

Comment les villes et communes wallonnes sont-elles perçues par leurs citoyens et usagers ?

NOTRE ENQUÊTE APPORTE UN ÉCLAIRAGE ORIGINAL

L'Union des Villes et Communes de Wallonie a souhaité mieux connaître la relation des citoyens à leur espace public local : à la vie communale, à leurs élus, aux services et équipements communaux. Une enquête menée par le Parlement wallon en 2015 sur les Wallons et leur espace démocratique nous avait déjà livré que le meilleur taux de confiance est dans les élus locaux, que la commune a une influence assez importante sur ce qui concerne les citoyens, et que ceux-ci ont un intérêt certain pour l'actualité politique communale. Pour en savoir davantage, l'UVCW a confié une enquête à Sonecom. Nous vous en livrons ci-après les principaux résultats.

BERNARD VOZ ET MURIEL WILQUET,
Bureau d'études SONECOM

L'échantillon

L'enquête a été réalisée par entretiens directs en février-mars 2017. L'échantillon compte 1.035 individus, ce qui permet de lire les résultats avec une marge d'erreur de 3,1%. Il est statistiquement représentatif de la population wallonne sur les critères de sexe, d'âge et de lieu de résidence. Afin de permettre une analyse des résultats en fonction du type de cadre de vie, nous avons utilisé la *Typologie « socioéconomique » des communes* établie par Belfius¹. Celle-ci est régulièrement utilisée par l'UVCW, qui juge pertinente sa modélisation des espaces communaux en cinq catégories.

Type de commune de domicile	Nb	%
Communes « centre » (pôles d'attraction urbains)	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%
Total	1.035	100,0%



Perception générale de la commune

Les citoyens perçoivent leur propre commune plutôt positivement. Quand on les invite à l'évoquer en toute spontanéité, plus d'un quart des Wallons utilisent des mots et expressions ayant trait à la convivialité et à la qualité de vie. Plus

généralement, une part importante des commentaires est clairement positive. *A contrario*, une image négative émane d'un Wallon sur cinq.

Associations mentales regroupées en catégories	Nb	%
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%
Total	962	100,0%

Globalement, les Wallons sont attachés à la vie de leur commune, qui constitue leur environnement direct. Une majorité s'intéresse à l'actualité locale (via des supports traditionnels ou via Internet). Près de six Wallons sur dix donnent en effet une cote de minimum 7/10 pour caractériser leur degré d'intérêt.

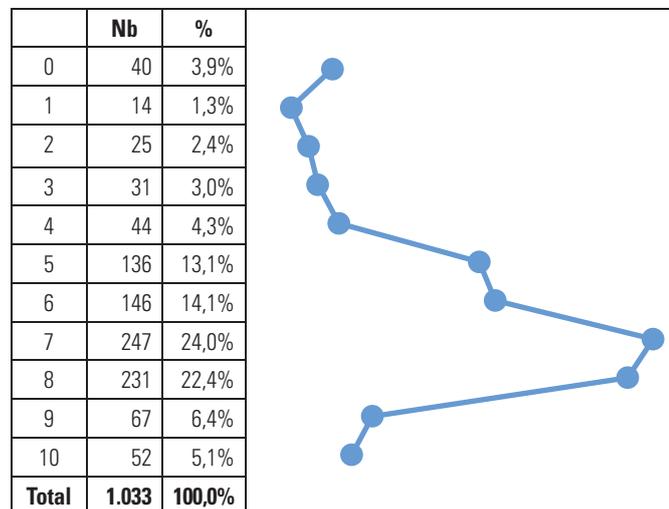
¹ Arnaud DESSOY, Typologie « socioéconomique » des communes, Direction Research de Belfius Banque, 2007.



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** Écart-type = **2,25**



Participation à la vie locale

Une part significative de la population montre une propension à s'impliquer activement (mais sans doute ponctuellement) dans la dynamique citoyenne, voire dans le processus démocratique local. Les chiffres sont plutôt surprenants si l'on part de l'hypothèse d'une tendance au désintérêt envers la vie politique et la chose publique en général. En effet, près d'un Wallon sur dix déclare déjà participer à la vie communale, et ce de manière active². Et surtout, près d'un Wallon sur cinq souhaite le faire alors que ce n'est pas son cas actuellement. Globalement, cela représente plus d'un quart de la population qui se dit intéressée par une participation effective à la vie politique locale.

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	%
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%
Total	1.035	100,0%

Principalement, les personnes désireuses de s'impliquer souhaitent le faire dans le domaine de la vie sociale ou culturelle (pour 37,2 % d'entre elles) et dans la vie citoyenne au sens large (34,1 %).

L'âge des citoyens influe assez fortement sur leur propension à la participation. Plus ils sont jeunes, plus ils sont nombreux

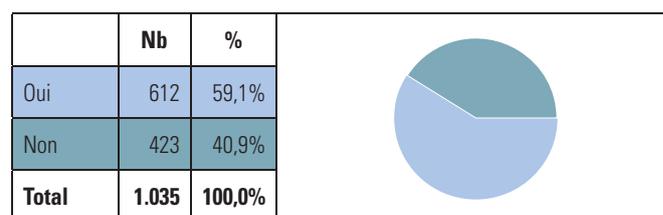
à souhaiter participer. Paradoxalement, les plus jeunes sont ceux qui agissent proportionnellement le moins : seul un citoyen de moins de 35 ans sur vingt déclare d'ores et déjà s'impliquer. Il y a donc chez les jeunes une volonté d'implication qui ne trouve pas (encore) à se traduire dans les faits. À l'inverse, parmi les citoyens d'au moins 55 ans, plus d'un sur dix déclare déjà participer à la vie communale. C'est également dans cette frange plus âgée de la population que le pourcentage de personnes totalement désintéressées est le plus élevé.

Le niveau d'études joue, lui aussi, un rôle prépondérant dans l'intérêt des citoyens pour la participation locale. Les moins diplômés sont près de huit sur dix à se déclarer non intéressés, alors que cette attitude n'est celle que d'un peu plus de six diplômés de l'enseignement supérieur sur dix. De même, en termes de participation effective, l'écart est important entre ces deux segments de population. Les premiers ne sont qu'un sur vingt à prendre part à la vie communale alors qu'ils sont plus d'un sur dix à le faire chez les seconds. Ce constat rappelle que toute initiative visant à promouvoir une citoyenneté active doit consentir des efforts spécifiques de motivation envers le public au niveau d'instruction le plus faible. Observons enfin que les communes rurales, mais aussi semi-urbaines ou d'agglomération, abritent les plus hauts pourcentages de citoyens ne souhaitant pas participer.

Perception de l' élu local

Une part substantielle de la population a déjà eu l'opportunité d'un contact direct avec un des élus locaux : près de six Wallons sur dix en ont eu l'occasion. Cette proportion est surtout élevée chez les plus de 35 ans, les diplômés du supérieur et les habitants d'une commune de type rural ou résidentiel.

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



Ce contact direct va plutôt de pair avec une appréciation positive des mandataires locaux. En effet, la corrélation statistique est nette avec le jugement que l'on porte sur le degré de proximité des élus avec le citoyen ou sur la qualité de la gestion communale. Un certain scepticisme est présent parmi la population quant à l'action des élus locaux, mais l'on ne constate pas de rupture de confiance généralisée. En l'occurrence, le Wallon attribue en moyenne une cote de 5,6/10 lorsqu'il doit estimer dans quelle mesure ses élus agissent au bénéfice du citoyen. La cote moyenne est significativement meilleure (6,3/10) lorsqu'il s'agit d'apprécier si la commune est « bien gérée ». Pris dans son ensemble, le regard de la population est donc critique mais nuancé.

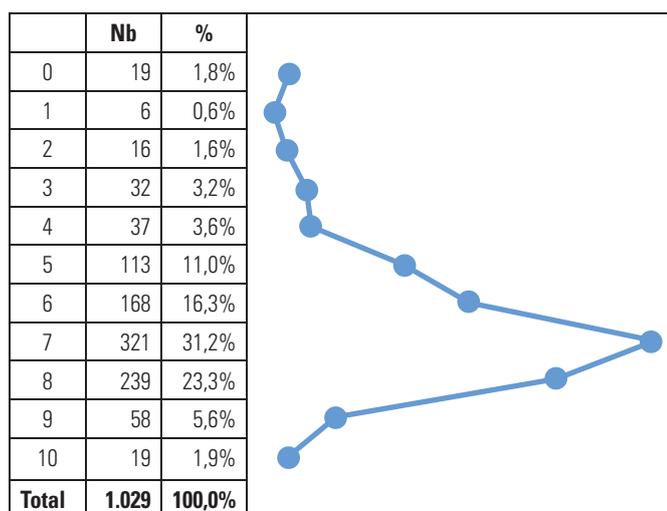
2 Cf. l'énoncé complet de la question dans le graphique, qui correspond à une participation concrètement « engageante ».

Appréciation des infrastructures et services locaux à la population

La satisfaction des citoyens en matière de services locaux est plutôt bonne, vu que 62 % des Wallons choisissent une cote de satisfaction générale de minimum 7/10.

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** Écart-type = **1,83**



Plus spécifiquement, la qualité des services de secours et des pompiers (moyenne de 8/10), des services aux seniors ou encore de la distribution d'énergie, est particulièrement appréciée. En revanche, nombreux sont ceux qui estiment que la mobilité ou l'état des espaces publics pourraient être améliorés. S'exprimant spontanément, près de 18 % de la population attendent de la commune qu'elle s'attèle davantage à la qualité et à la propreté des espaces publics. Il existe également une attente importante de la population en matière culturelle ou sportive, comme dans le registre de la cohésion sociale (sociabilité, soutien aux plus démunis...).

Interrogé à propos des agents publics locaux, le citoyen reconnaît leur serviabilité et la confiance qu'on peut placer en eux. Il attend par contre des améliorations quant à la qualité des installations matérielles et, surtout, à la capacité des services à solutionner les problèmes et à agir dans des délais raisonnables. Ces trois axes constituent des enjeux majeurs pour le service public local.

Tendances spécifiques à certains publics

Concluons en revenant sur les particularités de trois publics méritant, semble-t-il, une attention particulière pour mener l'action locale.

Les jeunes (moins de 35 ans)

Les citoyens les plus jeunes se montrent plus en attente de participation citoyenne que les générations précédentes. Cependant, cette propension ne se concrétise à l'heure

actuelle que de façon marginale. Leurs attentes sont fortes en matière de dynamisme culturel, sportif et festif de leur commune.

Toutefois, force est de constater que l'attachement du citoyen à sa commune décroît graduellement plus on descend dans les classes d'âge. Les jeunes affichent un lien moins viscéral que les aînés à leur localité (s'y intéressent moins, s'informent plus superficiellement). Ils sont en outre les plus critiques concernant la gestion des affaires communales, et notamment envers leurs élus.

Les personnes les moins instruites (non diplômées du supérieur)

Comme souvent dans les enquêtes sociopolitiques, la frange de la population la moins instruite apparaît plus déconnectée et insatisfaite de la vitalité démocratique locale et, à certains égards, du soutien public au citoyen. En termes de participation citoyenne effective à l'échelon local, les personnes ne disposant pas d'un diplôme de l'enseignement supérieur sont, en proportion, moitié moins actives que celles qui en sont titulaires. Dans ce premier groupe, une forte majorité déclare ne pas s'y intéresser.

Les personnes n'ayant pas dépassé le niveau d'études secondaires rencontrent plus de difficultés que les autres pour accéder à diverses commodités sur le territoire proche. Néanmoins, c'est notable, leur niveau de satisfaction globale à l'égard des services locaux est comparable à celui des citoyens de formation supérieure. En revanche, leur appréciation est plus sévère concernant la proximité des élus locaux et le caractère bénéfique de leur action pour le citoyen. En pratique, l'enquête indique que les administrés non diplômés du supérieur ont significativement moins que les autres l'occasion de discuter avec des mandataires locaux.

Au vu de ces résultats, l'avenir de la démocratie locale ne peut se construire sans des initiatives volontaristes visant l'inclusion des citoyens au capital culturel moindre.

Les habitants des communes dites « centre » (pôles d'attraction urbains)

Les perceptions et attitudes varient nettement selon le type de commune de domicile. Vivre en zone rurale ou résidentielle semble conférer au citoyen un confort de vie dont il impute volontiers l'origine, du moins partiellement, aux structures communales et à un fonctionnement démocratique à taille humaine. Le cadre de vie et la sociabilité jouent aussi un rôle indéniable. Dans les communes urbaines de type « centres », on se montre, en moyenne, moins attaché à sa commune (perception sensiblement moins positive, intérêt un peu moindre envers l'actualité locale). Par contre, le dynamisme culturel et la symbolique patrimoniale sont ici davantage soulignés. Ces villes disposent en fait d'un potentiel de mobilisation notable, puisqu'un administré sur cinq s'y dit intéressé à participer en tant que citoyen à la vie communale, sans le faire actuellement. Pour l'heure, les urbains sont globalement plus circonspects que les autres quant à l'action de leurs élus. Il est vrai qu'ils ont, logiquement, moins de contacts directs avec eux qu'en milieu plus rural.



Selon l'enquête, les problèmes de logement et d'emploi sont plus prégnants en ville qu'ailleurs, sans que la commune en soit directement jugée responsable. Toutefois, si les habitants des « centres » font face à des enjeux particuliers, soulignons qu'ils ne se montrent pas réellement moins satisfaits que les autres Wallons concernant la qualité des services et structures publics locaux. Leurs cotations moyennes se situent simplement

dans la fourchette basse (en raison notamment d'une frange des habitants les tirant vers le bas). Enfin, vivre en ville réduit la nécessité de sortir de sa localité pour trouver des services. Il n'en reste pas moins que les grandes villes constituent à n'en pas douter un territoire local très spécifique dès lors qu'il s'agit de dispenser des services au citoyen et d'intégrer au mieux celui-ci au système démocratique et gestionnaire.

Umfrage zur Wahrnehmung, die der Bürger/Nutzer heutzutage von den Städten und Gemeinden hat



Einleitung

Der Wallonische Städte- und Gemeindeverband hat eine Umfrage zur aktuellen Wahrnehmung der Gemeinden in Auftrag gegeben. Der Zuschlag wurde nach öffentlicher Ausschreibung an die Firma Sonecom erteilt.

Der Fachberater hat sich ebenfalls in die Deutschsprachige Gemeinschaft begeben, um eine repräsentative Auswahl an Bürgern zu erhalten.

Die Stichprobe umfasste 1 035 Teilnehmer, über die gesamte Wallonie verteilt, aus allen Altersklassen und sozialen Kategorien. Die Umfrage wurde mittels persönlicher Interviews durchgeführt.

Die wichtigsten Erkenntnisse aus dieser Umfrage sind folgende:

Die spontane Vorstellung, die die Bürger von ihrer Gemeinde haben?

Sie ist benutzerfreundlich und ermöglicht eine gute Lebensqualität. „Schön, angenehm“; „dort wo alles gut läuft“; „bei mir“ ... 80 % der Befragten haben ein positives Bild ihrer Gemeinde.

Die Mehrheit der Befragten zeigten sich interessiert bzw. sehr interessiert am Gemeindeleben (Benotung 7.10). Sie finden auch, dass sie gut informiert sind.

Die Zufriedenheit des Bürgers in Zusammenhang mit den kommunalen Dienstleistungen und Infrastrukturen: 7 bis 8 auf 10. Die Verwaltungsdienste, die Strukturen der Kinderbetreuung, die Begleitung der Senioren, die sportlichen Infrastrukturen werden in der Regel als gut empfunden. Kulturelle oder sportliche Initiativen werden befürwortet.

Hilfsbereitschaft, Effizienz, Vertrauen in die Gemeindebediensteten: 7 auf 10. Kommunale/interkommunale

Dienstleistungen in den Bereichen Energieversorgung und Abfallentsorgung: 7 auf 10.

Die Rettungsdienste (Feuerwehr) werden sehr geschätzt. Abwasserentsorgung, Sauberkeit, Gesundheit: 6 auf 10.

Erwähnenswert ist auch, dass die wichtigste Anforderung, welche die Bürger an ihre Gemeinde stellen, sich auf eine ihrer Kernaufgaben bezieht: die Qualität und die Sauberkeit des öffentlichen Raumes.

Wenn auch die durchschnittliche Bewertung der guten Verwaltung der Gemeinden für die Mehrzahl der Befragten 6 auf 10 beträgt, so sinkt dieser Wert auf 5,5 auf 10, wenn es heißt, die Bürgernähe der Gewählten und ihren Sinn für das öffentliche Interesse zu bewerten. Diesbezüglich ist die Befragung sehr interessant, wenn man das Vertrauen in die Gewählten in Beziehung zu der Tatsache setzt, ob man diese Gewählten gut kennt. So stellt man fest, dass neben einem Teil der Bevölkerung, der den Gewählten verbunden ist und ein positives Bild ihrer Tätigkeit hat, ein weiterer Teil besteht, der ganz klar von diesen Gewählten entkoppelt ist und ihnen auch nur wenig Vertrauen entgegenbringt. An dieser Stelle sei daran erinnert, dass „der menschliche Kontakt das Transportmittel der Demokratie ist“¹. Der lokale Mandatar, per Definition nahe am Bürger, steht in der Pflicht, diesen Kontakt zu pflegen.

Wenn auch kein allgemeiner Vertrauensbruch zu bestehen scheint, was ausdrücklich hervorgehoben und begrüßt werden sollte, so muss man doch feststellen, dass die Zukunft der lokalen Demokratie nur über freiwillige Initiativen gestaltet werden kann, die darauf abzielen, alle Bürger, ob jung oder alt und aus allen sozialen Schichten, in einer demokratischen und partizipativen Verwaltung der Gemeinde einzubeziehen.

„Freiheit und Demokratie erfordern dauerhafte Anstrengungen. Dem, der sie liebt, ist das Einschlafen unmöglich.“²

1 Jacques Chirac.

2 François Mitterrand.