

**RAPPORT DES ACTIVITÉS
DE CONSULTATION PUBLIQUE**



Politique en développement social

Ville de Gatineau

Avril 2009



TABLE DES MATIÈRES

Résumé	4
<hr/>	
1. La mise en contexte	6
<hr/>	
2. Le processus de consultation	8
<hr/>	
2.1 L'objectif	8
2.2 La méthodologie	8
2.2.1 Les ateliers d'animation dans le milieu	9
2.2.2 Les ateliers d'échanges et de discussions dans les secteurs	10
2.2.3 Le questionnaire individuel volontaire	12
2.2.4 La ligne téléphonique municipale et la boîte de courriel	12
2.3 Le plan de communication auprès de la population	12
2.4 L'analyse de l'information	13
<hr/>	
3. Les résultats	14
<hr/>	
3.1 Les ateliers d'animation dans les organismes du milieu	14
3.1.1 L'Avenue des Jeunes	14
3.1.2 Le Comité Alpha-Papineau	15
3.1.3 Le Boulev'Art de la Vallée	17
3.1.4 L'école secondaire Hormisdas-Gamelin	19
3.2 Les ateliers d'échanges et de discussions dans les secteurs	20
3.2.1 Le secteur d'Aylmer	21
3.2.2 Le secteur de Hull	23
3.2.3 Le secteur de Gatineau	25
3.2.4 Le secteur de Buckingham, Masson-Angers (BMA)	26
3.3 Le questionnaire individuel volontaire	28
3.4 La ligne téléphonique et la boîte de courriel	29

4.	L'analyse globale des résultats	30
----	---------------------------------	----

5.	Conclusion	34
----	------------	----

ANNEXES

ANNEXE A : Feuillelet d'information

ANNEXE B : Guide de consultation publique

ANNEXE C : Questionnaire

RÉSUMÉ

La Ville de Gatineau, de concert avec ces partenaires, a décidé de se doter d'une politique municipale en développement social. Le processus de travail adopté par le conseil municipal en septembre 2008 a prévu la mise en place de chantiers de travail dont les travaux permettront à la Commission Gatineau en santé – agissant comme comité-pilote dans le dossier - d'élaborer une proposition de politique en développement social qui sera soumise au conseil municipal.

C'est dans ce contexte que la Ville consulte la population gatinoise sur la politique en développement social, soit le chantier de travail 3.

Pour actualiser cette démarche, la Ville de Gatineau a mis en place quatre types d'outils :

- Des rencontres d'animation dans les milieux
- Des rencontres d'échanges et de discussions dans les secteurs géographiques
- Un questionnaire individuel
- Une ligne téléphonique municipale et une boîte de courriel.

Afin de se rapprocher des préoccupations quotidiennes des citoyens et citoyennes, la consultation permettait aux citoyens, d'une part, de décrire leur environnement et d'en indiquer les forces mais aussi les éléments à améliorer et d'autre part, d'identifier plus globalement leurs préoccupations en matière de développement social. Les participants aux activités de consultation publique étaient également invités à identifier ce qui, selon eux et elles, devrait constituer les priorités d'action de la Ville.

Au total, 176 citoyens et citoyennes de Gatineau ont participé aux diverses activités de consultation publique : cent vingt (120) personnes ont participé aux ateliers d'échanges et de discussions qui se sont tenus dans chacun des secteurs de la ville; cinquante (50) étaient présentes dans les quatre ateliers

tenus dans différents milieux et six questionnaires ont été remplis sur une base individuelle et volontaire.

Les propos rendus par les rapporteurs et l'information inscrite dans les questionnaires, ont été traités de manière quantitative et qualitative par une analyse de répétition des idées-clés.

Les résultats montrent que les participants demeurent profondément attachés aux caractéristiques environnementales et à la qualité de vie de leur communauté. Ils accordent une grande importance au vivre ensemble, ils sont fiers de l'histoire de leur communauté dans les quartiers les plus anciens et souhaitent une amélioration de la situation de leur milieu à certains égards. Ainsi, les participants attribuent une attention particulière à l'accessibilité au logement de qualité comme lieu d'ancrage au quotidien; à la vie de quartier notamment à la disponibilité des services de proximité et au sentiment de sécurité en général; au transport public comme outil d'accès aux services et au financement des organismes communautaires, en raison de leur rôle dans le développement de l'appartenance ainsi que dans la cohésion et l'inclusion sociales.

Finalement, les participants ont exprimé une préoccupation particulière pour l'information, pour les communications en général, afin de mieux connaître les services disponibles aux citoyens, tant de la part de la Ville que des organismes de la communauté.

Enfin, à travers ces préoccupations, un souci particulier pour les jeunes et les personnes en situation d'itinérance a été exprimé.

1. LA MISE EN CONTEXTE

À la suite de l'adoption en l'an 2000 de la loi 170 portant sur les fusions municipales, huit grandes villes du Québec, dont la Ville de Gatineau, se sont vues attribuer une compétence obligatoire en matière de développement social.

Afin de répondre à cette nouvelle responsabilité, la Ville de Gatineau a convenu d'élaborer une politique municipale en développement social de concert avec ses partenaires. Le processus de travail adopté par le conseil municipal en septembre 2008 a prévu la mise en place de chantiers de travail dont les travaux permettront à la « Commission Gatineau, Ville en santé » d'élaborer une proposition qui sera soumise au conseil municipal. La « Commission Gatineau, Ville en santé » agit comme comité-pilote responsable de l'élaboration du projet de politique et sa composition a été élargie pour la circonstance. Le processus de consultation a été identifié comme étant le Chantier 3 dont l'objectif consiste à consulter la population gatinoise sur la politique en développement social.

Par cette politique, la Ville de Gatineau vise à **développer la qualité de vie et les possibilités d'épanouissement pour les citoyens et citoyennes de Gatineau**. Cet objectif prend en compte l'inclusion et la participation sociale, l'équité et l'accessibilité aux services, la lutte contre la pauvreté, l'innovation sociale, le partenariat et le développement durable. Cette responsabilité municipale s'exerce à travers une gamme de services et d'activités, particulièrement l'habitation, le transport, les loisirs, les sports, la vie communautaire, la culture et la sécurité. La politique familiale, l'action de «Gatineau en Santé», l'aménagement du territoire et bien d'autres interventions façonnent largement le plaisir du vivre ensemble à Gatineau.

La Ville de Gatineau désire accorder une place de choix à ses citoyens et à ses partenaires dans le processus d'élaboration de la politique en développement social. Ainsi, le «Cadre de référence en matière de

participation des citoyens aux affaires municipales» promeut une approche participative basée sur les principes suivants :

- La transparence des processus est garantie;
- Les citoyens, les organismes et les partenaires sont invités à se prononcer en amont du projet;
- La participation de tous est facilitée et l'équité entre les participantes et les participants est respectée;
- L'apprentissage collectif est encouragé;
- Le processus de prise de décision est connu;
- Un rapport de consultation clair et rigoureux est publié.

En plus de ces objectifs généraux inhérents à toutes les activités de participation publique, les objectifs précis de cet exercice sont de faire connaître la démarche d'élaboration de la politique en développement social; de présenter le portrait des interventions de la Ville en développement social ainsi que le diagnostic des forces et des défis liés au développement social sur le territoire de Gatineau; de permettre une contribution significative des citoyens, des associations et des partenaires du milieu à l'élaboration de la future politique en développement social.

2. LE PROCESSUS DE CONSULTATION

2.1 L'objectif

L'objectif du Chantier 3 visait à permettre à la population de Gatineau de contribuer à l'élaboration de la politique en développement social. À travers diverses méthodes, la consultation permettait de prendre le pouls de la population gatinoise sur diverses questions reliées au développement social et de recueillir les priorités d'action selon les citoyens et citoyennes.

Le concept de développement social n'étant pas nécessairement connu ou significatif pour une bonne partie de la population, les membres du Chantier ont convenu de la rendre plus tangible en demandant aux citoyens de se prononcer, d'une part sur ce qu'ils appréciaient le plus dans leur environnement immédiat, leur quartier, et d'autre part, ce qu'ils aimeraient voir améliorer ou modifier. Les citoyens étaient également invités à indiquer qu'elles étaient, selon eux, les priorités dont la Ville devrait se doter en matière de développement social.

L'information résultant de la consultation a été portée à l'attention des membres du comité-pilote responsable de la démarche. Couplée aux travaux des Chantiers 1 et 2 portant sur le diagnostic du développement social à Gatineau et sur le portrait de l'action de la Ville dans ce domaine, la consultation concluait la première phase des travaux et l'ensemble de l'information provenant des différents chantiers a été pris en considération dans l'élaboration de la proposition de la politique.

2.2 La méthodologie

Quatre outils de consultation ont été développés dans le cadre du processus de consultation : des ateliers d'animation, des ateliers d'échanges et de discussions, des questionnaires, une ligne téléphonique municipale ainsi qu'une boîte de courriel.

Chacun des outils tenait compte de trois dimensions soit la perception des citoyens au regard de leur milieu de vie ou communauté d'appartenance, leurs commentaires autour de thématiques reliées au développement social et les priorités d'action dont la Ville devrait se doter, selon les participants aux consultations.

Treize thèmes de discussion étaient suggérés pour faciliter l'expression des participants autour des principaux enjeux du développement social. Ce sont :

- Thème 1 – Le revenu
- Thème 2 – Le logement
- Thème 3 – L'itinérance
- Thème 4 – Le transport
- Thème 5 – La diversité culturelle
- Thème 6 – Le marché du travail
- Thème 7 – La sécurité alimentaire
- Thème 8 – L'éducation
- Thème 9 – La santé et les services sociaux
- Thème 10 – Les loisirs et la culture
- Thème 11 – Les communications (accès à l'information)
- Thème 12 – La sécurité
- Thème 13 – La participation citoyenne

Les thèmes choisis sont issus des travaux du Chantier 2 – Le Diagnostic. Ils permettent de bien camper l'action municipale en faveur du développement social, évitant le risque d'orienter des discussions vers des sphères d'intervention qui relèvent de l'action des gouvernements supérieurs. C'est à partir de ces thèmes que les citoyens indiquaient leurs priorités.

2.2.1 Les ateliers d'animation dans le milieu

Les organismes communautaires qui le souhaitent, pouvaient prendre l'initiative d'organiser des ateliers d'animation dans leur milieu. Pour ce faire, la Ville rendait disponibles un guide d'animation et une grille d'information.

Cette formule visait à rejoindre plus facilement des groupes de personnes généralement moins présentes dans des assemblées publiques notamment celles dont une condition personnelle ou l'âge, limite parfois la participation. Pensons notamment aux personnes présentant un handicap physique ou mental, aux personnes âgées à mobilité réduite, aux jeunes peu ou pas encore initiés aux processus de participation collective.

Ces ateliers ont permis de rejoindre les jeunes (Avenue des jeunes et École secondaire Hormisdas-Gamelin), des personnes présentant des problèmes de santé mentale (Boulev'Art de la Vallée) et personnes analphabètes (Comité Alpha-Papineau).

2.2.2 Les ateliers d'échanges et de discussions dans les secteurs géographiques

Le deuxième outil de consultation a pris la forme d'ateliers d'échanges et de discussions ouverts à tous les citoyens désireux de s'exprimer, sans égard à leur statut social ou à leur appartenance ou non à une organisation. Quatre ateliers se sont tenus à divers moments dans les différents secteurs de la ville : Aylmer, Hull, Gatineau et Buckingham/Masson-Angers.

Les ateliers ont eu lieu, en soirée, les 14, 16, 20 et 22 avril 2009 de 18h30 à 21 heures. Un guide d'animation et un feuillet explicatif étaient disponibles pour les animateurs et les rapporteurs présents aux ateliers.

La télévision communautaire a capté le mot d'introduction le soir de la première. À l'intérieur de cette introduction, présentée également en langue des signes muets (LSM), la politique et son processus étaient présentés avec le portrait des interventions de la Ville en développement social et les défis reliés au développement social sur le territoire de Gatineau.

Un conseiller municipal était présent à chaque rencontre. Une attention particulière a été portée à bien décrire le processus. La soirée se poursuivait autour de tables de travail où se trouvait un maximum de 8 citoyens ainsi

qu'un animateur et un rapporteur. Une discussion en plénière complétait la soirée. Afin d'assurer une meilleure gestion du temps et une plus grande possibilité d'expression des citoyens, les participants étaient réunis en tables de travail et chaque table devait choisir uniquement deux ou trois thèmes de discussion parmi les treize proposés. Cette façon de faire permettait un meilleur approfondissement des questions abordées et permettait, de plus, d'identifier rapidement les thèmes prioritaires qui retenaient l'attention des participants. Chacune des tables de travail s'entendait sur les trois plus grandes priorités; le cumul des résultats des diverses tables permettait d'identifier le résultat final en plénière.

La soirée se déroulait ainsi :

- 18h30 Mot de bienvenue
- 18h35 Présentation de la démarche de la politique en développement social
- 18h55 Déroulement de l'atelier
- 19h00 Échanges et discussions en table ronde :
 - Première partie : Les réalités vécues dans les quartiers (20 minutes)
 - Deuxième partie : Échanges sur des thématiques en lien avec le développement social (45 minutes)
 - Troisième partie : Les priorités d'action en matière de développement social (25 minutes)
- 20h40 Séance plénière
- 20h55 Prochaines étapes et mot de clôture

Au départ, les participants avaient à compléter une fiche individuelle à l'intérieur de laquelle ils inscrivait des données personnelles, identifiaient leur quartier de résidence ainsi que les particularités de leur environnement.

Les rapporteurs devaient remettre un compte-rendu des discussions de l'atelier. Ils avaient également à inscrire sur un « *flip chart* » ce que les citoyens de leur table avaient mentionné.

2.2.3 Le questionnaire individuel volontaire

Un questionnaire a été élaboré et était disponible pour les gens qui désiraient le compléter. Les questionnaires pouvaient être remplis en ligne ou sur format papier. Ce mode de participation visait à rejoindre les personnes qui souhaitaient s'exprimer sur une base individuelle et non dans le cadre d'une activité publique.

2.2.4 La ligne téléphonique municipale et la boîte de courriel

Finalement, une ligne téléphonique était disponible pour les citoyens. Elle était munie d'une boîte vocale dédiée à recevoir leurs commentaires en matière de développement social. Durant la période visée, les commentaires étaient également recueillis à l'adresse courriel prenezplace@gatineau.ca.

2.3 Le plan de communication auprès de la population

L'invitation à participer à la consultation publique a été diffusée à la communauté gatinoise au moyen de différents outils et à travers plusieurs médias (stratégie dite de mix-marketing).

Les outils développés ont été les suivants : web diffusion, affiches, feuillets d'information, guide de consultation et supports à affiches (para-post).

Un plan de communication a été élaboré faisant appel à des réseaux et des canaux de distribution variés. La page d'accueil du site web de la Ville de Gatineau avait un hyperlien menant à de l'information sur la démarche d'élaboration de la politique de développement social. Une vidéo avec un enregistrement télévisé et signé (LSQ) en collaboration avec VOX Outaouais a été réalisée et elle pouvait être visionnée à partir d'internet. Elle a été diffusée à plusieurs occasions sur le câble à l'émission *Libre Accès* de la télé-communautaire à compter du 20 avril.

Des feuillets d'information ont été déposés, notamment, dans les bibliothèques municipales ainsi qu'à chacun des centres de services de la ville. Un kiosque de la Ville installé au Salon du livre de l'Outaouais présentait l'information concernant la démarche d'élaboration de la politique en développement social.

Finalement, les organismes communautaires impliqués ont diffusé l'information sur le processus de consultation à l'intérieur de leur réseau.

Les commentaires sur la politique en développement social pouvaient être reçus entre le 1^{er} et le 26 avril 2009.

2.4 L'analyse de l'information

Les animateurs et les rapporteurs des ateliers de consultation publique ont tous suivi une formation adéquate. En plus de l'équipe permanente, composée d'employés du Service des loisirs, des sports et de la vie communautaire ainsi que du Service de la planification stratégique, des intervenants du milieu communautaire et des citoyens ont participé à cette formation.

Pour les ateliers d'animation organisés par des organismes, un guide d'animation et le feuillet d'explication étaient disponibles. Bien que les animateurs dans les milieux aient été outillés, ils n'ont pas reçu la même formation que les animateurs de la consultation publique. De plus, lors de la tenue de ces ateliers, aucun représentant du comité pilote était présent.

Une analyse qualitative de l'information a été réalisée. La fréquence, c'est-à-dire la répétition des idées-clés, a été prise en considération et des regroupements ont été faits lorsqu'il était pertinent de le faire. Le tout a aussi été analysée quantitativement afin d'ordonner les priorités.

3. LES RÉSULTATS

Dans un premier temps, les résultats du processus de consultation publique sont présentés selon chacun des quatre moyens de consultation, en tenant compte des dimensions abordées : la perception de leur milieu et les enjeux du développement social selon les citoyens et les priorités d'action.

3.1 Les ateliers d'animation dans le milieu

Quatre ateliers se sont tenus dans quatre organismes différents : L'Avenue des Jeunes, le Comité Alpha-Papineau, le Boulev'Art de la Vallée et l'école secondaire Hormisdas-Gamelin.

Ces ateliers ont permis de rejoindre 50 citoyens qui se sont déplacés dans l'une ou l'autre de ces activités de consultation.

3.1.1 L'Avenue des jeunes

L'Avenue des jeunes est une maison de jeunes proposant des services diversifiés. La rencontre de consultation s'est tenue le 22 avril 2009 en soirée auprès de 11 jeunes, à la Maison des jeunes, rue Bériault (quartier Fournier). Les participants étaient âgés entre 15 et 17 ans à l'exception d'un jeune de 12 ans; quatre étaient de sexe féminin et sept de sexe masculin.

La perception de leur milieu et les enjeux du développement :

Les jeunes ont mentionné apprécier les parcs, les centres communautaires et leur Maison des jeunes. Les terrains de jeux sont appréciés qu'il s'agisse des parcs à «skate», des terrains de basketball et de baseball, des piscines ou encore des pistes cyclables. Ils apprécient aussi les services de proximité comme les dépanneurs. Le transport en commun est particulièrement important pour eux.

Ils souhaitent une bonification des services existants plus précisément l'amélioration de la piste cyclable se rendant au lac Leamy, un meilleur

entretien des parcs et davantage d'éclairage pour leurs activités en soirée. Ils notent une faiblesse dans l'offre de services aux 6 à 11 ans, la Maison des jeunes s'adressant aux 12-17 ans. Ils soulignent que les cours de musique et l'achat d'instruments ne sont pas à la portée de tous. Ils apprécient, par contre, énormément la carte «Accès Gatineau» et les portes qu'elle ouvre, particulièrement les piscines et les bibliothèques. Ils aimeraient enfin profiter de plus de spectacles organisés par les jeunes, pour les jeunes et mettant des jeunes en vedette.

Les jeunes du quartier Fournier sont très préoccupés par le thème des loisirs et de la culture de même que celui de l'itinérance. Cette dernière est pour eux attribuable au décrochage scolaire, aux problèmes familiaux, au manque d'encadrement et d'ambition mais aussi à un choix de vie. Il devrait y avoir, selon eux, des organismes portant sur l'itinérance des jeunes et plus d'information dans les écoles. Ils précisent que les témoignages sont une excellente manière de les rejoindre préventivement.

Les priorités d'action :

Les loisirs et la culture, de même que l'itinérance sont les priorités retenues.

3.1.2 Le Comité Alpha-Papineau

Le comité Alpha-Papineau est un centre d'alphabétisation populaire s'adressant à des adultes désirant améliorer leurs habiletés à lire, à écrire et à calculer. Les 11 participants : 6 hommes et 5 femmes, sont, en grande majorité, âgés de 18 à 24 ans. L'organisme est implanté dans le secteur de Buckingham.

La perception de leur milieu et les enjeux du développement :

Les participants apprécient les équipements actuels qu'offre la Ville dans le secteur de Buckingham; ils nomment explicitement les parcs à «skate», les piscines, les pistes cyclables et plus globalement, la proximité des services.

Les gens souhaiteraient la présence d'un cinéma dans le secteur de Buckingham. Ils apprécieraient également retrouver plus d'équipements récréatifs et davantage d'épiceries. Ils notent que la patinoire est mal entretenue et que le service 311 ne fonctionne pas bien.

Le transport, les loisirs et la culture les interpellent particulièrement. En matière de transport, ils déplorent les horaires d'autobus inadéquats, les circuits trop longs et les coûts d'utilisation élevés. Ils regrettent que des vélos communautaires soient brisés. Du côté des loisirs et de la culture, la localisation du parc à «skate» à l'école St-Michel ne leur apparaît pas appropriée. Ils aimeraient avoir accès à davantage de prêts d'équipements, à un cinéma et à des pistes de vélo de montagne. Enfin, l'aménagement de places publiques notamment sur les abords de la rivière est vivement souhaité.

Les participants ont également souligné d'autres préoccupations comme l'accessibilité aux services médicaux, l'accroissement de la surveillance policière, la présence de panneaux-radars pour ralentir la circulation automobile, l'aménagement de la vieille gare de Masson, la promotion de la diversité culturelle, la mise en place d'un carnaval ethnique, l'organisation de fêtes de quartiers.

Les priorités d'action :

Les personnes présentes du Comité Alpha-Papineau ont fait consensus autour de trois priorités. Ce sont : l'amélioration du transport en commun, le rehaussement de la sécurité dans les parcs et l'entretien des arbres dans les ronds-points du secteur de Masson-Angers. En matière de transport, les participants envisagent la signature d'une pétition et demandent une consultation de la part de la Société de transport de l'Outaouais (STO).

3.1.3 Le Boulev'Art de la Vallée

Le Boulev'Art de la Vallée est un organisme communautaire ayant pignon sur rue dans le secteur de Buckingham. La mission de l'organisme consiste à offrir des services en santé mentale sur le territoire de la Vallée-de-la-Lièvre. L'organisme vise à favoriser l'entraide, le soutien et l'autonomie de la clientèle adulte.

L'atelier s'est tenu le 7 mai 2009 de 10 heures à 11h30. Dix-neuf (19) participants étaient présents. La majorité provenait du secteur de Buckingham, mais aussi du secteur de Masson-Angers. Le groupe était âgé entre 45 et 54 ans.

La perception de leur milieu et les enjeux du développement :

Les participants du Boulev'Art de la Vallée qui résident dans le secteur de Buckingham, apprécient la tranquillité et le caractère paisible du secteur, la sociabilité des gens, le sentiment d'appartenance, l'accessibilité aux services des organismes et aux services de proximité (Caisse populaire, commerces). On note également une forte appréciation de l'environnement non pollué comparativement à celui de la « ville ».

Ils déplorent cependant le manque de structures de jeux et de bancs dans les parcs. Le stationnement serait insuffisant surtout pour les personnes handicapées; la circulation automobile est bruyante. La majeure partie des résidents du secteur de Buckingham considère qu'ils sont loin des services et que l'accès physique est problématique en raison de l'inefficacité du transport en commun; c'est le cas pour les ressources en général mais davantage pour les services médicaux et les centres commerciaux de grande surface. L'accès entre les différents secteurs de la ville est difficile. On retrouve peu de logements à prix modique, salubres et également peu de logements adaptés pour les personnes ayant une déficience physique. On note qu'il n'y a pas non plus de magasin de vêtements pour les personnes de forte taille. L'herbe à poux est très présente dans l'environnement.

Les participants provenant du secteur de Masson-Angers apprécient leur environnement perçu comme propre, surtout dans le quartier du traversier. L'insuffisance des commerces ainsi que l'absence de transport et de logements sociaux contribueraient toutefois à rendre une partie de la population plus vulnérable, selon eux. Enfin, une dame rappelle qu'elle demande l'accès au service d'aqueduc depuis longtemps dans le secteur du traversier sans obtenir de réponse de la part de la Ville.

Les citoyens présents réclament surtout la construction de nouveaux logements sociaux. Ils aimeraient également bénéficier d'un meilleur service de transport durant la fin de semaine et de la disponibilité d'un service de navette dans leur secteur, particulièrement pour assurer la liaison entre leur lieu de résidence et les organismes et commerces qu'ils fréquentent. Ils apprécieraient qu'on aménage des abris d'autobus munis de bancs. Au chapitre de la santé et des services sociaux, ils rapportent qu'il y a très peu de médecins et de cliniques sans rendez-vous.

Les personnes, membres de l'organisme Boulev'Art de la Vallée, se sentent peu informés. Ils considèrent qu'il y a peu d'emplois et que les employeurs exigent un trop haut niveau de scolarité. Leurs revenus sont trop bas par rapport au coût élevé de la vie, particulièrement pour le logement, l'alimentation et les vêtements. Les commerces n'offrent pas de réduction de prix aux prestataires de la sécurité du revenu en début de mois. On souhaite une plus grande offre d'activités gratuites. Les commerces d'alimentation ne sont pas assez nombreux. Dans un autre ordre d'idées, l'entretien des chemins et trottoirs est déficient et les participants sont préoccupés par la sécurité : les pistes cyclables sont peu éclairées et parfois situées en forêt isolée, les parcs et les rues semblent à risque surtout pour les enfants. On y déplore le bris du mobilier ainsi que la consommation d'alcool et de drogues.

Les priorités d'action :

La première priorité des participants de l'organisme Boulev'Art de la Vallée concerne la question du transport. On souhaite la disponibilité de navettes

offrant le transport vers et à partir des organismes et commerces du secteur, entre les secteurs de la ville ainsi qu'une augmentation du transport les fins de semaine. On demande également que l'entretien des parcs, trottoirs et routes soit amélioré pour être plus sécuritaire.

L'autre priorité concerne le logement. Les participants du Boulev'Art de la Vallée voudraient voir croître le nombre de logements à prix modique et souhaitent des mesures pour rehausser la salubrité du parc de logements.

En ce qui a trait à la santé et aux services sociaux, les participants aimeraient que les produits sains et frais soient accessibles et abordables dans leur secteur. L'augmentation du nombre de cliniques sans rendez-vous avec plus de médecins disponibles à l'hôpital et au CLSC serait également à prioriser.

3.1.4 École secondaire Hormisdas-Gamelin

Neuf personnes dont trois filles et six garçons ont assisté à un atelier organisé à l'école secondaire Hormisdas-Gamelin; huit avaient moins de 18 ans et un était âgé entre 25 et 34 ans.

La perception de leur milieu et les enjeux du développement :

Bien que les jeunes habitent des secteurs différents de la ville, leurs perceptions convergent. Ils apprécient, en général, les installations sportives comme les piscines, les pistes cyclables ou encore les arénas, patinoires et terrains de tennis. Toutefois, ces équipements sont parfois en nombre insuffisant et leur entretien parfois déficient. Ils apprécieraient une plus grande diversité des activités proposées, (organisation de danses, terrains de badminton) et ils font remarquer le peu de jeux récréatifs disponibles pour les plus jeunes enfants.

Dans un quartier où des gangs de rue seraient actives la nuit, un jeune souligne que la police est trop intrusive auprès de l'ensemble des jeunes. Le transport en commun ne serait pas également suffisamment disponible.

L'accessibilité aux services de santé et aux services sociaux est vue comme préoccupante pour la majorité des participants de l'école secondaire Hormisdas-Gamelin. Dans un deuxième temps, l'insertion au marché du travail et l'offre en service de loisirs et de culture retiennent l'attention des jeunes.

Les priorités d'action :

La communication est vue comme prioritaire : les jeunes aimeraient être davantage informés au sujet des activités de sports et de loisirs; ils souhaitent également que la Ville prenne davantage en considération leur réalité et leurs besoins. Ils soulignent aussi la difficulté de se trouver du travail et aimeraient que les grandes compagnies engagent des jeunes de 14 et de 15 ans. Ils apprécieraient également que la Ville recrute des jeunes pour l'aider à réaliser les idées des jeunes. Pour ce faire, certains se disent prêts à faire des levées de fonds pour soutenir la réalisation d'activités par la Ville. La question du transport, notamment la gratuité du service et la mise en place de nouveaux points d'embarquement, est également soulignée.

3.2 Ateliers d'échanges et de discussion dans les secteurs

Cent vingt (120) personnes ont participé au processus de consultation publique tenu dans quatre secteurs de la ville. Le tableau suivant illustre la provenance des participants.

Participants à la consultation publique dans les secteurs de la ville

Secteurs	Nombre total	Participants membres d'un organisme du milieu	Hommes *	Femmes*
Aylmer	24	12	12	12
Hull	57	28	22	35
Gatineau	22	15	4	18
BMA	17	13	8	7
Total	120	68	46	72

* approximation

Un peu plus de la moitié (68), soit 56,6% des participants, sont membres d'un organisme du milieu et 61% (72) sont des femmes. En général, tous les groupes d'âge étaient représentés à l'exception des jeunes du secteur BMA et du secteur de Hull ainsi que des aînés dans le secteur de Gatineau. Les participants ont été répartis en vingt tables de travail, lesquelles ont généré autant de comptes-rendus par chacun des rapporteurs présents.

3.2.1 Le secteur d'Aylmer

La perception de leur milieu et les enjeux du développement :

La tranquillité du secteur, la verdure, les boisés, la rivière, la marina, la piste cyclable et son aspect historique font du secteur d'Aylmer un endroit grandement apprécié par les citoyens.

Le bilinguisme est mentionné à plusieurs reprises comme un atout pour le secteur. Le potentiel de développement est vu, par certains, comme une menace et, par d'autres, comme une opportunité. Certains considèrent que le secteur s'est détérioré et que trop d'arbres ont été coupés.

Les participants mentionnent toutefois que les citoyens du secteur d'Aylmer reçoivent moins de services que les autres. L'amélioration des parcs et la construction d'un centre communautaire sont espérées. L'accès aux services de proximité (épiceries, guichets) est également difficile sans automobile. On souhaite l'ouverture de cafés et de boulangeries dans les secteurs de Deschênes et de Lucerne; on note également l'insuffisance d'épiceries. Ils déplorent aussi le manque d'activités de loisirs, d'animation et d'une vie de quartier de façon plus générale.

Les contacts sociaux entre les résidents de longue date et les nouveaux venus devraient être améliorés. L'absence de présence policière dans le secteur est soulignée; il n'y aurait à peu près plus de voitures de police qui circulent dans le secteur, sauf celui du boulevard des Allumettières où la présence policière vise à donner des contraventions de vitesse.

L'horaire du transport est uniquement organisé en fonction des travailleurs et il n'y a pas de service du futur Rapibus prévu pour le secteur d'Aylmer; les arrêts sont trop distants des lieux de résidence. L'entretien des rues en général, hiver comme été, et la présence de nids-de-poule créent un irritant important pour les citoyens; on souhaite davantage de trottoirs et de traverses pour piétons. Les nouveaux quartiers bénéficient de peu d'infrastructures et la circulation à vélo y est dangereuse.

Enfin, on déplore l'insuffisance de logements subventionnés. Les participants à la consultation publique du secteur d'Aylmer sont également préoccupés par l'accès aux services de santé et services sociaux.

Les priorités d'action :

Les priorités du groupe sont diversifiées et aucune ne retient plus de la moitié des participants (24). Dans l'ordre, les plus importantes sont les suivantes :

Priorité 1 :	Vie de quartier (9)
Priorité 2 :	Transport (7)
Priorité 3 :	Logement (4)
Priorité 4 :	Communication, information sur les organismes (4)

La priorité 1 réfère aux préoccupations des participants en faveur d'un rehaussement de la vie de quartier. Les besoins qui en découlent peuvent être liés à des ressources financières en soutien aux organismes ou encore à des prêts de locaux, au soutien technique ou encore à des ressources humaines en animation pour favoriser la participation de citoyens.

En matière de transport, la fréquence, le coût et la sécurité en soirée préoccupent les personnes présentes. Le groupe souhaite plus de logements sociaux tout en étant soucieux d'en faire des modèles d'intégration dans la communauté. La salubrité des logements est également à l'ordre du jour.

3.2.2 Le secteur de Hull

La perception de leur milieu et les enjeux du développement :

Dans le secteur de Hull, les participants aiment la multifonctionnalité du milieu et la très grande proximité des services. La vie associative est grandement appréciée avec ses jardins communautaires, les maisons de quartier et les nombreux organismes communautaires. Il faudrait cependant un centre communautaire dans le secteur du Manoir des Trembles.

Le parc Jacques-Cartier, le Théâtre de l'Île, le parc du Lac-des-Fées, la forêt Boucher, la proximité du parc de la Gatineau, les pistes cyclables font partie des caractéristiques appréciées par les citoyens présents. L'aspect historique du secteur de Hull est aussi mentionné.

Sur la question environnementale, la coupe massive des arbres pour créer de nouveaux développements est également questionnée par les gens. Les bacs de recyclage sont appréciés, mais il n'y en aurait pas pour les immeubles à logements, ce qui est inadmissible, selon certains.

Concernant la question du transport, l'accessibilité pour les personnes handicapées est déplorée. Le transport public, en général, vers l'aréna Robert-Guertin est déficient. L'absence de trottoirs dans les nouveaux quartiers constitue un irritant pour eux. Au plan de l'habitation, la présence d'édifices délabrés, de taudis, le coût élevé des loyers, l'absence d'application des règles de salubrité et le phénomène de l'embourgeoisement inquiètent les participants du secteur de Hull. L'insuffisance de commerces de proximité est aussi mentionnée, notamment l'absence d'une épicerie dans le secteur de l'Île de Hull.

L'apparition des gangs de rues, les agressions sur les pistes cyclables, la croissance de «piqueries», la vie nocturne bruyante et la prostitution font partie des éléments en croissance qui inquiètent les gens, particulièrement ceux du secteur de l'Île de Hull. Ces éléments constituent la principale barrière à la venue de nouvelles familles. Enfin, l'augmentation de la

présence policière donnerait un sentiment de sécurité, en général, mais plus particulièrement autour de l'école Philémon-Wright.

Les priorités d'action :

Dans le secteur de Hull également, les priorités sont diversifiées et aucune ne retient l'attention de plus de la moitié des 57 participants. Dans l'ordre, les principales sont les suivantes :

Priorité 1 :	Logement (17)
Priorité 2 :	Vie de quartier (16)
Priorité 3 :	Transport (9)
Priorité 4 :	Soutien aux organismes communautaires (6)
Priorité 5 :	Accès aux loisirs (5)

L'implication citoyenne et le sentiment d'appartenance resteraient à développer dans la nouvelle ville de Gatineau afin de favoriser la mobilisation des personnes et l'action dans leur milieu. Les participants indiquent aussi qu'ils attendent qu'on soutienne financièrement et matériellement tous les quartiers, pas seulement les quartiers appauvris, ainsi que les organismes communautaires en raison de leur rôle majeur dans l'offre de services et la participation citoyenne.

Sur la question de l'habitation, on souhaite la construction de logements à prix modique, dont certains avec soutien communautaire, et ce, pour l'ensemble des secteurs de la ville. Le logement comme forme d'aide aux aînés à faible revenu est priorisé tout en évitant de faire des ghettos; ces logements doivent être adaptés, de qualité et rendre disponibles des services comme les appareils de lavage et de séchage. La rénovation à partir d'une subvention aux logis actuels est aussi présentée comme une solution.

En matière de transport, les participants veulent favoriser les déplacements piétonniers et à vélo, le transport en commun et le covoiturage.

3.2.3 Le secteur de Gatineau

La perception de leur milieu et les enjeux du développement :

L'abondance de verdure, la simplicité des gens et les multiples services de proximité font du secteur de Gatineau, un endroit où il fait bon vivre selon les personnes à la rencontre de consultation publique. La sociabilité entre les voisins et la présence de jeunes familles ainsi que de services de garde rendent le secteur de Gatineau également attrayant. Les nombreux parcs sont grandement appréciés.

Toutefois, la question du transport revient souvent au nombre des irritants. L'inefficacité du service d'autobus avec souvent un seul véhicule à l'heure est rapportée; les feux de circulation seraient souvent programmés inadéquatement; la circulation automobile est intense car l'aménagement de la ville est conçu en fonction des automobilistes. L'insuffisance de pistes cyclables est mentionnée.

Au plan de l'habitation, l'application des règlements municipaux en matière de sécurité et salubrité dans les quartiers et le manque de logements abordables et sociaux sont notés. L'aménagement des abords de la rivière serait à faire. La pauvreté, l'absence d'associations dans plusieurs quartiers et l'iniquité dans leur financement sont souvent discutées. Finalement, la sécurité policière serait à améliorer dans ce secteur et le déneigement ne serait pas à la hauteur attendue.

Les priorités d'action :

Aucune priorité n'a retenu l'attention de plus de la moitié des 22 participants. Dans l'ordre, les principales priorités sont les suivantes :

- | | |
|--------------|---|
| Priorité 1 : | Appui aux organismes communautaires existants (7) |
| Priorité 2 : | Logement (4) |
| Priorité 3 : | Transport (3) |
| Priorité 4 : | Vie de quartier (2) |

Le soutien aux organismes communautaires retient l'attention en raison de l'importance du rôle de ceux-ci dans la qualité de vie du quartier. Les participants suggèrent d'harmoniser l'aide aux organismes de subvention et de les soutenir adéquatement par un financement approprié. L'organisation de la vie de quartier paraît favoriser la cohésion sociale qui aura un impact sur la santé et le bien-être. Enfin, les activités pour jeunes apparaissent une priorité dans le secteur de Gatineau; il en faudrait davantage dans l'ensemble du secteur, et particulièrement, dans le quartier Notre-Dame. En matière de logement, les participants insistent sur l'importance du logement social et abordable comme moyen de contrer les inégalités sociales.

Enfin, les gens sollicités souhaitent un renforcement du transport collectif afin de réduire la dépendance à l'égard de l'automobile et diminuer son usage. Le développement d'un réseau de pistes cyclables et de transports alternatifs adéquats fait aussi partie des solutions qu'ils ont proposées à la rencontre de consultation du secteur de Gatineau.

3.2.4 Le secteur de Buckingham, Masson-Angers (BMA)

La perception de leur milieu et les enjeux du développement :

Les participants du secteur de Buckingham apprécient la tranquillité avec ses quartiers paisibles et ses parcs alliés à un éventail important de services de proximité que sont les organismes sociaux et communautaires, la Caisse populaire, le centre hospitalier, la piscine, la bibliothèque.

La communauté d'appartenance semble très forte et les personnes présentes mentionnent apprécier le bon réseau social du secteur. La riche histoire du secteur de Buckingham est source de fierté. Les petits commerces personnalisés du centre-ville font partie des avantages mentionnés tandis qu'ils déplorent, du même souffle, le fait que les épiceries se situent uniquement à l'extrémité du centre urbain. L'étalement urbain est d'ailleurs vu comme une catastrophe pour la communauté.

Le peu d'habitations pour aînés en préoccupe plusieurs et ils se demandent s'il est possible de vieillir dans le secteur de Buckingham. Il n'y a pas non plus de centre des aînés pour favoriser l'activité physique et la santé mentale. On déplore aussi l'insuffisance des heures d'ouverture de la bibliothèque et on souhaite l'aménagement de nouveaux parcs.

Des participants proposent de créer un forum d'échanges sur le développement du secteur grâce à TVC22 et à l'intérieur du journal « le Bulletin » afin que les fonctionnaires et les élus puissent explorer les attentes de la population et mieux connaître les besoins locaux.

En matière de transport, ils notent une carence dans le service de transport en commun et de transport adapté. L'absence de trottoirs et de pistes cyclables à plusieurs endroits est rapportée. Une nouvelle piste cyclable asphaltée serait appréciée dans le secteur de l'école secondaire Hormisdas-Gamelin. Il y a également très peu d'éclairage.

Le groupe du secteur de Masson-Angers se plaint de l'entretien des rues et du déneigement. Ils voient leur secteur de plus en plus comme une « banlieue-dortoir » et déplorent l'absence de services. Finalement, la circulation y est trop rapide.

Les priorités d'action :

Des 17 participants du secteur de BMA, une forte majorité, soit onze, a retenu le logement comme prioritaire.

Priorité 1 :	Logement (11)
Priorité 2 :	Soutien aux organismes existants (7)
Priorité 3 :	Transport (7)
Priorité 4 :	Vie de quartier (3)

La question du logement social et abordable retient l'attention avec un souci marqué pour du logement s'adressant aux aînés. La salubrité de plusieurs

logements en interpelle plusieurs. Dans un deuxième temps, le soutien aux organismes et la question du transport sont également retenus. Briser l'isolement, faciliter l'accessibilité des services de transport, améliorer l'entretien et la sécurité des routes ainsi que l'entretien et l'éclairage des pistes cyclables, instaurer un système de navettes locales sont tous des sujets mentionnés à titre d'actions prioritaires au chapitre du transport.

Finalement, la disponibilité des services de proximité est mentionnée comme importante.

3.3 Questionnaires complétés individuellement et sur une base volontaire

Six sondages ont été complétés par des répondants sur une base volontaire et individuelle, dont deux hommes et quatre femmes. Deux sont résidents du secteur d'Aylmer, trois du secteur de Gatineau et un du secteur de Buckingham.

Globalement, la vision que ces citoyens ont de leur quartier correspond à celles issues des rencontres de consultation publique. On apprécie la qualité de l'environnement et l'entraide naturelle entre résidents, mais on note aussi des lacunes dans la disponibilité des services de proximité et dans la desserte du transport en commun. L'accessibilité aux services de santé et aux services sociaux reste également préoccupante. Les services des organismes communautaires, essentiels à la cohésion sociale des quartiers, ne sont pas disponibles partout et leur financement n'est pas équitable selon les différents secteurs de la ville.

Notons que cette participation sur une base individuelle a permis de recueillir des commentaires et suggestions des répondants. Ainsi, une personne suggère que son conseiller municipal organise des déjeuners rencontres avec les citoyens pour mieux partager l'information et obtenir les besoins de la vie du quartier; une autre s'interroge sur la cohérence de la Ville en développant une politique en développement social tout en se lançant dans un

développement domiciliaire accéléré comportant des impacts négatifs; une dernière exprime le sentiment que son secteur de résidence n'est pas totalement pris en considération dans la nouvelle grande ville.

3.4 Ligne téléphonique et boîte de courriel

Aucun citoyen ne s'est prévalu de cette opportunité de participation.

4. L'ANALYSE GLOBALE DES RÉSULTATS

L'addition du nombre de participants ayant choisi la même priorité, provenant tant des rencontres d'animation dans le milieu, des rencontres d'échanges et de discussions dans les secteurs géographiques que des questionnaires individuels, se traduit ainsi :

Priorité 1 : Le logement (37)

Priorité 2 : La vie de quartier (33)

Priorité 3 : Le transport (30)

Priorité 4 : Le soutien aux organismes communautaires (20)

Priorité 5 : La communication/information sur les services de la Ville et des organismes (10)

Les résultats montrent bien que, pour les citoyens, le développement social s'incarne d'abord dans l'environnement le plus proche de lui, là où se passent nombre d'activités au quotidien. Toutefois, avant le quartier, le logement reste le lieu premier et le plus significatif de la qualité de vie. Un logement salubre, de qualité, dans un environnement sécuritaire et accessible, en fonction des revenus de la personne, voilà ce qu'attendent, en premier, les participants aux rencontres de consultation publique.

Selon eux, c'est d'abord dans l'action en faveur du logement de qualité et accessible que la Ville de Gatineau doit orienter ses efforts en matière de développement social. Ces efforts doivent viser plus spécifiquement l'élargissement du parc de logement social ou accessible pour les personnes à faible revenu, l'adaptation d'une partie de ces logements aux personnes à mobilité réduite ou ayant des besoins spécifiques comme des logements supervisés, et finalement, l'application rigoureuse de la réglementation municipale en matière de salubrité.

Les participants apprécient grandement les caractéristiques environnementales de leur milieu ainsi que leur cadre de vie de manière générale. Les plans d'eau, les boisés, les espaces publics sont essentiels à leur sentiment d'appartenance. Si, en général, la ville de Gatineau offre un environnement privilégié à cet égard, beaucoup reste à faire pour assurer l'accès aux espaces naturels le plus près possible des lieux de résidence, l'entretien, la beauté, la pérennité et combattre le vandalisme.

Dans quelques quartiers, les personnes présentes aux rencontres soulignent que la sécurité de certains environnements doit être améliorée. Ainsi, si on s'inquiète de la présence visible de criminalité dans certains quartiers, c'est l'usage de la voie publique qui trop souvent présente des risques. La sécurité, à cet égard, passe par un aménagement plus sécuritaire des voies publiques, des arrêts d'autobus, des pistes cyclables et piétonnes ainsi que par une réduction de la vitesse et du débit de la circulation automobile. Le déneigement et l'entretien hivernal seraient insuffisants. Ils ont aussi souvent mentionné les parcs, les bibliothèques, les piscines, les arénas, les pistes cyclables et piétonnes comme étant des infrastructures importantes à maintenir et à développer encore à la grandeur du territoire, lequel est doté inégalement selon les quartiers ou secteurs.

Les personnes présentes à la consultation apprécient les services de proximité, dont les commerces, et déplorent qu'ils soient souvent insuffisants, sinon inaccessibles dans certains quartiers. La tendance au développement des grandes surfaces ne favorise que l'usage de l'automobile et affaiblit la vie de quartier. Il faut assurer la présence de lieux de convivialité et de services au quotidien le plus près de chez soi, dans la trame urbaine. L'accès aux épiceries, et à une saine concurrence dans ce domaine, fait défaut dans certains quartiers.

La vie de quartier dépasse toutefois le seul cadre physique, aussi agréable soit-il. La cohésion sociale, l'inclusion et la participation, la simple civilité dans les rapports humains au quotidien dans les transactions les plus courantes de la vie, sont d'une importance capitale aux yeux des participants à la

consultation publique. Si les services de proximité permettent d'incarner cela en partie, il faut également des lieux et des outils pour stimuler et soutenir l'action des citoyens et leur implication dans leur milieu de vie. En un sens, les participants à la consultation publique ont bien dit qu'ils veulent être des citoyens actifs de la ville de Gatineau et non de simples consommateurs de services dans un cadre agréable.

Soutien aux maisons de quartiers, disponibilité de ressources humaines, financières et équipements de toutes sortes doivent être disponibles pour mieux ancrer l'action des citoyens, pour permettre aux initiatives de prendre forme, pour développer des milieux de vie sains et soutenant tout au cours des étapes de la vie des personnes.

Dans certains secteurs, le sentiment d'appartenance des citoyens prend également appui sur la fierté d'habiter dans des lieux ayant une riche histoire.

Le soutien aux organismes communautaires s'inscrit pleinement dans cette perspective. Les organismes communautaires sont issus des initiatives des citoyens et contribuent au renforcement du tissu social que leur action exerce dans un quartier, dans plusieurs quartiers ou la grandeur du territoire de la ville. Pour plusieurs, selon la nature de leur mission, ils sont également des dispensateurs de services extrêmement pertinents pour des clientèles qui nécessitent un appui à leur intégration sociale.

Les participants à la consultation publique ont retenu le transport public au troisième rang des priorités. Il leur apparaît fondamental de consolider le réseau actuel et de revoir l'offre de services pour tenir compte de deux éléments majeurs : une véritable disponibilité de services « hors-pointe » afin de permettre l'accès aux services commerciaux et publics et, dans un deuxième temps, des services rapides permettant de relier l'ensemble des secteurs géographiques de la ville. Selon eux, le service actuel serait conçu essentiellement en fonction de l'horaire des travailleurs et vers la desserte du centre-ville. Le coût élevé poserait problème à plusieurs clientèles actuelles ou potentielles. Ils mentionnent que le transport est un outil essentiel à la

participation sociale et au développement de la communauté; il permettrait de réduire la circulation automobile avec ses impacts négatifs, si on en accentuait l'accessibilité et l'efficacité.

Enfin, les groupes à la consultation publique ont fait part de leurs préoccupations pour des communications plus efficaces de la part de la Ville de Gatineau et des organismes de la communauté, afin de mieux faire connaître leurs offres de services.

Bien que nous ayons souligné une grande convergence des priorités selon les types de consultation, il est intéressant de noter quelques nuances. Ainsi, les jeunes ont insisté sur l'accès aux loisirs et à la culture, mode privilégié d'intégration sociale. Ils ont aussi souligné l'importance du transport public comme les personnes qui ont besoin d'un soutien à leur intégration sociale. Ces dernières personnes ont également une préoccupation majeure pour le logement, l'accessibilité aux services et la sécurité de leur environnement.

Si la question du logement est fortement préoccupante dans les secteurs de Hull et de Buckingham-Masson-Angers, la vie de quartier et le transport sont au premier rang dans le secteur d'Aylmer. Enfin, le secteur de Gatineau se distingue par une plus grande diversité des priorités en mettant l'accent sur le soutien aux organismes.

5. CONCLUSION

La consultation publique dans le cadre de l'élaboration de la politique en développement sociale a permis une participation diversifiée des citoyens et citoyennes de toutes les communautés. Rappelons que 176 personnes ont participé à l'une ou l'autre des activités de consultation.

Les ateliers tenus dans les milieux, grâce à la participation de quatre organismes, ont permis de rejoindre des citoyens qui ne se seraient vraisemblablement pas déplacés vers les assemblées publiques tenues dans les quatre secteurs géographiques de la ville. L'ensemble du processus de consultation publique sur la politique en développement social s'est bien déroulé et les commentaires reçus par les animateurs portent à croire que le processus a été apprécié par les citoyens.

ANNEXES

Annexe A : Feuillelet d'information

Annexe B : Guide de consultation

Annexe C : Questionnaire