnelle, favorise une perception positive.



## Conclusions

Dans une optique d'inclusion sociale et citoyenne, une attention particulière peut être portée à des publics spécifiques :

- Les jeunes, qui sont relativement peu impliqués mais aspirent à davantage de participation, et sont demandeurs d'une offre culturelle et de loisirs attractive ;
- Les personnes au niveau d'instruction moindre, qui sont les plus sceptiques ou déconnectées par rapport aux structures et acteurs locaux, alors même qu'elles rencontrent davantage de difficultés quotidiennes que les plus diplômés.

Les communes urbaines présentent des enjeux sociologiques spécifiques. La qualité de vie peut y être moins évidente qu'ailleurs ; et la dynamique démocratique locale y requiert plus d'efforts pour toucher voire impliquer le citoyen.



## Conclusions – Réflexions

- Les résultats globalement satisfaisants ne nous aveuglent pas: il y a encore des attentes et des besoins à rencontrer
  - *Il faut continuer à investir dans des services de proximité de qualité et accessibles*
- 1 personne sur 4 souhaiterait participer à la vie communale



## Conclusions – Réflexions

- Le lien avec les citoyens doit être renoué, la démocratie, revivifiée
- Les élus locaux y ont un rôle-clé de « sentinelles de la démocratie »
  - *Faire émerger la participation et la cohésion sur leur territoire, être inventifs et audacieux pour proposer de nouveaux modèles incluant l'implication et l'énergie créative des citoyens*



**secrétariat  
général**



Union des Villes  
et Communes  
de Wallonie asbl



# Enquête sur la perception qu'a le citoyen/ l'utilisateur des villes et communes aujourd'hui

(n=1035)

Merci pour votre attention