



Résultats de l'enquête en ligne

Nous voulons savoir ce que vous pensez!

Rapport final

Table des matières

| | |
|--|-----------|
| 1. Introduction | 03 |
| 2. Contexte de l'enquête | 05 |
| 2.1 Le questionnaire | 07 |
| 2.2 Échantillon | 08 |
| 3. Présentation des résultats | 10 |
| 3.1 Durée de résidence | 11 |
| 3.2 Degré d'urbanisation | 12 |
| 3.3 Satisfaction quant aux services proposés dans la commune de résidence | 13 |
| 3.4 Participation active dans les activités bénévoles | 17 |
| 3.5 Raisons de ne pas être engagé-e dans des activités bénévoles | 18 |
| 3.6 Participation aux activités politiques locales | 18 |
| 3.7 Source, fréquence et qualité de l'information | 20 |
| 3.8 Compréhension des langues et barrières linguistiques | 24 |
| 3.9 Priorités politiques | 25 |
| 3.10 Connaissance de la commune | 26 |
| 3.11 Confiance dans les institutions locales | 27 |
| 3.12 Niveaux de connaissance et confiance dans les institutions | 28 |
| 4. Relation entre certains résultats | 30 |

1. Introduction

La loi communale constitue le cadre légal pour le fonctionnement des communes et est ainsi un élément important d'un état de droit moderne. La loi communale définit les différents aspects de l'organisation de la démocratie locale, et par ce biais de la vie des citoyen-ne-s au sein des communes. Afin de disposer d'un cadre légal adapté aux défis du futur et de tenir compte des évolutions politiques, sociétales et technologiques, le gouvernement luxembourgeois a décidé de procéder à une véritable refonte de la loi communale.

La ministre de l'Intérieur, Taina Bofferding, a choisi d'impliquer les concerné-e-s, dont les responsables politiques locaux, le personnel du secteur communal, ainsi que les citoyen-ne-s, dans cette refonte, et ceci à travers le processus participatif « mateneen fir eng modern Gemeng ».

Afin d'impliquer plus spécifiquement les citoyen-ne-s, une enquête en ligne sur les services de proximité dans les communes a été conçue, suivi d'un atelier citoyen. Le présent rapport présente les résultats de cette enquête, publiée par le ministère de l'Intérieur.¹

L'enquête a permis de recueillir les différents points de vue et l'expérience individuelle de chaque participant-e sur le rôle et les services fournis par les administrations communales. Les résultats de l'enquête ont été utilisés lors de l'atelier citoyen du 8 janvier 2020 et fournissent, entre autres, des informations sur la perception des communes et de leurs administrations par les résident-e-s.



¹ L'enquête a été développée dans le cadre d'un contrat conclu entre Sogeti Luxembourg SA (Sogeti) et le ministère de l'Intérieur. Sogeti a récréé le questionnaire, testé les questions, préparé les quotas d'échantillonnage et analysé les données collectées.

2. Contexte de l'enquête

Tout d'abord, le ministère de l'Intérieur et Sogeti ont défini les objectifs de l'enquête et la priorisation des questions. Le ministère a fourni une première ébauche de questions et domaines sur lesquels il souhaitait enquêter et recueillir davantage d'informations. Les principaux domaines d'intérêt étaient les suivants :

- l'expérience et la satisfaction quant à la qualité et l'offre des différents services fournis au niveau local ;
- les différentes dimensions de la citoyenneté active (vote, adhésion à des partis politiques) et de l'engagement civique (participation à des organisations locales, ONG, causes locales, etc.) ;
- le niveau de confiance dans les autorités locales, les partis politiques locaux et l'administration communale ;
- la connaissance du système politique des communes, c'est-à-dire du degré d'information dont disposent les citoyen-ne-s sur cet aspect et de leur satisfaction par rapport aux informations reçues.



2.1 Le questionnaire

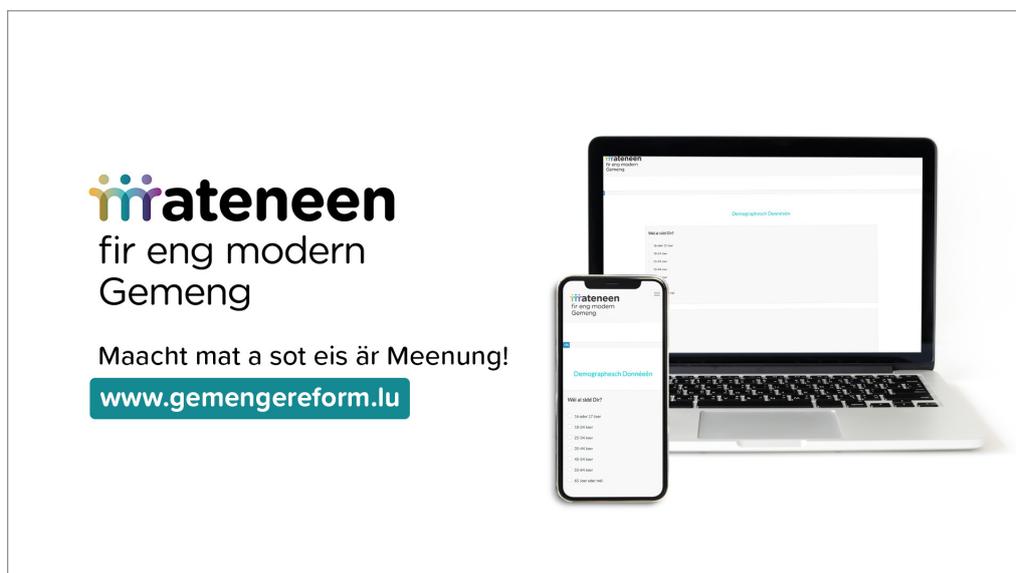
Afin de déterminer les questions à mettre en ligne pour une enquête à participation volontaire, il convient de considérer un certain nombre de recommandations, dont la durée du questionnaire, des questions et possibilités de réponses compréhensibles, la convivialité du questionnaire, une interface en ligne adaptée à tous les types d'appareils etc. Les participant-e-s doivent également être informé-e-s que la confidentialité et l'anonymat de leurs réponses et des données fournies sont garantis.

Conformément à ces recommandations, Sogeti a rédigé 25 questions, qui ont été validées par le ministère après avoir demandé l'avis du Syndicat des Villes et Communes Luxembourgeoises (SYVICOL). Les questions ont été regroupées en cinq sections :

- Section A : Données démographiques ;
- Section B : Satisfaction quant aux services proposés par votre commune ;
- Section C : Participation active des citoyen-ne-s ;
- Section D : Information et connaissances ;
- Section E : Confiance.

Une fois les questions fixées avec le ministère, le questionnaire a été traduit. Les traductions ont reflété le sens originel du questionnaire anglais et ont été adaptées à la langue et au contexte français/allemand/luxembourgeois/portugais.

Les différentes versions linguistiques du questionnaire ont été testées au sein de cinq groupes de discussion, composés de participant-e-s connaissant la langue respective (des natifs ou des personnes parlant couramment la langue). La méthode consistant à utiliser des groupes de discussion permet de révéler la façon dont les gens perçoivent les différents concepts, ainsi que leurs opinions et idées. Les réponses des groupes de discussion ont été collectées et analysées, ce qui a conduit à la révision de certaines questions, à introduire d'autres options de réponse ou à l'ajout de notes explicatives complémentaires.



Le ministère a par la suite lancé une campagne de promotion afin d'atteindre le plus grand nombre de participant-e-s possible, de nationalité luxembourgeoise et non-luxembourgeoise, ventilées selon les différentes tranches d'âge. Cette campagne a été déployée à travers différents canaux, incluant les médias sociaux et sites web. L'enquête était en ligne du 27 novembre 2019 au 8 janvier 2020.

2.2 Échantillon

L'enquête a été lancée sous la forme d'un questionnaire en ligne auquel les résident-e-s du Luxembourg pouvait répondre volontairement.

Suite à l'exclusion des réponses incomplètes, 5.655 participant-e-s ont été comptabilisé-e-s, dont 2.830 femmes et 2.825 hommes, âgés de 18 ans et plus.

Sur le nombre total des participant-e-s, un échantillon de 774 personnes répondant aux quotas prédéfinis en matière de sexe, d'âge et de nationalité (luxembourgeoise ou autre) a été constitué par sélection aléatoire. Les quotas ont été déterminés sur base des données relatives à la population résidente au 1^{er} janvier 2019, publiées par le STATEC.

Échantillon par quota par nationalité

| | POPULATION | | ÉCHANTILLON | |
|------------------------------|----------------|------|-------------|------------|
| | Total | % | Total | % |
| Luxembourgeois-es | 260.359 | 52,5 | 406 | 52,5 |
| Non-Luxembourgeois-es | 235.656 | 47,5 | 368 | 47,5 |
| TOTAL | 496.015 | | 774 | 100 |

Échantillon par quotas par genre

| | POPULATION | | ÉCHANTILLON | |
|---------------|----------------|------------|-------------|------------|
| | Total | % | Total | % |
| Femmes | 247.771 | 50 | 388 | 50 |
| Hommes | 248.244 | 50 | 386 | 50 |
| TOTAL | 496.015 | 100 | 774 | 100 |

Échantillon par quotas par âge

| | POPULATION | | ÉCHANTILLON | |
|-----------------------|----------------|------|-------------|------------|
| | Total | % | Total | % |
| 18 - 24 ans | 51.972 | 10,5 | 81 | 10,5 |
| 25 - 34 ans | 93.988 | 18,9 | 146 | 18,9 |
| 35 - 44 ans | 94.288 | 19,0 | 148 | 19,1 |
| 45 - 54 ans | 92.878 | 18,7 | 145 | 18,7 |
| 55 - 64 ans | 74.561 | 15,0 | 116 | 15,0 |
| 65 ans ou plus | 88.328 | 17,8 | 138 | 17,8 |
| TOTAL | 496.015 | | 774 | 100 |

L'échantillon par quotas, qui est un échantillon non probabiliste, fournit une représentation équilibrée des strates de la population. Les personnes répondant à cette enquête représentent les personnes ayant un accès internet et vivant au Luxembourg.

3. Présentation des résultats

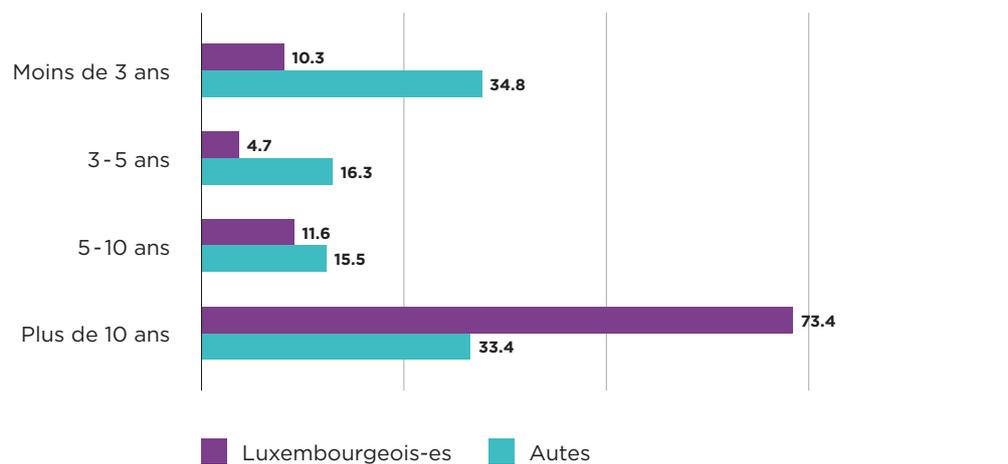
3.1 Durée de résidence

Les données montrent que la majorité des ressortissant-e-s luxembourgeois-es (98,3 %) vivent depuis plus de 10 ans au Luxembourg, et plus de deux tiers (73,4 %) habitent depuis plus de 10 ans dans leur commune actuelle. Environ la moitié (52,2 %) des ressortissant-e-s non-luxembourgeois-es, vivent depuis moins de 10 ans au Luxembourg et environ deux tiers d'entre eux (66,6 %) vivent depuis moins de 10 ans dans leur commune actuelle.

Les personnes plus âgées tendent de vivre plus longtemps au sein de leur commune de résidence actuelle.

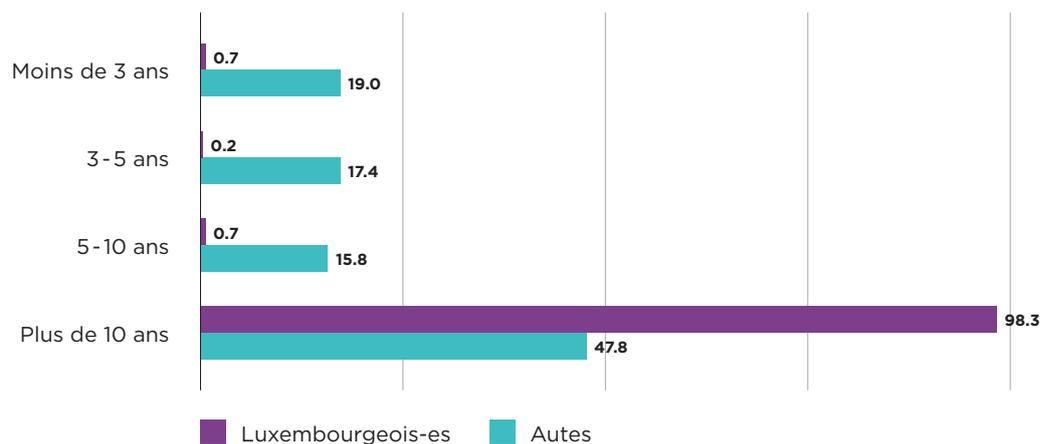
Depuis combien d'années vivez-vous dans votre commune actuelle?

(% par nationalité)



Depuis combien d'années vivez-vous au Grand-Duché de Luxembourg?

(% par nationalité)

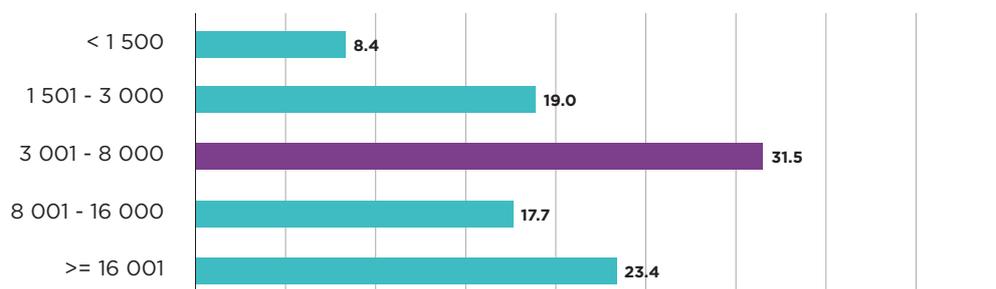


3.2 Degré d'urbanisation

Les non-Luxembourgeois-es (44 %) ont tendance à vivre davantage dans de grandes zones urbaines (zones de plus de 16.000 habitant-e-s) en comparaison avec les ressortissant-e-s luxembourgeois-es (31 %).

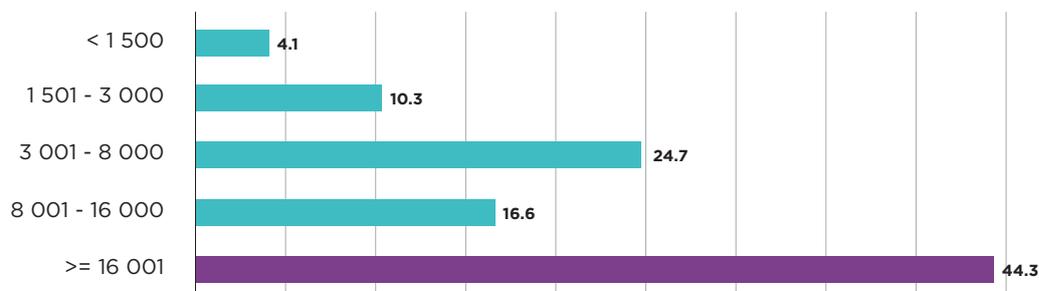
De nationalité luxembourgeoise

(% par nombre d'habitant-e-s dans la commune)



Autres nationalités

(% par nombre d'habitant-e-s dans la commune)



3.3 Satisfaction quant aux services proposés dans la commune de résidence

En excluant les réponses « Je ne l'utilise pas » (ce service), il ressort de manière générale, une grande satisfaction (catégories satisfait et très satisfait) de la part des utilisateurs/-trices (tranche 18-65+) pour la gestion des déchets (86 %), la qualité des services administratifs (84 %) et l'accessibilité des services administratifs (82,6 %).

Satisfaction avec les services locaux

(Top 3)



Gestion des déchets



Qualité des services administratifs



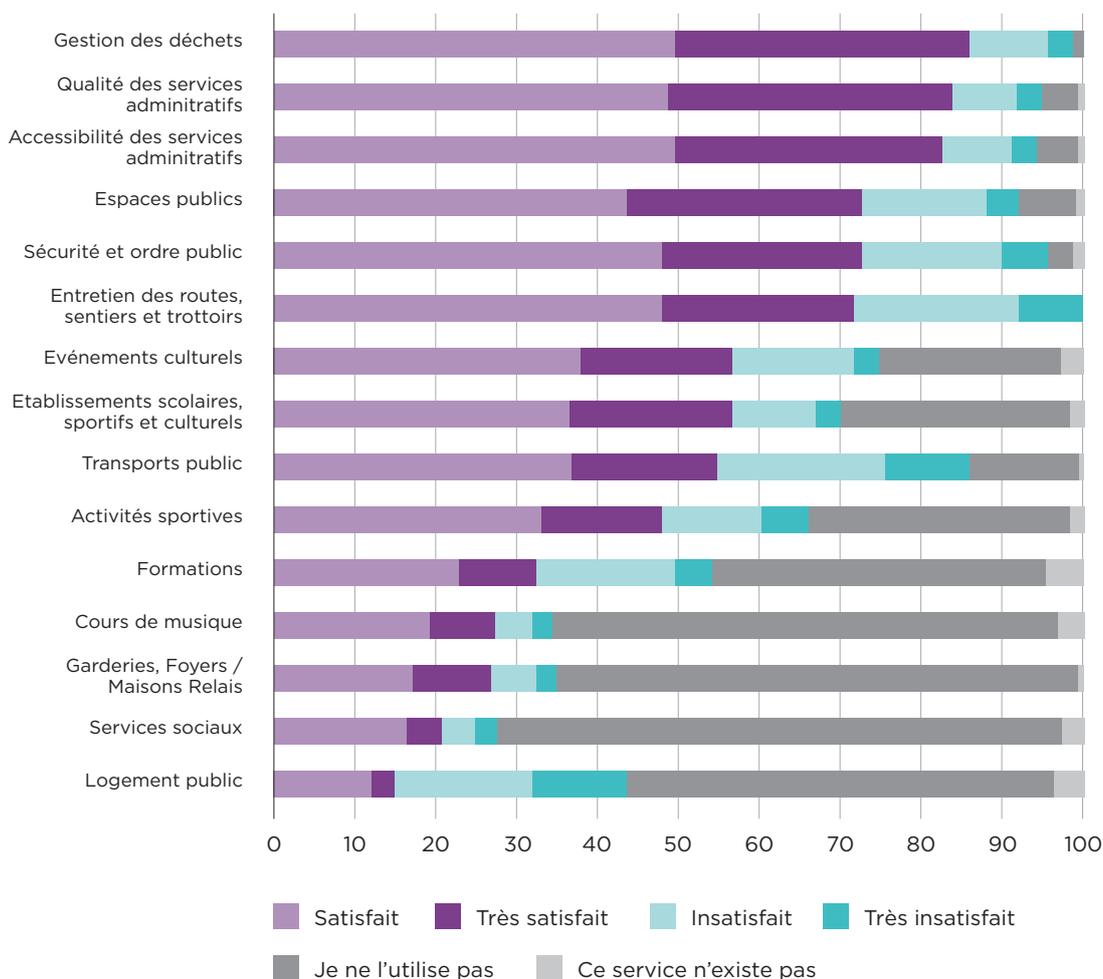
Accessibilité des services administratifs

En revanche, l'insatisfaction la plus élevée (catégories très insatisfait et insatisfait) des utilisateurs/-trices des services locaux concerne les transports publics (31,4 %), suivi des services d'entretien des routes, sentiers et trottoirs (28,2 %), le logement public (28,6 %) et la sécurité et l'ordre public (23,8 %).

Ces tendances sont similaires pour les Luxembourgeois-es et les non-Luxembourgeois-es, sauf pour l'insatisfaction quant à la sécurité et l'ordre public, où il y a une forte différence entre les Luxembourgeois-es et les non-Luxembourgeois-es (29,1 % contre 17,9 %).

Satisfaction avec les services locaux

(% du total)



Note: les « services » sont classés en fonction de la somme des catégories « satisfait » et « très satisfait »



Une relation entre la taille de la commune et le niveau de satisfaction (ou insatisfaction) peut être observé pour la majorité des services proposés par la commune (9 sur 15). En général, les répondant-e-s des plus petites communes (moins de 1.500 habitant-e-s) sont les plus insatisfaits des services suivants : accessibilité des services administratifs, qualité des services administratifs, garderie, foyers / maisons relais, espaces publics, cours de musique, établissements scolaires, sportifs et culturels, sécurité et ordre public, activités sportives, transport public et formations. Ce résultat indique que les plus petites communes n'ont pas les capacités pour offrir tous ces services, ou ne le font pas dans la même mesure que les communes plus grandes.

La plus grande insatisfaction des trois plus petites catégories de communes concerne les transports publics, avec entre la moitié et un tiers des participant-e-s. Plus précisément, 49 % des participant-e-s sont insatisfait-e-s dans les communes de moins de 1.500 habitant-e-s, 46,1 % dans les communes de 1.501 à 3.000 habitant-e-s et 32 % dans les communes de 3.001 à 8.000 habitant-e-s. Le logement public et les événements culturels constituent les services, qui suscitent le plus d'insatisfaction chez les habitant-e-s des communes de 1.501 à 3.000 habitant-e-s.

En revanche, dans les plus grandes communes (plus de 16.000 habitant-e-s), ce sont l'entretien des routes, des sentiers et des trottoirs, la sécurité et l'ordre public et la gestion des déchets qui suscitent le plus d'insatisfaction.

Toutefois, plus de 80 % des participant-e-s dans toutes les communes sont satisfait-e-s (catégories satisfait et très satisfait) de la gestion des déchets. Cette tendance diffère légèrement pour les participants-e-s vivant dans des communes de 8.001 à 16.000 habitant-e-s, où la satisfaction la plus grande concerne d'abord l'accès aux services administratifs et ensuite la gestion des déchets (respectivement 88 % et 85 %).



Satisfaction avec les services locaux

(% du total)

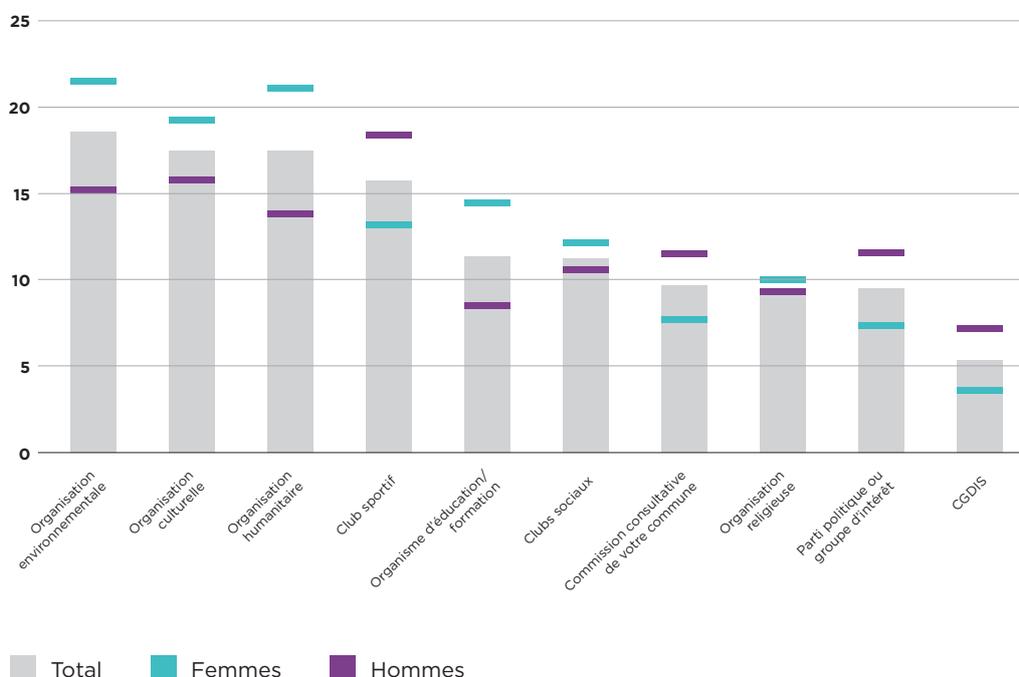
| Nombre d'habitant-e-s dans une commune | Niveau de satisfaction | Accessibilité des services administratifs | Garderie, Foyers / Maisons Relais | Événements culturels | Logement public | Entretien des routes, sentiers et trottoirs | Cours de musique | Espaces publics | Qualité des services administratifs | Services sociaux | Etablissements scolaires, sportifs et culturels | Sécurité et ordre public | Activités sportives | Transport public | Formations | Gestion des déchets |
|--|-------------------------|---|-----------------------------------|----------------------|-----------------|---|------------------|-----------------|-------------------------------------|------------------|---|--------------------------|---------------------|------------------|------------|---------------------|
| < 1500 | Total insatisfait | 28,6 | 10,2 | 24,5 | 22,4 | 30,6 | 12,2 | 32,7 | 14,3 | 6,1 | 24,5 | 28,6 | 36,7 | 49,0 | 36,7 | 12,2 |
| | Total satisfait | 69,4 | 22,4 | 44,9 | 16,3 | 69,4 | 28,6 | 57,1 | 85,7 | 28,6 | 38,8 | 55,1 | 30,6 | 30,6 | 14,3 | 85,7 |
| | Je ne l'utilise pas | 2,0 | 67,3 | 22,4 | 42,9 | 0,0 | 51,0 | 8,2 | 2,0 | 61,2 | 32,7 | 12,2 | 26,5 | 20,4 | 40,8 | 2,0 |
| | Ce service n'existe pas | 0,0 | 0,0 | 8,2 | 18,4 | 0,0 | 8,2 | 2,0 | 0,0 | 4,1 | 4,1 | 4,1 | 6,1 | 0,0 | 8,2 | 0,0 |
| 1503 - 3000 | Total insatisfait | 13,9 | 7,8 | 31,3 | 32,2 | 27,8 | 8,7 | 26,1 | 12,2 | 6,1 | 19,1 | 22,6 | 31,3 | 46,1 | 36,5 | 11,3 |
| | Total satisfait | 86,0 | 32,2 | 40,0 | 13,9 | 72,2 | 29,6 | 66,1 | 87,6 | 22,6 | 51,3 | 73,0 | 37,4 | 32,2 | 20,0 | 87,6 |
| | Je ne l'utilise pas | 4,3 | 60,0 | 23,5 | 49,6 | 0,0 | 56,5 | 7,0 | 4,3 | 67,0 | 27,0 | 2,6 | 30,4 | 21,7 | 31,3 | 0,0 |
| | Ce service n'existe pas | 1,7 | 0,0 | 5,2 | 4,3 | 0,0 | 5,2 | 0,9 | 0,9 | 4,3 | 2,6 | 1,7 | 0,9 | 0,0 | 12,2 | 0,0 |
| 3002 - 8000 | Total insatisfait | 10,5 | 5,5 | 16,4 | 27,9 | 23,7 | 5,9 | 14,2 | 9,6 | 4,6 | 12,8 | 22,4 | 15,1 | 32,0 | 22,8 | 10,5 |
| | Total satisfait | 89,6 | 29,7 | 53,0 | 15,5 | 76,3 | 31,1 | 74,9 | 89,4 | 18,7 | 52,5 | 72,6 | 48,4 | 55,3 | 32,9 | 89,4 |
| | Je ne l'utilise pas | 5,9 | 64,4 | 27,9 | 55,0 | 0,0 | 60,3 | 9,6 | 4,6 | 74,4 | 32,9 | 3,7 | 34,2 | 11,9 | 39,3 | 0,5 |
| | Ce service n'existe pas | 0,0 | 0,5 | 2,7 | 3,7 | 0,0 | 2,7 | 1,4 | 0,5 | 2,3 | 1,8 | 1,4 | 2,3 | 0,9 | 5,0 | 0,0 |
| 8002 - 16000 | Total insatisfait | 9,0 | 7,5 | 16,5 | 28,6 | 20,3 | 5,3 | 15,8 | 7,5 | 7,5 | 7,5 | 15,0 | 12,0 | 23,3 | 15,0 | 12,0 |
| | Total satisfait | 88,0 | 25,6 | 60,9 | 15,0 | 79,7 | 26,3 | 74 | 87,2 | 18,0 | 62,4 | 85,0 | 51,1 | 63,9 | 36,8 | 88,0 |
| | Je ne l'utilise pas | 3,0 | 66,9 | 21,1 | 54,1 | 0,0 | 64,7 | 6,8 | 5,3 | 72,9 | 30,1 | 0,0 | 36,8 | 12,8 | 46,6 | 3,0 |
| | Ce service n'existe pas | 0,0 | 0,0 | 1,5 | 2,3 | 0,0 | 3,8 | 0,0 | 0,0 | 1,5 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 1,5 | 0,0 |
| ≥ 16 001 | Total insatisfait | 9,7 | 10,1 | 13,2 | 28,7 | 35,7 | 6,2 | 20,2 | 12,4 | 8,9 | 12,4 | 29,1 | 14,0 | 25,2 | 15,9 | 15,9 |
| | Total satisfait | 82,6 | 24,0 | 67,1 | 15,1 | 64,0 | 24,0 | 74,4 | 81,8 | 21,7 | 62,8 | 68,6 | 53,9 | 64,3 | 38,8 | 82,6 |
| | Je ne l'utilise pas | 7,8 | 64,7 | 18,6 | 55,0 | 0,0 | 68,6 | 5,0 | 5,8 | 67,8 | 23,6 | 1,9 | 31,4 | 10,1 | 43,8 | 1,2 |
| | Ce service n'existe pas | 0,0 | 1,2 | 1,2 | 1,2 | 0,4 | 1,2 | 0,4 | 0,0 | 1,6 | 1,2 | 0,4 | 0,8 | 0,4 | 1,6 | 0,0 |

3.4 Participation active dans les activités bénévoles

Les activités bénévoles des participant-e-s sont principalement faites au sein d'organisations environnementales (18,5 %). Les femmes (21,6 %) tendent à être plus actives dans ce domaine que les hommes (15,3 %). Ces derniers étant légèrement plus engagés dans les clubs sportifs locaux (18,4 %). Les ressortissant-e-s non-luxembourgeois-es, s'engagent plutôt dans des organisations humanitaires (14,7 %). Ce résultat doit toutefois être interprété avec prudence car 87,4 % des personnes interrogées ont déclaré ne pas participer à des activités de bénévolat. Ces aspects influencent de fait les réponses à la question au sujet de la localisation de ces organisations : les activités bénévoles sont faites plus fréquemment dans la commune des participant-e-s, bien qu'il n'y ait pas de schéma clair et distinct.

Participation active des citoyen-ne-s par type d'activité

(% du total et par sexe)

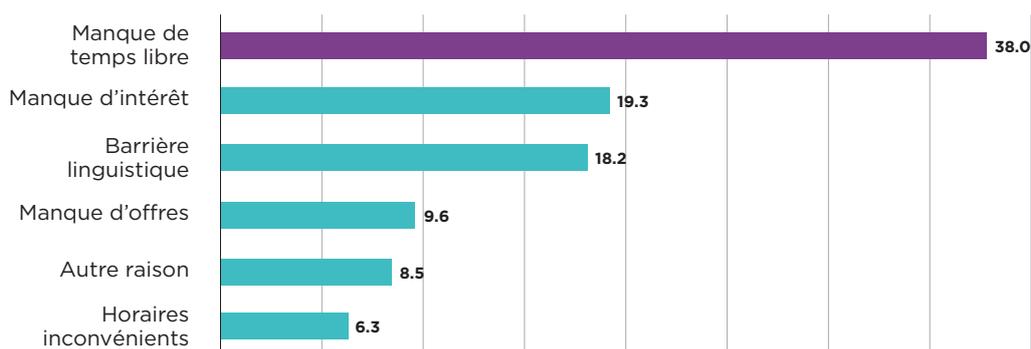


3.5 Raisons de ne pas être engagé-e dans des activités bénévoles

Le manque de temps libre est la raison la plus sélectionnée par les participant-e-s, qui ne sont pas impliqué-e-s dans des activités bénévoles (38 %). Cette raison concerne tous les groupes, les Luxembourgeois-es ainsi que les non-Luxembourgeois-es, les hommes et les femmes des différentes tranches d'âge. À partir de l'âge de 55 ans, le manque d'intérêt est la raison la plus fréquemment invoquée.

Raisons de ne pas être actif

(% du total)

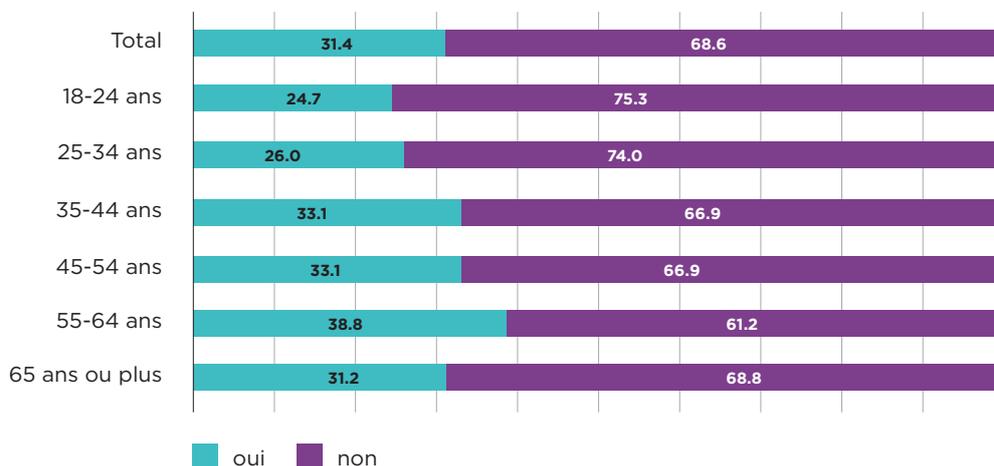


3.6 Participation aux activités politiques locales

Plus de deux tiers (68,6 %) des participant-e-s ont indiqué qu'elles n'avaient pas d'engagement politique au niveau local (elles n'avaient pas participé aux activités proposées dans la liste fournie dans le questionnaire). La tranche d'âge qui tend à être la plus active est celle des personnes âgées de 55-64 ans (38,9 %).

Participation aux activités politiques locales

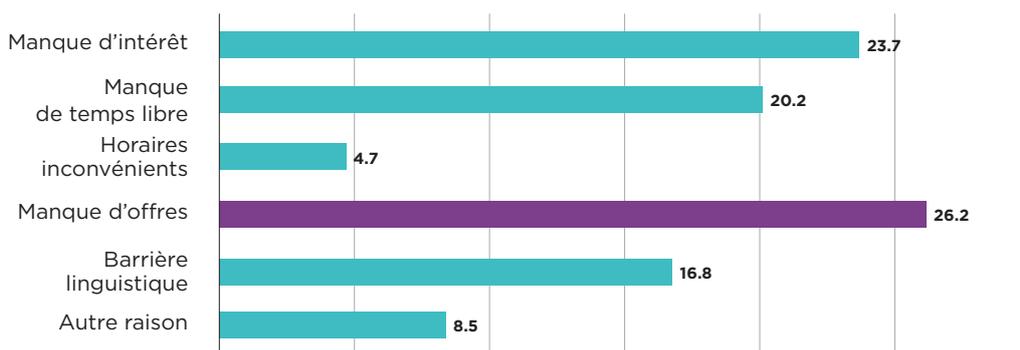
(% du total et par âge)



Pour les Luxembourgeois-es, la raison la plus fréquemment sélectionnée concernant l'absence d'investissement dans ce type d'activités serait le manque d'offres (26,2 %). La barrière linguistique serait en revanche la raison principale pour les non-Luxembourgeois-es (30,3 %).

Raisons de ne pas être actif

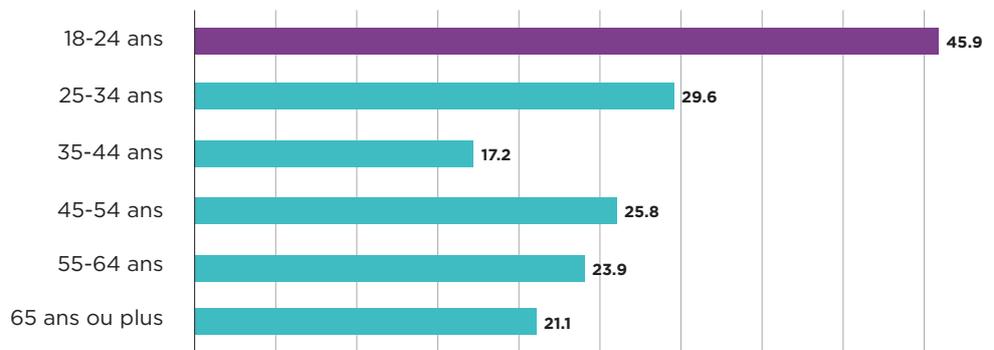
(% du total)



Le manque d'offres est la raison la plus fréquente chez les plus jeunes de 18 à 24 ans (45.9 %), mais le taux de personnes ayant choisi cette option diminue avec l'âge et d'autant plus pour les participant-e-s avec plus de 35 ans, pour lesquels le manque de temps libre et le manque d'intérêt sont les autres raisons les plus fréquentes. Pour les personnes de 55 ans et plus, le manque d'intérêt est la cause principale du non-engagement.

« Manque d'offres » par âge

(% du total et par âge)



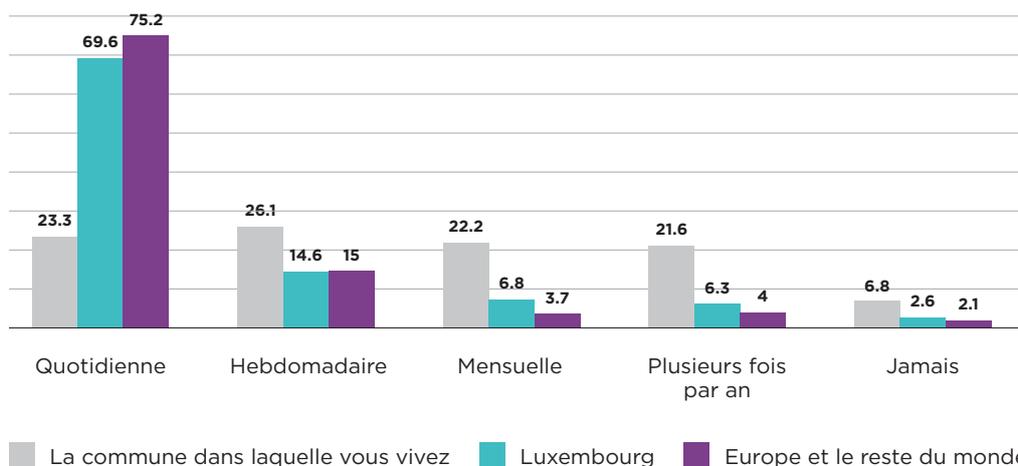
3.7

Source, fréquence et qualité de l'information

La majorité des participant-e-s suivent quotidiennement l'actualité nationale (69,6 %), internationale (75,2 %) et, dans une moindre mesure, locale (23,3 %).

Périodicité avec laquelle les citoyen-ne-s ont suivi l'actualité

(% du total)



Il y a près de 10 points de pourcentage (pp) de différence entre les participant-e-s luxembourgeois-es et non-luxembourgeois-es lorsqu'il s'agit de suivre quotidiennement l'actualité locale (respectivement 27,8 % et 18,2 %).

Périodicité avec laquelle les citoyen-ne-s ont suivi l'actualité

(% par nationalité)

| | | L'Europe et le reste du monde | Le Luxembourg | La commune dans laquelle vous vivez |
|--------------------------|-----------------------|-------------------------------|---------------|-------------------------------------|
| Luxembourgeois-es | Quotidienne | 74,4 | 78,6 | 27,8 |
| | Hebdomadaire | 16,7 | 11,1 | 28,8 |
| | Mensuelle | 3,0 | 4,7 | 19,5 |
| | Plusieurs fois par an | 3,2 | 3,4 | 19,5 |
| | Jamais | 2,7 | 2,2 | 4,4 |
| Autres | Quotidienne | 76,1 | 59,8 | 18,2 |
| | Hebdomadaire | 13,0 | 18,5 | 23,1 |
| | Mensuelle | 4,6 | 9,2 | 25,3 |
| | Plusieurs fois par an | 4,9 | 9,5 | 23,9 |
| | Jamais | 1,4 | 3,0 | 9,5 |

L'actualité quotidienne, à tous les niveaux (local, national ou mondial), est la moins suivie par le groupe le plus jeune (18-24 ans). C'est également ce groupe, avec celui des ressortissant-e-s non-luxembourgeois-es, qui répond le plus souvent de ne jamais suivre les nouvelles locales (respectivement 11,1 % et 9,5 %).

La source principale d'information sur l'actualité locale sont les journaux dans le format électronique ou papier (64,4 %), suivie des réseaux sociaux (62,4 %) et de la publication officielle Gemengebuet (55,3 %). La source d'information la plus utilisée varie en fonction de la nationalité et de l'âge. Pour les Luxembourgeois-es, la première source d'information locale est le Gemengebuet (67,5 %), les non-Luxembourgeois-es consultent en priorité les journaux (68 %). Pour cette tranche de population, le Gemengebuet (41 %) se classe en quatrième position à la suite des réseaux sociaux (61,6 %) et les sources informelles (42,6 %). Pour les plus jeunes (18-24 ans), les réseaux sociaux sont la première source de l'information locale (81,9 %). Pour les plus âgés (65+), il s'agit à la fois de la publication officielle Gemengebuet (66,4 %) et des journaux (66,4 %).

Source d'information principale sur l'actualité locale

(par âge)



La périodicité de réception des informations de la part de la commune est répartie presque équitablement entre mensuellement et quelque fois par an (respectivement 40,2 % et 46,1 %).

Périodicité de réception des nouvelles locales

(% du total)

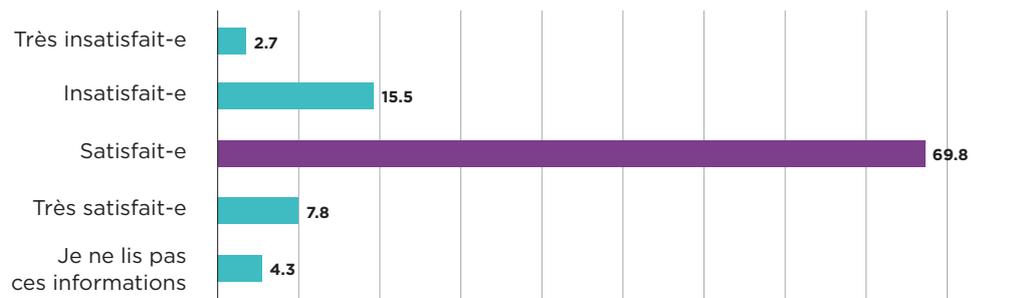


La majorité est satisfaite (catégories satisfait et très satisfait) des informations reçues (entre 70 % et 80 % dans tous les sous-groupes), le groupe des 35-64 ans étant le moins satisfait (environ 20 %).

Le groupe le plus jeune (18-24 ans) ainsi que les ressortissant-e-s non-luxembourgeois-es sont ceux, qui signalent la plus forte proportion de participant-e-s n'ayant pas lu les informations reçues de leur commune (respectivement 9,6 % et 6,6 %).

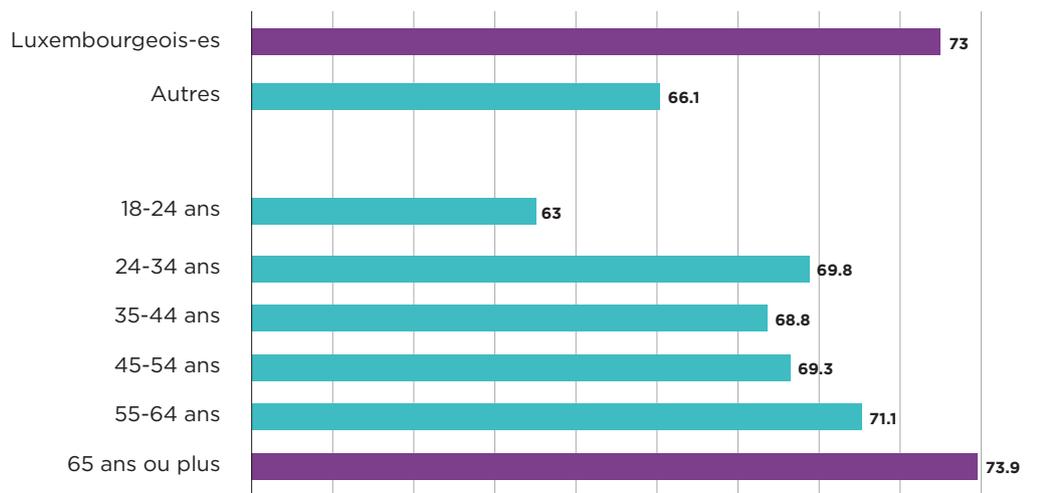
Satisfaction concernant les informations transmises par la commune

(% du total)



Satisfaite/satisfait

(% par nationalité et âge)



3.8 Compréhension des langues et barrières linguistiques

Plus de 90 % des participant-e-s luxembourgeois-es ont déclaré comprendre les trois langues officielles du pays (luxembourgeois, français et allemand). En revanche, les participant-e-s non-luxembourgeois-es comprennent plus communément le français (85,3 %), suivi de l'allemand (27,4 %) et enfin du luxembourgeois (20,9 %). Près d'un dixième (9,5 %) des participant-e-s non-luxembourgeois-es ne comprennent aucune des trois langues officielles du Luxembourg.

La langue la moins associée à l'expérience d'une barrière linguistique est la langue luxembourgeoise. Si les participant-e-s déclarent comprendre le luxembourgeois, ils ou elles ne ressentent jamais la langue comme constituant une barrière dans le traitement des questions administratives (86,8 %), pour comprendre les informations administratives envoyées par la commune (86,8 %) ou les textes juridiques (78,9 %).

Si la personne ne comprend aucune des langues officielles, il y a une forte probabilité pour que la langue soit considérée comme une barrière. Ceci concerne particulièrement le courrier administratif envoyés par l'administration communale et les textes juridiques. Dans ces cas précis, plus de la moitié des participant-e-s considèrent que la langue est toujours un obstacle à la compréhension.

37,1 % déclarent également que la langue est toujours un obstacle lorsqu'il s'agit de résoudre des questions administratives. En même temps, presque aucun-e des participant-e-s (0-3 %), ne comprenant pas les langues officielles, ne déclare que la langue n'est jamais un problème pour saisir les informations juridiques et administratives. En revanche, en contact direct avec l'administration communale, le problème semble moins important, puisqu'un quart (25,7 %) déclare que la langue n'est jamais un obstacle dans ces cas.

En considérant le type d'informations récoltées, les textes juridiques posent le plus de problèmes, quelle que soit la langue comprise (catégories oui, indiquant que la langue serait toujours une barrière, ou parfois), toutefois la différence de perception entre les Luxembourgeois-es et les non-Luxembourgeois-es est importante (plus de 27 pp).

Globalement, pour les non-Luxembourgeois-es, la langue constitue un obstacle à la compréhension des textes juridiques (47 % répondent oui et parfois), des informations transmises par la commune (47 % disent oui et parfois) et lorsqu'ils correspondent directement avec l'administration (35,6 % disent oui et parfois). Les taux respectifs pour les Luxembourgeois-es sont de 20,1 % pour les textes juridiques, 13,7 % pour les informations administratives transmises par la commune et 10,9 % pour la communication directe.

Remarque : Ces résultats indiquent que la barrière linguistique ressentie est non seulement un problème de la langue utilisée en tant que telle, mais dépend également d'autres facteurs, comme par exemple du vocabulaire administratif ou juridique, d'un manque d'explications etc. Toutefois, ces facteurs n'ont pas pu être pris en compte dans cette enquête.

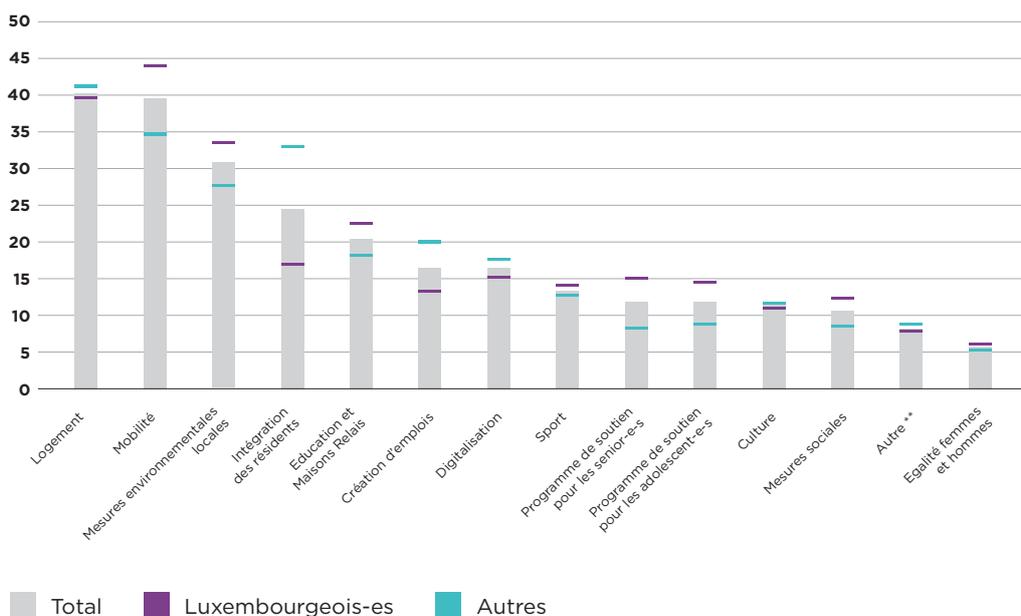


3.9 Priorités politiques

Parmi les treize domaines sur lesquels leur commune devrait s'engager prioritairement, les participant-e-s ont classé le logement en premier (40 %), ensuite la mobilité (39,7 %). Les questions environnementales arrivent en troisième position (31%). Les Luxembourgeois-es considèrent la mobilité comme la première priorité (44,1 %), suivie du logement (39,7 %) et ensuite des questions environnementales (33,7 %). Pour les ressortissant-e-s non luxembourgeois, les plus jeunes (18-24 ans) et les Luxembourgeois-es âgé-e-s de 45-54 ans, le logement arrive en première place.

Priorités politiques

(% du total et par nationalité)



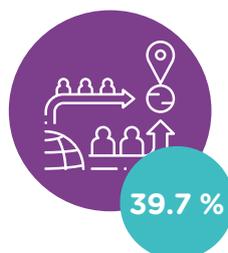
** La catégorie « Autre » était une option ouverte où les les répondant-e-s pouvaient rédiger leurs propres propositions. Lorsque la proposition correspondait à celle déjà répertoriée, elle a été recodée dans la catégorie pertinente. Les réponses allaient de très génériques (par exemple, la sécurité) à plus spécifiques (par exemple, l'Entretien des sentiers et lieux publics à Elvange).

Priorités politiques

(Top 3)



Logement



Mobilité



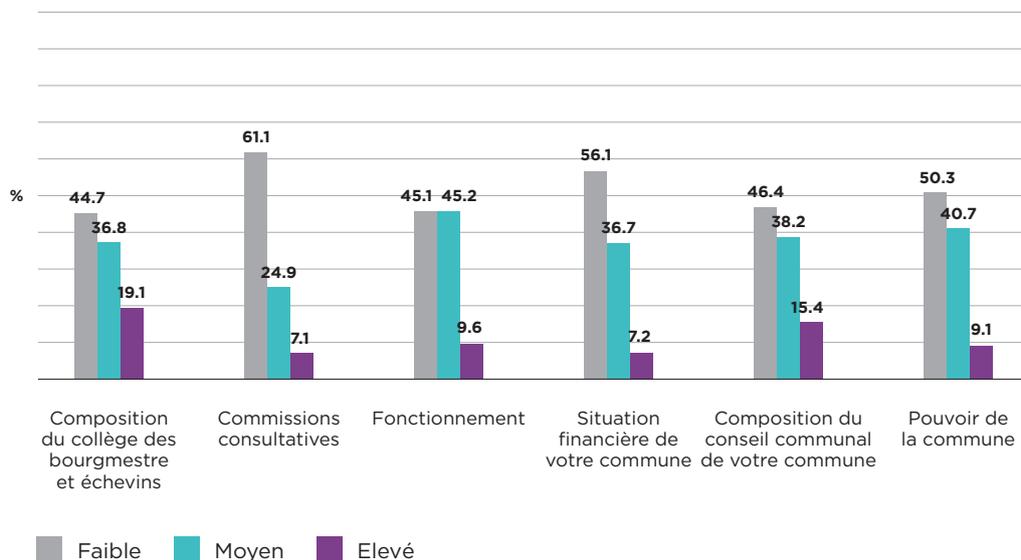
Environnement

3.10 Connaissance de la commune

En ce qui concerne le niveau de connaissances des différents aspects d'une commune (catégories rien, reflétant aucune connaissance des éléments, ou très peu), les commissions consultatives d'une commune semblent être les moins connues (61,1 %), ainsi que la situation financière de la commune (56,1 %). La composition du collège des bourgmestre et échevins est la plus connue avec 18,5 % (catégories très bien et tout, cette dernière reflétant une excellente connaissance), ainsi que celle du conseil communal (15,4 %). En moyenne, 19 % des Luxembourgeois-es et 2,4 % des non-Luxembourgeois-es déclarent avoir de très bonnes ou excellentes connaissances sur les différents aspects de l'administration communale. 44 % des Luxembourgeois-es et 27,5 % des non-Luxembourgeois-es déclarent avoir de bonnes ou suffisantes connaissances.

Connaissance des communes

(% de total et par nationalité)



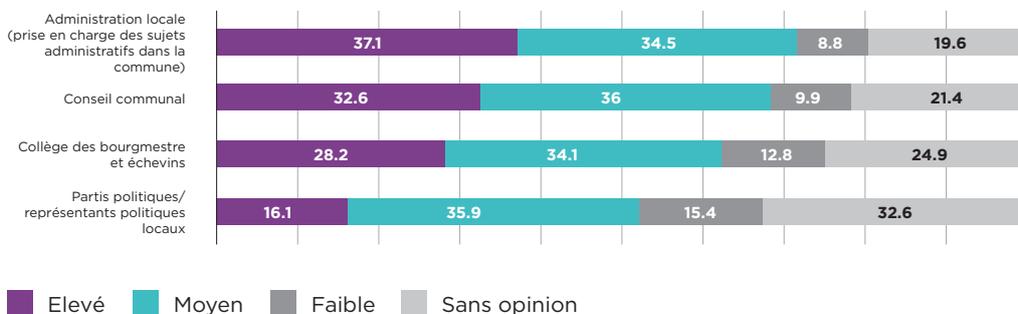
3.11

Confiance dans les institutions locales

Les institutions locales en lesquelles les participant-e-s ont le plus de confiance (les deux notes les plus élevées, 4 et 5, agrégées) sont l'administration communale (37,1 %), le conseil communal (32,6 %) et le collège des bourgmestre et échevins (28,2 %). La confiance est la plus faible envers les partis politiques et les représentant-e-s politiques locaux. Toutefois, entre 20 et 30 % des participant-e-s n'avaient pas d'opinion sur cette question. Cette tendance se retrouve lorsque la nationalité est prise en considération. Deux fois plus de non-Luxembourgeois-es par rapport aux Luxembourgeois-es n'expriment aucune opinion sur la question de la confiance envers des institutions au niveau local.

Confiance dans les institutions locales

(% du total)



3.12 Niveaux de connaissance et confiance dans les institutions

En général, le niveau de connaissance des différents éléments de la gouvernance locale et le degré de confiance en celle-ci vont de pair. En effet, le questionnaire relève que lorsque les participant-e-s estiment avoir une bonne connaissance des éléments de l'autorité locale, ces derniers démontrent également un degré de confiance plus important. Plus le niveau de connaissance est élevé, plus il est probable que la personne exprime un degré de confiance important dans les différentes institutions locales (comme indiqué au point 3.10). Toutefois, il y a une mise en garde dans l'interprétation de cette relation : les participant-e-s ayant les niveaux de connaissance les plus faibles ont tendance à répondre beaucoup plus souvent qu'ils n'ont aucune opinion sur la question de la confiance.

Ceci est particulièrement le cas, lorsqu'on considère le collège des bourgmestre et échevins où une bonne connaissance est fortement associée à un niveau de confiance élevé, une connaissance moyenne à une confiance moyenne et une faible connaissance se traduit par l'expression de ne pas avoir d'opinion en matière de confiance.

De même, les participant-e-s ayant un niveau de connaissance élevé de leur conseil communal ont une grande confiance en celui-ci, alors que les répondant-e-s ayant un niveau de connaissance moyen ont une confiance moyenne. Enfin les participant-e-s ayant un niveau de connaissances plus faible ont déclaré n'avoir pas d'opinion ou une faible confiance dans leur conseil communal.

Les partis/représentant-e-s politiques ont les scores les plus faibles en ce qui concerne la confiance des participant-e-s (voir section 3.11). Une connaissance élevée et moyenne des partis/représentant-e-s politiques est associée à une confiance moyenne seulement, et un faible niveau de connaissance se traduit par l'expression pas d'opinion de la part des répondant-e-s.

Enfin, l'administration communale a reçu les scores les plus élevés en matière de confiance de la part de toutes les catégories de participant-e-s (voir section 3.11), indépendamment du niveau de connaissance. Quel que soit le niveau de connaissance des participant-e-s (faible, moyen ou élevé), une confiance élevée ou moyenne en l'administration communale est souvent exprimée.

Remarque : Il s'agit ici d'une corrélation, mais il ne faut en aucun cas supposer une causalité (qu'une meilleure connaissance entraîne une plus grande confiance ou vice-versa). Nous ne pouvons que spéculer que des citoyen-ne-s plus informé-e-s donnent plus de confiance aux autorités locales. Il existe une pléthore de recherches sur ce sujet (confiance dans le gouvernement, connaissances politiques et exposition/accès à l'information) et notre enquête est limitée quant aux variables de fond telles que l'éducation, la profession, le niveau de revenu et autres qui influencent également la confiance et la connaissance. De même, des facteurs contextuels tels que la culture, l'exposition aux médias, le niveau de la démocratie et bien d'autres qui sont souvent utilisés pour expliquer le degré de confiance face aux autorités locales, ne peuvent pas être pris en considération dans le cadre de la présente enquête.



firateneen
fir eng modern
Gemeng

Machen Sie mit und sagen Sie uns Ihre Meinung!
www.gemengereform.lu

4. Conclusion

Ce rapport se limite de présenter de manière neutre les résultats de l'enquête en ligne. Il s'agit ici d'un document de travail destiné à enrichir les discussions dans le cadre du processus « mateneen fir eng modern Gemeng » et qui est publié afin de documenter en toute transparence les résultats des différentes étapes du processus.

Certains de ces résultats ont en effet déjà servi de base pour la conception de l'atelier citoyen du 8 janvier 2020, d'autres pourront servir de base pour les prochaines étapes.

Évidemment, d'autres acteurs sont libres de se servir des résultats du présent rapport afin d'en tirer leurs propres conclusions et d'enrichir ainsi le débat public sur le vivre-ensemble au sein des communes du Luxembourg.



