

# ÉTUDE SUR LE SENTIMENT D'APPARTENANCE AU QUARTIER ET À L'ASSOCIATION

Annie-Pier Caron Daviault

Consultante en développement territorial

Rapport final

Mars 2017

Étude financée par la Ville de Gatineau et l'Association des résidents du Parc  
Champlain et des environs



# RAPPORT D'ÉTUDE SUR LE SENTIMENT D'APPARTENANCE AU QUARTIER ET À L'ASSOCIATION

## Tables des matières

---

Liste des tableaux	4
Liste des figures	4
SOMMAIRE	5
1. Mise en contexte	7
2. Mandat	9
3. Méthodologie	10
3.1 Revue documentaire	10
3.2 Sondage électronique	10
3.3 Groupe de discussion	10
3.4 Cocktail de consultation	11
4. Revue documentaire	12
4.1 Cartographie du territoire	12
4.2 Profil sociodémographique	13
4.2.1 Démographie	13
4.2.2 Niveau d'éducation et travail	15
4.2.3 Types de métier et revenus	16
4.2.4 Habitation	17
4.2.5 Modes de transport	18
4.3 Analyse des documents des associations gatinoises de résidents	20
4.3.1 La mobilisation et le recrutement des bénévoles	20
4.3.2 Le financement des associations de résidents	21
4.3.3 Les outils de communication des associations de résidents	23
5. Résultats des sondages	25
5.1 La mission de l'Association	25
5.2 Le membership	27
5.3 L'offre d'activités	27
5.4 Les comités	28

# RAPPORT D'ÉTUDE SUR LE SENTIMENT D'APPARTENANCE AU QUARTIER ET À L'ASSOCIATION

5.5 Le sentiment d'appartenance à l'Association	30
5.6 Le territoire	32
5.7 La communication	35
6. Résultats du focus group	36
6.1 Territoire et sentiment d'appartenance	36
6.2 Outils de communication	37
6.3 Mobilisation et recrutement des bénévoles	37
6.4 L'importance d'un lieu de rencontre physique	38
6.5 Le membership	38
7. Principaux constats de l'étude	40
8. Recommandations	41
9. Conclusion	46
Ressources bibliographiques	49
Liens utiles	49
Annexe 1-Sondage auprès des membres	51
Annexe 2- Sondage auprès des non membres	53
Annexe 3- Questionnaire du focus group	55

# RAPPORT D'ÉTUDE SUR LE SENTIMENT D'APPARTENANCE AU QUARTIER ET À L'ASSOCIATION

## Liste des tableaux

Tableau 1.1 La variation du nombre de membres depuis les 10 dernières années.....	7
Tableau 4.1 Âge des résidents (2011).....	13
Tableau 4.2 Origine ethnique (2011).....	14
Tableau 4.3 Langue maternelle .....	14
Tableau 4.4 Langue parlée à la maison.....	15
Tableau 4.5 Connaissance des langues officielles .....	15
Tableau 4.6 Niveau de scolarité (2011) .....	16
Tableau 4.7 Types de métier (2011) .....	16
Tableau 4.8 Revenus du ménage après impôt (2010) .....	17
Tableau 4.9 Types de maison .....	18
Tableau 4.10 Nombre de chambres dans les résidences .....	18
Tableau 4.11 Modes de transport (2011).....	19
Tableau 4.12 Subventions du Cadre de soutien à l'action communautaire- Janvier 2013 à avril 2015.....	22
Tableau 4.13 Les outils de communication actuels des associations gatinoises de résidents .....	24
Tableau 5.1 Les attributs du territoire.....	32
Tableau 5.2 Participation aux activités.....	34
Tableau 8.1 Priorisation des recommandations.....	45

## Liste des figures

Figure 4.1 Communautés du Parc Champlain .....	12
Figure 4.2 Territoire couvert par l'Association .....	12
Figure 5.1 La perception de la mission chez les membres .....	26
Figure 5.2 La perception de la mission chez les non membres .....	26
Figure 5.3 Les raisons de ne pas être membre .....	27
Figure 5.4 L'intérêt envers les comités chez les membres .....	29
Figure 5.5 L'intérêt envers les comités chez les non membres.....	29
Figure 5.6 Éléments qui contribuent à renforcer le sentiment d'appartenance à l'Association.....	30
Figure 5.7 Éléments qui contribuent à affaiblir le sentiment d'appartenance à l'Association .....	31

# RAPPORT D'ÉTUDE SUR LE SENTIMENT D'APPARTENANCE AU QUARTIER ET À L'ASSOCIATION

## SOMMAIRE

L'Association des résidents du Parc Champlain et des environs a procédé à l'embauche d'une consultante à l'automne 2016 afin de mener une étude sur le sentiment d'appartenance au quartier du Parc Champlain ainsi qu'à l'Association. Plus précisément, le mandat de la consultante était décliné en cinq éléments : déterminer les éléments qui caractérisent le quartier du Parc Champlain, évaluer si le territoire actuel de l'Association est en adéquation avec le caractère du quartier, faire ressortir les éléments qui peuvent favoriser un meilleur sentiment d'appartenance au quartier, suggérer des pistes de solution visant à accroître le membership et la participation et faire ressortir les meilleures pratiques de communication entre les membres et entre ceux-ci et leur association.

La consultante a utilisé plusieurs méthodes de collecte de données pour répondre aux différentes questions posées par l'Association. D'abord, une revue documentaire et une revue de presse ont permis d'en savoir plus sur l'Association, mais aussi sur les autres associations du territoire gatinois. Cette revue documentaire a notamment permis d'obtenir des données sur les subventions reçues de ces associations ainsi que les moyens de communication qu'elles privilégient. Ensuite, un sondage électronique a été envoyé à plus de 600 adresses courriels. 82 membres et 38 non membres ont répondu au sondage. Ce sondage portait sur la mission de l'Association, la possibilité de créer des comités de travail, le membership et le sentiment d'appartenance. Un focus group a été organisé avec six autres associations de résidents pour discuter des défis que rencontrent leurs associations et les pistes de solutions apportées. Finalement, une mini-consultation sur le territoire a eu lieu lors du cocktail annuel de l'Association le 8 mars 2017. Une quarantaine de résidents ont pu prendre connaissance des travaux de la consultante sur le thème du territoire et se prononcer sur les recommandations suggérées.

Les résultats de l'étude convergent vers trois grands constats : l'importance de l'Association pour la communauté, le manque de bénévoles et la difficulté d'assurer une relève ainsi que le manque de communications avec et entre les membres.

Tout d'abord, un nombre important de répondants au sondage ont tenu à remercier les administrateurs actuels et passés de l'Association pour le travail qu'ils font. Les membres de l'Association reconnaissent l'implication des administrateurs et sont satisfaits des activités qui sont organisées. Rassembleuse, l'Association crée des lieux de rencontre pour les résidents du Parc Champlain depuis de nombreuses années. Indéniablement, l'Association joue un rôle de premier ordre dans la communauté du Parc Champlain.

Ensuite, malgré tous les beaux mots à l'égard des administrateurs de l'Association, peu de membres sont prêts à s'investir et à donner du temps pour assurer la pérennité de l'Association, comme c'est le cas dans la majorité des associations de quartier. En effet, nombreux sont les membres ayant indiqué manquer de temps, que ce soit à cause du travail ou de la famille. Le sondage a démontré que de nombreux répondants avaient des familles avec plusieurs enfants et/ou cumulaient de nombreuses heures de travail par semaine. Cela a indéniablement un effet sur le temps qu'ils ont à consacrer à l'Association ou à la participation à des activités sociales.

## RAPPORT D'ÉTUDE SUR LE SENTIMENT D'APPARTENANCE AU QUARTIER ET À L'ASSOCIATION

Finalement, le besoin d'améliorer les communications de l'Association est flagrant. Non seulement les membres ont-ils le désir d'en savoir plus sur les activités de l'Association, ils font aussi la demande explicite d'avoir un canal d'échange entre eux pour apprendre à se connaître et à se reconnaître. Le média privilégié pour créer un canal de communications devra permettre à l'Association de publiciser ses événements et ses besoins en termes de bénévolat, mais devra aussi permettre aux membres d'échanger entre eux et d'entrer en contact.

En prenant en considération ces trois constats centraux, la consultante a proposé plusieurs recommandations en lien avec différentes thématiques : mission, membership, offre d'activités, implication des membres, sentiment d'appartenance, territoire et outils de communication. Les recommandations centrales de ce rapport en lien avec chaque thématique sont les suivantes :

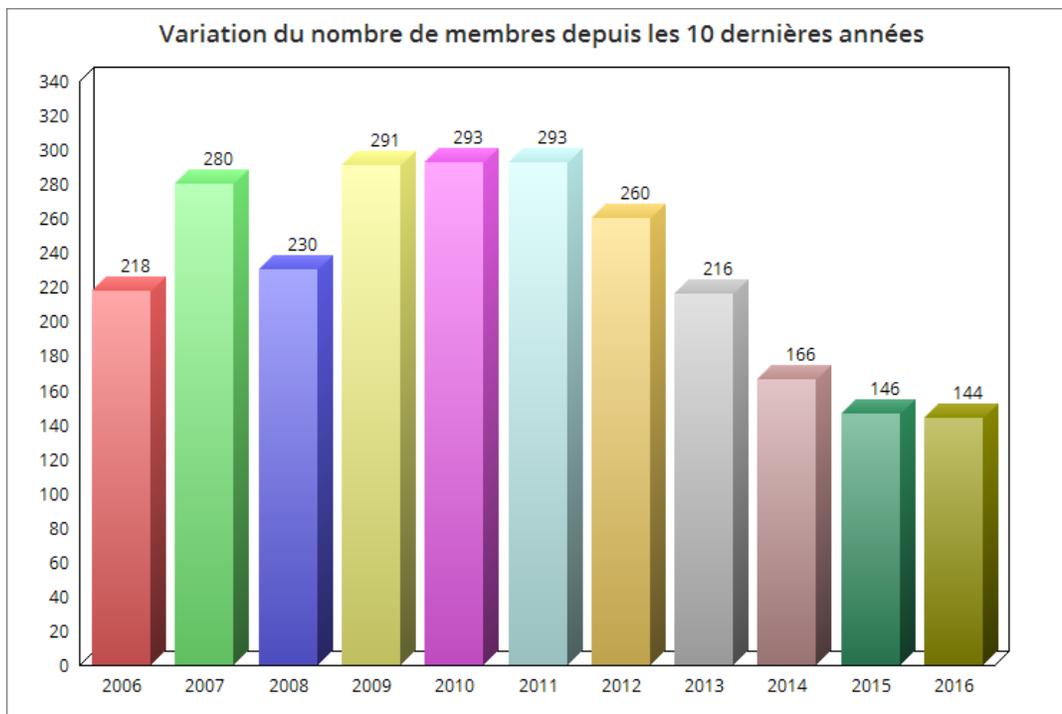
- recentrement de la mission autour des mandats suivants : représenter les intérêts des membres auprès des différentes instances, améliorer la qualité de vie des résidents et créer un canal de communication pour les membres ;
- faire une demande de subvention au fonctionnement au *Cadre de soutien à l'action communautaire* et si celle-ci est obtenue, revoir la pertinence de maintenir le membership payant ;
- organiser des activités qui nécessitent moins de temps et d'énergie et servir de courroie de transmission en mettant en valeur les initiatives citoyennes ;
- créer des comités de travail pour favoriser l'engagement des membres dans l'Association ;
- faire mieux connaître les succès de l'Association et de ses membres pour renforcer le sentiment d'appartenance ;
- retrancher plusieurs rues du territoire couvert par l'Association tout en permettant aux résidents devenir membres auxiliaires ;
- créer un groupe Facebook pour que les résidents puissent échanger entre eux et où l'Association pourrait publiciser ses actions et ses événements.

# RAPPORT D'ÉTUDE SUR LE SENTIMENT D'APPARTENANCE AU QUARTIER ET À L'ASSOCIATION

## 1. Mise en contexte

L'Association des résidents du Parc Champlain et des environs a été créée en 1970 pour améliorer et promouvoir la qualité de vie dans la communauté. Au fil des ans, le territoire de l'Association s'est agrandi pour rejoindre un total de 600 foyers en 2016. À l'origine circonscrit aux résidences du Parc Champlain bâties dans les années 1960-1970 sur de grands terrains sans services d'eau et d'égout, le territoire s'est agrandi pour inclure les résidents de quelques rues voisines dont les résidences reliées aux services municipaux sont plus récentes et construites sur de plus petits terrains. Malgré cet élargissement du territoire, l'Association a vu le nombre de ses membres diminuer au cours des dernières années. Après un sommet de près de 300 membres dans les années 2009-2011, le membership n'a pas cessé de diminuer depuis pour atteindre à peine 150 membres en 2016. Cette diminution du membership se traduit par la difficulté à intéresser les résidents à s'impliquer dans leur association ou encore d'agir à titre de bénévoles dans l'organisation des activités annuelles comme l'épluchette de blé-d'inde et la fête de Noël. Le tableau 1.1 illustre la variation du nombre de membres de l'Association depuis 2006.

Tableau 1.1 La variation du nombre de membres depuis les 10 dernières années



Source : Site internet de l'Association des résidents du Parc Champlain et des environs <http://www.parcchamplainpark.ca/fr/>

## RAPPORT D'ÉTUDE SUR LE SENTIMENT D'APPARTENANCE AU QUARTIER ET À L'ASSOCIATION

Paradoxalement, la participation aux activités reste très élevée avec plusieurs centaines de personnes pour l'épluchette et une centaine pour la fête de Noël, traduisant ainsi un besoin des résidents pour de telles activités de quartier, mais une difficulté de leur association à les mobiliser.

Dans ce contexte, le conseil d'administration de l'Association a déposé une demande de financement à la Ville de Gatineau pour permettre l'embauche d'une consultante qui l'aiderait à mener une étude pour identifier des mesures permettant de susciter une plus grande adhésion des résidents à leur association et une plus grande participation des membres à la vie de l'Association et aux activités. Ce rapport de recherche présente les résultats de l'étude et élabore des recommandations susceptibles d'aider l'Association à faire face aux défis de recrutement et de mobilisation qu'elle connaît. Il propose finalement une liste de changements à mettre en place, accompagnés d'un échéancier sur lequel pourra s'appuyer l'Association.

# RAPPORT D'ÉTUDE SUR LE SENTIMENT D'APPARTENANCE AU QUARTIER ET À L'ASSOCIATION

## 2. Mandat

Le conseil d'administration de l'Association des résidents du Parc Champlain et des environs a décliné le mandat en cinq éléments distincts :

- Déterminer les éléments qui caractérisent le quartier du Parc Champlain et qui le distinguent des autres quartiers de la Ville de Gatineau ;
- À la lumière de ces éléments, évaluer si le territoire actuel de l'Association est en adéquation avec le caractère du quartier ;
- Faire ressortir les éléments qui peuvent favoriser un meilleur sentiment d'appartenance au quartier ;
- Suggérer des pistes de solution visant à accroître le membership et la participation;
- En prenant en compte les nouvelles technologies d'information disponibles, faire ressortir les meilleures pratiques de communication entre les membres et entre ceux-ci et leur association.

En plus de donner des réponses à ces questionnements, le rapport final identifie plusieurs pistes de solution et recommandations que l'Association pourra mettre en place à court et moyen terme. Un échéancier des recommandations est fait à la fin du rapport pour aider l'Association à agir rapidement et efficacement.

# RAPPORT D'ÉTUDE SUR LE SENTIMENT D'APPARTENANCE AU QUARTIER ET À L'ASSOCIATION

## 3. Méthodologie

Afin de répondre aux questions soulevées par l'Association, la consultante a utilisé plusieurs méthodes de collecte de données.

### 3.1 Revue documentaire

D'abord, une revue documentaire des documents de l'Association (procès-verbaux des AGA, documents écrits par l'Association, forum en ligne, etc.) a été faite afin de bien saisir le rôle de l'Association. Ensuite, pour bien comprendre la composition du territoire, les données du *Portrait de Gatineau* ont été utilisées. Le *Portrait de Gatineau* est composé de plusieurs documents, dont *l'Enquête nationale auprès des ménages de 2011* et le *Recensement 2011*. Cela a permis de dresser un bref portrait sociodémographique des communautés du Parc Champlain et de Rivermead.<sup>1</sup> Puis, dans le but de comparer les défis rencontrés par l'Association avec les défis rencontrés par les autres associations à l'échelle du territoire gatinois, une revue documentaire et une revue de presse ont été effectuées par la consultante. Cela a permis de faire ressortir des tendances générales des défis que rencontrent les associations.

### 3.2 Sondage électronique

Ensuite, un sondage électronique a été conduit auprès de membres et de non membres de l'Association afin d'identifier les forces et les limites de celle-ci, de mesurer leur intérêt à s'impliquer, que ce soit en devenant membre, en rejoignant le conseil d'administration ou en donnant un coup de main de façon ponctuelle sur des dossiers divers. Au total, 140 réponses ont été récoltées (82 membres et 38 non membres). Une copie du sondage se retrouve en annexe. Dans la mesure où le territoire de l'Association couvre 600 foyers et possède quelque 150 membres, il s'agit d'un excellent taux de réponse. En effet, plus de la moitié des membres de l'Association ont pris le temps de répondre à ce sondage. Cela permettra de généraliser les données recueillies par le sondage à l'ensemble des membres du Parc Champlain.

### 3.3 Groupe de discussion

Un groupe de discussion a été organisé avec des représentants d'autres associations de résidents et portait sur les questions de mobilisation, de recrutement de bénévoles et de sentiment d'appartenance au quartier

---

<sup>1</sup> Les données analysées étaient celles de la communauté du Parc Champlain et non celles du territoire couvert par l'Association. Les données obtenues ne couvrent pas tout le territoire actuellement desservi par l'Association, mais donnent une bonne idée de la composition du territoire. Il faut aussi rappeler que le recensement de 2011 n'était pas obligatoire, alors les données ne reflètent pas l'entièreté des résidents.

## RAPPORT D'ÉTUDE SUR LE SENTIMENT D'APPARTENANCE AU QUARTIER ET À L'ASSOCIATION

et à l'association. Six (6) associations de résidents ont assisté à cet échange de groupe qui a eu lieu le 5 décembre dernier :

- Association des résidents de la Terrasse Lakeview
- Association des résidents des Jardins Taché
- Association des résidents de l'Île de Hull
- Association des résidents de Deschênes
- Les Amis de Wychwood
- La Ligue des voisins du Manoir des Trembles

L'agent de développement des communautés de la Ville de Gatineau assigné à l'Association des résidents du Parc Champlain et des environs, Paul Drouin, était présent lors du groupe de discussion pour amener le point de vue de l'administration. La grille de discussion se retrouve en annexe.

### 3.4 Cocktail de consultation

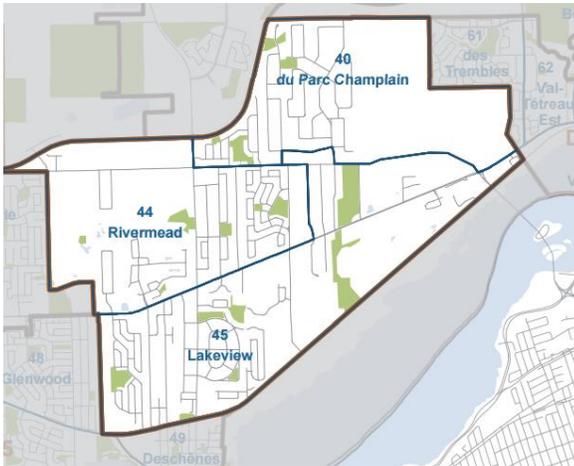
Une activité de consultation lors d'un cocktail s'est déroulée le 8 mars 2017. Utilisant quelques résultats obtenus par les sondages, l'Association a présenté la recommandation concernant le territoire, à savoir que le territoire couvert par l'Association devait être revu à la baisse. Le cocktail était l'occasion pour l'Association et la consultante d'entendre les souhaits et préoccupations des résidents par rapport à la révision du territoire. Une quarantaine de membres de l'Association a participé à cette soirée. La recommandation de modifier les limites du territoire a été bien accueillie par les personnes présentes. La recommandation est présentée au point 5.6 de ce présent rapport.

# RAPPORT D'ÉTUDE SUR LE SENTIMENT D'APPARTENANCE AU QUARTIER ET À L'ASSOCIATION

## 4. Revue documentaire

### 4.1 Cartographie du territoire

Figure 4.1 Communautés du Parc Champlain



Selon le *Portrait de Gatineau* de 2011, il existe 3 communautés dans le village urbain des Golfs : Parc Champlain, Rivermead et Lakeview.

Figure 4.2 Territoire couvert par l'Association



Le territoire couvert par l'Association est plus grand que le territoire de la communauté du Parc Champlain fixé par le *Portrait de Gatineau* et s'étend sur deux communautés : la communauté du Parc Champlain et celle de Rivermead.

Les données des communautés du Parc Champlain et de Rivermead seront utilisées pour le profil sociodémographique.

# RAPPORT D'ÉTUDE SUR LE SENTIMENT D'APPARTENANCE AU QUARTIER ET À L'ASSOCIATION

## 4.2 Profil sociodémographique<sup>2</sup>

### 4.2.1 Démographie

Selon les données du *Recensement 2011*, la communauté du Parc Champlain est particulièrement jeune. En effet, en 2011, 40% des résidents avaient moins de 25 ans. Pour ce qui est de la communauté Rivermead, cette proportion se chiffre à 38%. 67% des résidents du Parc Champlain et de Rivermead étaient âgés de moins de 45 ans. Seulement 6% de la population des communautés du Parc Champlain et de Rivermead était âgée de plus de 64 ans en 2011. Pour la Ville de Gatineau, la proportion est de 12%. Le tableau ci-bas décline les pourcentages de population pour chaque tranche d'âge dans les deux communautés et offre le comparatif avec la Ville de Gatineau.

Tableau 4.1 Âge des résidents (2011)

	Communauté du Parc Champlain	Communauté Rivermead	Ville de Gatineau
0-17 ans	30%	32	21
18-24 ans	10	6	10
25-44 ans	27	29	28
45-64 ans	27	27	29
65 ans et +	6	6	12

Source : *Recensement (2011)*

La communauté du Parc Champlain est très homogène. En effet, en 2011, 81% des résidents étaient d'origine canadienne. 41% des immigrants étaient Africains et près d'un immigrant sur quatre venait du continent américain. Pour ce qui est de la communauté Rivermead, trois résidents sur quatre sont d'origine canadienne. Pour ce qui est des immigrants, près d'une personne sur deux provient du continent asiatique. Ces deux communautés sont toutefois plus diversifiées que l'ensemble de la Ville de Gatineau. Le tableau 4.2 recense les différentes origines ethniques des résidents des deux communautés à l'étude et dresse un comparatif avec la Ville de Gatineau.

<sup>2</sup> À partir des données sur l'Enquête nationale des ménages de 2011 et le Recensement 2011. Les taux de non-réponse est de 24,5 % pour le Parc Champlain et de 19,5 % pour Rivermead.

## RAPPORT D'ÉTUDE SUR LE SENTIMENT D'APPARTENANCE AU QUARTIER ET À L'ASSOCIATION

Tableau 4.2 Origine ethnique (2011)

	Communauté du Parc Champlain	Communauté Rivermead	Ville de Gatineau
<b>Non-immigrants</b>	81%	76%	89%
<b>Immigrants</b>	19%	24%	11%
<b>Amériques</b>	23%	16%	22%
<b>Europe</b>	21%	20%	28%
<b>Afrique</b>	41%	19%	26%
<b>Asie</b>	16%	44%	24%
<b>Océanie et autres</b>	0%	0%	0%

Source : *Recensement* (2011)

Pour le Parc Champlain, 56% des répondants avaient le français comme langue maternelle, 24% avaient l'anglais comme langue maternelle et 16% avaient une autre langue maternelle. Pour ce qui est de la communauté Rivermead, une personne sur deux avait le français comme langue maternelle, alors que 21% des répondants avaient l'anglais comme première langue. 22% des répondants avaient une autre première langue. Ces deux communautés sont moins homogènes que la ville de Gatineau en ce qui concerne la langue. En effet, trois Gatinois sur quatre ont le français comme langue maternelle, contre seulement 11% pour l'anglais.

Tableau 4.3 Langue maternelle

Langue maternelle	Communauté du Parc Champlain	Communauté Rivermead	Ville de Gatineau
<b>Français seulement</b>	56	51	77
<b>Anglais seulement</b>	24	21	11
<b>Autre langue</b>	16	22	9
<b>Plusieurs langues</b>	4	5	3

Source : *Recensement* (2011)

Dans la communauté du Parc Champlain, 55% des répondants parlaient seulement le français à la maison et 32% des répondants parlaient seulement l'anglais à la maison. Quant à Rivermead, la moitié parlait le français seulement à la maison et 28% des répondants parlaient seulement l'anglais à la maison.

La question linguistique dans ces deux communautés se distingue de la situation dans le grand Gatineau. En effet, pour Gatineau, 78% des ménages répondant au recensement ne parlaient que le français à la maison, contre 13% pour l'anglais.

# RAPPORT D'ÉTUDE SUR LE SENTIMENT D'APPARTENANCE AU QUARTIER ET À L'ASSOCIATION

Tableau 4.4 Langue parlée à la maison

Langue parlée à la maison	Communauté du Parc Champlain	Communauté Rivermead	Ville de Gatineau
Français seulement	55	51	78
Anglais seulement	32	28	13
Autre langue	8	14	5
Plusieurs langues	5	7	4

Source : *Recensement* (2011)

Dans le Parc Champlain, 70% des répondants avaient une bonne connaissance des deux langues officielles. Cette proportion est semblable dans Rivermead, où le deux tiers des répondants avait une bonne connaissance des deux langues officielles. Cette proportion rejoint celle de la Ville de Gatineau, où 64% des répondants avaient une bonne connaissance des deux langues officielles.

Tableau 4.5 Connaissance des langues officielles

Connaissance des langues officielles	Communauté du Parc Champlain	Communauté Rivermead	Ville de Gatineau
Français seulement	14	17	29
Anglais seulement	15	16	7
Anglais et français	70	66	64

Source : *Recensement* (2011)

## 4.2.2 Niveau d'éducation et travail

Les données sur le niveau de scolarité des deux communautés aylmeroises à l'étude se distinguent des données obtenues pour la Ville de Gatineau. En effet, le taux de non-diplomation est quasi inexistant, avec 3% pour le Parc Champlain et 4% pour Rivermead. Puis, le taux de diplomation universitaire est beaucoup plus élevé dans les deux communautés, notamment en ce qui concerne les études supérieures. Cela se résulte par un fort taux d'emploi en administration publique (voir tableau 4.7) et explique certainement l'important écart de revenu noté entre les deux communautés et l'ensemble de la Ville de Gatineau (voir tableau 4.8).

# RAPPORT D'ÉTUDE SUR LE SENTIMENT D'APPARTENANCE AU QUARTIER ET À L'ASSOCIATION

Tableau 4.6 Niveau de scolarité (2011)

Types de diplôme	Communauté du Parc Champlain	Communauté Rivermead	Ville de Gatineau
Aucun diplôme	3%	4%	13%
Diplôme d'études secondaires et l'équivalent	21%	15%	20%
Diplôme d'une école de métiers	4%	6%	14%
Diplôme collégial	15%	18%	19%
Baccalauréat	26%	27%	18%
Diplôme d'études supérieures	21%	24%	11%

Source : *Enquête nationale auprès des ménages* (2011)

Ce fort taux de diplomation d'études supérieures dans les deux communautés aylmeraises se reflète dans la nature des métiers exercés par la population. 1 personne sur 3 travaillait en administration publique dans le Parc Champlain alors que cette proportion grimpe à presque 1 sur 2 dans Rivermead. Plus d'une personne sur 4 de la Ville de Gatineau travaillait pour une administration publique.

### 4.2.3 Types de métier et revenus

Tableau 4.7 Types de métier (2011)

Types de métier	Communauté du Parc Champlain	Communauté Rivermead	Ville de Gatineau
Commerce de détail	10%	8%	11%
Administration publique	35%	43%	28%
Santé et services sociaux	6%	8%	11%
Services d'enseignement	10%	8%	8%
Restauration et hébergement	7%	3%	6%
Services professionnels, techniques et scientifiques	9%	8%	5%

Source : *Enquête nationale auprès des ménages* (2011).

## RAPPORT D'ÉTUDE SUR LE SENTIMENT D'APPARTENANCE AU QUARTIER ET À L'ASSOCIATION

D'après les données de 2011, pour la communauté du Parc Champlain, le revenu moyen par ménage en 2010, après impôt, est de 113 435\$, soit 51 000\$ de plus que la population gatinoise. Seulement 5% des ménages ont un revenu de moins de 50 000\$.

Pour ce qui est de la communauté de Rivermead, le revenu moyen par ménage, après impôt, est de 95 057, soit 33 000\$ de plus que la population gatinoise. Seulement 12% des ménages ont un revenu de moins de 50 000\$.

Il convient donc de dire que la population de ces deux communautés aylmeroises est largement plus aisée que la population gatinoise. Le village urbain Des Golfs (composé des communautés du Parc Champlain, de Rivermead et de Lakeview) est d'ailleurs le deuxième village urbain avec le revenu médian par ménage le plus élevé de Gatineau, suivant de près le village urbain Les Rapides (district de Limbour).

Tableau 4.8 Revenus du ménage après impôt (2010)

Revenus du ménage (après impôt)	Communauté du Parc Champlain	Communauté Rivermead	Ville de Gatineau
29 999\$ et moins	0%	3%	23%
30 000\$-49 999\$	5%	9%	23%
50 000\$-79 999\$	25%	24%	27%
80 000\$-99 999\$	19%	13%	12%
100 000\$ et plus	48%	46%	16%

Source : Enquête nationale auprès des ménages (2011)

### 4.2.4 Habitation

En 2011, les 2/3 des maisons de la communauté du Parc Champlain avaient été construites depuis 1991. 92% des ménages étaient propriétaires de leur demeure. Selon le recensement de 2011, 75% des logements privés étaient des maisons individuelles non attenantes, 11% étaient des maisons jumelées et 11% étaient des maisons en rangée. Pour ce qui est de la communauté Rivermead, 88% des logements privés étaient des maisons individuelles non attenantes, 7% des maisons jumelées et 4% des maisons en rangée. 93% des ménages étaient propriétaires de leur demeure.

# RAPPORT D'ÉTUDE SUR LE SENTIMENT D'APPARTENANCE AU QUARTIER ET À L'ASSOCIATION

Tableau 4.9 Types de maison

Types de maisons	Communauté du Parc Champlain	Communauté Rivermead	Ville de Gatineau
Maisons individuelles non attenantes	75%	88%	41%
Maisons jumelées	11%	7%	14%
Maisons en rangées	11%	4%	6%
Appartements ou condos	3%	1%	39%

Source : Recensement (2011)

Ces deux communautés se distinguent fortement de la Ville de Gatineau, où 39% des logements sont des appartements et où les ménages propriétaires sont de 64%. Elles se distinguent aussi par leur nombre élevé de chambres : 92% des maisons de la communauté du Parc Champlain et 89% des maisons de la communauté Rivermead avaient trois chambres à coucher et plus, contrairement à 57% pour la Ville de Gatineau.

Tableau 4.10 Nombre de chambres dans les résidences

Nombre de chambres	Communauté du Parc Champlain	Communauté Rivermead	Ville de Gatineau
0 à 1	0	0	12
2	7	12	31
3	41	47	39
4 ou plus	51	42	18

Source : Enquête nationale auprès des ménages (2011)

## 4.2.5 Modes de transport

Les modes de transport des résidents des deux communautés ne se distinguent pas de ceux de la population gatinoise. En effet, la prépondérance de l'automobile comme moyen de locomotion est frappante, alors que les deux tiers des répondants se déplacent ainsi. Moins d'une personne sur cinq emprunte les transports en commun et si quelques-uns se déplacent à bicyclette, ils sont très peu à se déplacer à pied.

# RAPPORT D'ÉTUDE SUR LE SENTIMENT D'APPARTENANCE AU QUARTIER ET À L'ASSOCIATION

Tableau 4.11 Modes de transport (2011)

Modes de transport	Communauté du Parc Champlain	Communauté Rivermead	Ville de Gatineau
Voiture (conducteur)	71%	68%	69%
Voiture (passager)	9%	9%	7%
Transports en commun	14%	20%	17%
À pied	0%	1%	5%
Bicyclette	2%	3%	2%

Source : Enquête nationale auprès des ménages (2011).

Selon le *Recensement de 2011*, 89% des répondants de la communauté du Parc Champlain étaient mariés ou vivaient en union libre. Le nombre moyen d'enfants par famille est de 1,4 et le nombre moyen de personnes dans la famille est de 3,3 personnes.

Pour ce qui est de la communauté de Rivermead, 70% des répondants au sondage étaient mariés ou vivaient en union libre. Comme pour le Parc Champlain, le nombre moyen d'enfants par famille est de 1,4 et le nombre moyen de personnes dans la famille est de 3,3 personnes.

# RAPPORT D'ÉTUDE SUR LE SENTIMENT D'APPARTENANCE AU QUARTIER ET À L'ASSOCIATION

## 4.3 Analyse des documents des associations gatinoises de résidents

Une revue documentaire et une revue de presse ont été effectuées dans le but de répertorier le mode de fonctionnement des associations gatinoises de résidents et leurs principaux défis. Une présentation de leurs outils de communication est aussi faite.

### 4.3.1 La mobilisation et le recrutement des bénévoles

Les défis de mobilisation et de recrutement sont des défis que rencontrent la majorité des associations de résidents du territoire gatinois. Effectivement, la raison première de l'existence d'une association de résidents est la présence de gens motivés et qui ont à cœur leur quartier. Ces ressources humaines bénévoles sont inestimables, mais malheureusement, leur travail passe souvent inaperçu. Cela amène une certaine frustration chez les bénévoles, qui remettent en question leur implication et qui parfois, décident de se retirer de l'association.

Le manque de bénévoles prêts à s'engager à moyen-long terme dans une association de résidents se manifeste par l'absence d'élections d'administrateurs lors des assemblées générales annuelles. En effet, chez plusieurs associations de résidents, les administrateurs sont élus par acclamation et certains sièges demeurent parfois vacants (Association des résidents du Plateau, Association des résidents de l'Île de Hull, Association des résidents des Jardins Taché, Ligue des voisins du Manoir des Trembles, Association des résidents de la Terrasse Lakeview, etc.). Cela témoigne d'un certain manque de vitalité associative et peut poser certaines inquiétudes quant à la relève.

Le manque de bénévoles a aussi pour effet que plusieurs activités dans la mire des associations de résidents sont mises sur la glace, faute de volontaires pour s'en occuper. Par exemple, en 2014, l'Association des résidents de la Terrasse Lakeview attendait d'avoir des bénévoles avant de lancer un bulletin de quartier. L'Association citoyenne de Pointe-Gatineau aborde aussi cette problématique dans son rapport annuel 2016 : «L'organisme étant entièrement soutenu par des bénévoles, il est essentiel que les bénévoles puissent travailler en parallèle [du CA] afin que diverses équipes puissent faire avancer les dossiers importants. Le nombre de bénévoles disponibles et réellement aptes à donner de leur temps et de leur énergie pour organiser des activités est directement lié au nombre d'activités qui pourront être menées à bien par l'ACPG au cours d'une année donnée» (p.4).

# RAPPORT D'ÉTUDE SUR LE SENTIMENT D'APPARTENANCE AU QUARTIER ET À L'ASSOCIATION

D'ailleurs, **les associations de résidents les plus dynamiques sont celles qui intègrent à leur programmation les initiatives provenant de résidents de leur territoire.** Par exemple, l'Association des résidents du Plateau facilite le développement d'activités organisées par des citoyens en accordant du temps de location du centre communautaire. La Ligue des voisins du Manoir des Trembles se démarque aussi des autres associations gatinoises de résidents par l'important nombre d'initiatives citoyennes qu'elle supporte : cours de danse, covoiturage, club de vélo, cours de course à pied, etc. Ces activités sont organisées par des résidents, mais l'association sert de courroie de transmission de l'information auprès des résidents, en publicisant ces initiatives via le bulletin de quartier et la page Facebook.

## 4.3.2 Le financement des associations de résidents

La majeure partie du financement de plusieurs associations de résidents provient du *Cadre de soutien à l'action communautaire* de la Ville de Gatineau. En plus de ses subventions par activités, l'Association des résidents du Parc Champlain et des environs a reçu une seule subvention au fonctionnement de 3750\$ en avril 2014, mais n'a pas fait de demandes depuis. Ce montant représente sensiblement la même somme que l'Association va chercher en frais d'adhésion chez ses membres. Recevoir une subvention annuelle au fonctionnement de cette même valeur lui permettrait de retirer ses frais d'adhésion et ainsi, d'alléger le travail du conseil d'administration. Cette option sera discutée davantage au point 6.5. Le tableau qui suit illustre les subventions au fonctionnement reçues via le Cadre de soutien à l'action communautaire par les associations des résidents entre janvier 2013 et avril 2015.

## RAPPORT D'ÉTUDE SUR LE SENTIMENT D'APPARTENANCE AU QUARTIER ET À L'ASSOCIATION

Tableau 4.12 Subventions du Cadre de soutien à l'action communautaire- Janvier 2013 à avril 2015

Associations	Types de demandes	Total
Association de quartier Bellevue Sud	Soutien au fonctionnement	7300\$
Association de quartier de Touraine	Soutien au fonctionnement	6500\$
Association des citoyens (ennes) du quartier du Ruisseau	Soutien au fonctionnement	5250\$
Association des résidents de l'île de Hull	Soutien au fonctionnement	8000\$
Association des résidents des Jardins Taché	Soutien au fonctionnement	6220\$
Association des résidents du Plateau	Soutien au fonctionnement	25 000\$
Association des résidents et des résidentes du quartier Wright	Soutien au fonctionnement	1305\$
Ligue des voisins du Manoir des Trembles	Soutien au fonctionnement	6100\$
Association des résidents de la Terrasse Lakeview	Soutien au fonctionnement	11 000\$
Association des résidents du Domaine Rivermead	Soutien au fonctionnement	7300\$
Association des résidents du Parc Champlain	Soutien au fonctionnement	3750\$
Initiacion citoyenne de Buckingham	Soutien au fonctionnement	17 250\$

Source : Ville de Gatineau (2015)

Les associations de résidents peuvent aussi faire des demandes de financement dans le *Cadre de soutien Loisirs, Sports et Développement des communautés*. Ainsi, pour des activités s'adressant à des enfants et à de jeunes familles, de l'argent supplémentaire peut être reçu. Chaque association peut aller chercher un maximum de 1500\$ par activité organisée.

Quelques associations ont aussi des protocoles d'entente avec la Ville de Gatineau, qui prennent la forme de subventions pluriannuelles. Les sommes obtenues via ces protocoles d'entente sont souvent rattachées à des activités récurrentes organisées par les associations. À titre d'exemple, l'Association des résidents du Plateau recevait une subvention de 13 250\$ en 2016 conditionnelle à l'organisation de plusieurs activités (Mardis

## RAPPORT D'ÉTUDE SUR LE SENTIMENT D'APPARTENANCE AU QUARTIER ET À L'ASSOCIATION

classiques, épluchette, fête de Noël, fête foraine, etc.) Elle n'avait donc pas à faire une demande de financement individuelle pour chaque projet.<sup>3</sup>

Les associations de résidents font aussi appel aux élus pour être financés, que ce soit au niveau municipal, provincial ou fédéral. Elles approchent aussi les commerçants et entreprises privées de leur territoire pour avoir des commandites. Finalement, elles perçoivent les recettes des ventes qu'elles effectuent lors de leurs événements (boissons, nourriture, etc.).

L'association du Parc Champlain demande une contribution annuelle de 20\$ comme frais de membership. Elle recueille ainsi un peu plus de 3 000 \$ annuellement, ce qui lui permet de co-financer certaines activités avec la Ville de Gatineau. Elle est la seule organisation consultée qui a ce mode de fonctionnement avec des membres cotisants. Certaines autres associations fonctionnent avec une inscription formelle, mais sans cotisation. Finalement, pour une grande partie des associations de résidents, toutes les personnes habitant dans les limites géographiques de l'association sont automatiquement membres et ce, sans frais.

### 4.3.3 Les outils de communication des associations de résidents

Les associations gatinoises de résidents ont plusieurs outils de communication qui jouent sensiblement le même rôle, soit celui d'informer les résidents sur les dossiers du quartier et de promouvoir les activités de l'association ou celles qui se déroulent dans le quartier. En plus d'avoir un site web (qui plus souvent qu'autrement n'est pas à jour), les associations gatinoises de résidents ont aussi une page Facebook et un bulletin d'information en format papier ou électronique. La multiplication des outils de communication a ses avantages et ses inconvénients. Elle permet certes de rejoindre plus de personnes, mais cela rajoute un travail considérable aux bénévoles, qui doivent mettre toutes les plateformes à jour et qui doivent en plus produire et distribuer un journal dans le quartier ou procéder à l'envoi par courriel auprès des membres. Sans parler de l'enjeu du bilinguisme pour certaines associations, comme celle du Parc Champlain, qui doivent produire une bonne partie de leurs communications dans les deux langues. Le tableau 4.13 donne un rapide aperçu des outils de communication utilisés par quelques associations de résidents de trois secteurs de Gatineau.

---

<sup>3</sup> Pour plus d'informations sur ces cadres de soutien, visitez le site de la Ville de Gatineau.

## RAPPORT D'ÉTUDE SUR LE SENTIMENT D'APPARTENANCE AU QUARTIER ET À L'ASSOCIATION

Tableau 4.13 Les outils de communication actuels des associations gatinoises de résidents

Associations de résidents	Site web	Page ou groupe Facebook	Journal électronique ou papier	Blogue
Association des résidents du Plateau	X	X	X	
Ligue des voisins du Manoir des Trembles	X	X	X	
Association des résidents des Jardins Taché	X	X	X	
Association des résidents de l'Île de Hull	X	X		X
Association des résidents et résidentes du quartier Wright	X	X	X	
Association des résidents de Deschênes	X	X		
Association des résidents de la Terrasse Lakeview	X	X		
Les amis de Wychwood		X		
Association des résidents du Parc Champlain et des environs	X		X	
Association des résidents du Vieux-Moulin		X		
Association citoyenne de Pointe-Gatineau		X		
Association des résidents de Limbour	X	X		

À l'exception de l'Association des résidents du Parc Champlain et des environs, toutes les associations de résidents étudiées ont une page ou un groupe Facebook. Il s'agit de la façon la plus simple et efficace d'informer la population des activités de l'Association et de relayer toute information susceptible d'intéresser les résidents. Les journaux électroniques ou papier se font rares, principalement à cause de la lourde tâche qu'impliquent la recherche de contenu et la rédaction. Pour ce qui est du blogue, il n'y a que l'ARIH qui se sert de ce médium. L'Association des résidents du Parc Champlain et des environs avait un blogue par le passé. Quoique les deux associations utilisent le terme blogue, elles ne font pas référence à la même chose. Pour l'ARIH, le blogue est une façon d'informer les résidents par des articles qui sont rédigés par le conseil d'administration. Pour l'Association des résidents du Parc Champlain et des environs, le blogue était un forum de discussion entre les résidents avec un modérateur. Depuis l'abandon de ce forum il y a plusieurs années, l'association publie et envoie par courrier électronique un bulletin de nouvelles quelques fois par année.

# RAPPORT D'ÉTUDE SUR LE SENTIMENT D'APPARTENANCE AU QUARTIER ET À L'ASSOCIATION

## 5. Résultats des sondages

### 5.1 La mission de l'Association

Les statuts et règlements de l'Association des résidents du Parc Champlain et des environs désignent les buts de l'Association comme les suivants :

«L'Association a pour but de promouvoir les intérêts de ses membres auprès des gouvernements provincial et locaux, de les encourager à participer à la vie de leur Association et d'organiser toute activité de nature à favoriser la réalisation des buts susmentionnés.»

L'Association désirait valider si les membres adhéraient à ces buts ou s'ils considéraient que les mandats de l'Association étaient autres. Nous avons donc inséré des énoncés de mission d'autres associations gatinoises de résidents parmi les énoncés de mission de l'Association des résidents du Parc Champlain et des environs et avons demandé aux membres de prioriser trois mandats. De façon générale, autant chez les membres que les non membres, trois énoncés de mission se sont distingués :

- Promouvoir les intérêts de ses membres auprès des différents paliers de gouvernement (respectivement 69 votes et 30 votes) ;
- Améliorer la qualité de vie des résidents (respectivement 49 votes et 19 votes) ;
- Créer un canal de communication dans le quartier (respectivement 47 votes et 28 votes).

Les résidents du Parc Champlain valident donc le mandat de représentation politique de l'Association. Selon eux, il est important de faire entendre la voix du quartier auprès des différentes instances et lors des différentes consultations publiques organisées par la Ville de Gatineau ou toute autre organisation dont les activités ont un impact sur les résidents du Parc Champlain.

Les répondants au sondage désirent aussi que l'Association oriente ses actions vers l'amélioration de la qualité de vie des résidents. Cela peut se manifester par l'organisation d'activités pour divertir les gens de tous âges du quartier, mais aussi en travaillant sur des dossiers d'aménagement du territoire ou de sécurité. Finalement, les répondants au sondage croient qu'il est important de créer un canal de communication au sein des membres du quartier. Selon les commentaires

«Il fut un temps où les membres de l'association échangeaient des points de vue et des informations par courriel. Il est possible que cela fut trop de travail pour la personne responsable, mais je sentais beaucoup plus un sens de communauté lorsque cet échange était possible. » - Non membre

## RAPPORT D'ÉTUDE SUR LE SENTIMENT D'APPARTENANCE AU QUARTIER ET À L'ASSOCIATION

laissés par un membre, cela aurait le potentiel d'augmenter le sentiment d'appartenance à l'Association, car cela lui donnerait plus de visibilité.

Figure 5.1 La perception de la mission chez les membres



Figure 5.2 La perception de la mission chez les non membres



# RAPPORT D'ÉTUDE SUR LE SENTIMENT D'APPARTENANCE AU QUARTIER ET À L'ASSOCIATION

## 5.2 Le membership

38 non membres ont répondu au sondage. De ce nombre, 25 avaient déjà été membres par le passé. Les raisons pour lesquelles les gens ne renouvellent pas leur membership sont diverses et quoique l'Association peut apporter différents changements dans ses façons de faire pour tenter d'augmenter le nombre de membres, il restera toujours des personnes qui ne sont pas intéressées à faire partie de l'Association ou à participer financièrement pour l'encourager. Les principales raisons mentionnées par les répondants au sondage pour ne pas être membres sont le manque d'intérêt (11 votes) le manque de temps (8 votes) ainsi que la barrière linguistique (7 votes).

Figure 5.3 Les raisons de ne pas être membre



## 5.3 L'offre d'activités

Les activités offertes par l'Association sont bien appréciées des résidents. Ce sont des activités traditionnelles qui coïncident souvent avec des moments forts de l'année. Par exemple, l'épluchette de blé d'inde en septembre et la fête de Noël en décembre. L'épluchette se déroule à l'extérieur au Parc St-Malo et les activités sont programmées le samedi. Malheureusement, l'épluchette doit souvent être remise au

## RAPPORT D'ÉTUDE SUR LE SENTIMENT D'APPARTENANCE AU QUARTIER ET À L'ASSOCIATION

dimanche à cause de la pluie (ceci est arrivé les 3 dernières années). Ceci peut affecter à la baisse la participation chez les membres avec des enfants d'âge scolaire. Voici quelques idées d'activités nouvelles provenant du sondage auprès des membres et des non membres :

- Mettre sur pied un système d'échange de jouets pour les enfants entre les familles du quartier ;
- Corvée de nettoyage au printemps et à l'automne ;
- Soirées réseautage avec les autres associations de résidents ;
- Faire de nouvelles traditions : chasse à l'œuf pour Pâques, mini-festibière pour la Saint-Patrick, dégustation de saucisses pour Oktoberfest, etc.
- Organiser plus d'activités pour les gens sans enfants : tournois de golfs, soirées conférences, etc.

### 5.4 Les comités

Le sondage a mis en lumière quelques irritants par rapport à la gestion démocratique de l'Association et la représentativité des membres. Effectivement, il est parfois reproché à l'Association de n'être pas assez active au niveau des communications et de la visibilité. D'autres ont reproché au conseil d'administration de prendre des décisions sans consulter les membres. Après avoir observé le fonctionnement interne de l'Association, il appert que les actions posées par les membres du conseil d'administration ne sont pas le résultat d'une mauvaise volonté, mais bien de manque de temps et de bras. La solution à ces irritants est certainement une implication plus grande des résidents dans la gestion de l'Association et l'organisation d'activités, notamment en créant et joignant des comités divers. Or, le sondage a démontré que les gens n'étaient pas nécessairement prêts à s'engager dans des comités, principalement par manque de temps, mais parfois aussi par manque d'intérêt. À la question « Si l'Association avait des comités de travail, lesquels seriez-vous prêts à rejoindre? », voici les réponses des membres et des non membres.

# RAPPORT D'ÉTUDE SUR LE SENTIMENT D'APPARTENANCE AU QUARTIER ET À L'ASSOCIATION

Figure 5.4 L'intérêt envers les comités chez les membres

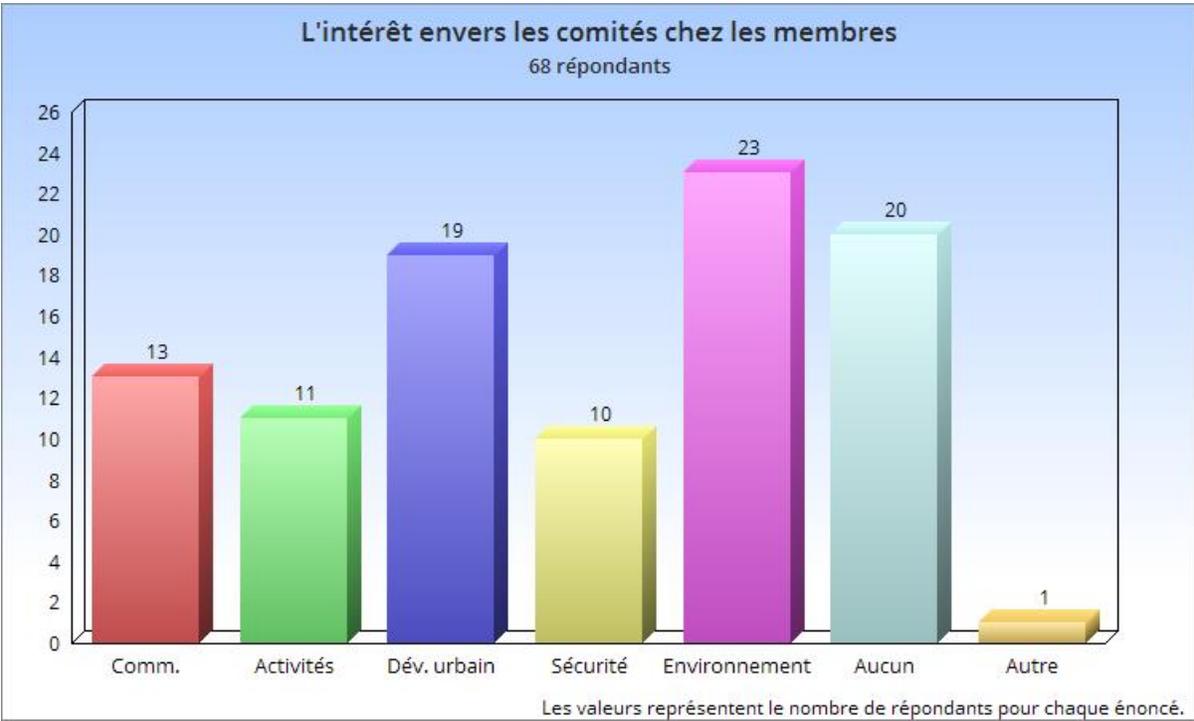
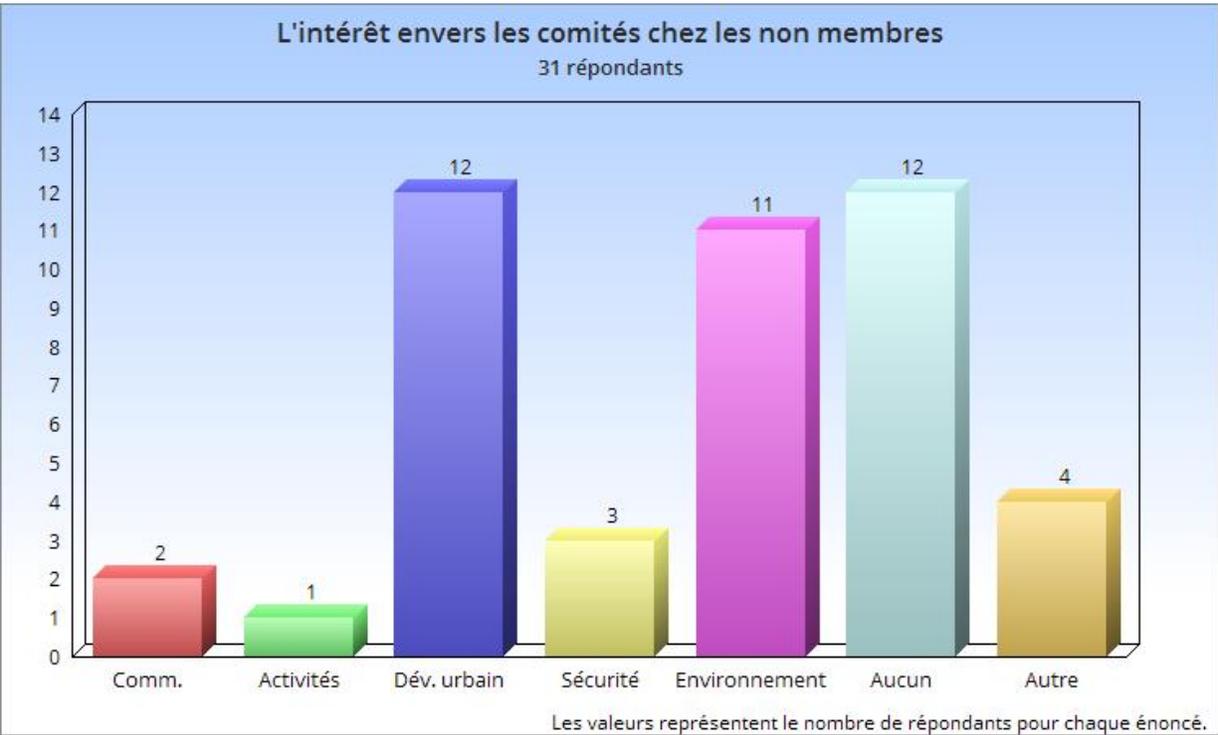


Figure 5.5 L'intérêt envers les comités chez les non membres



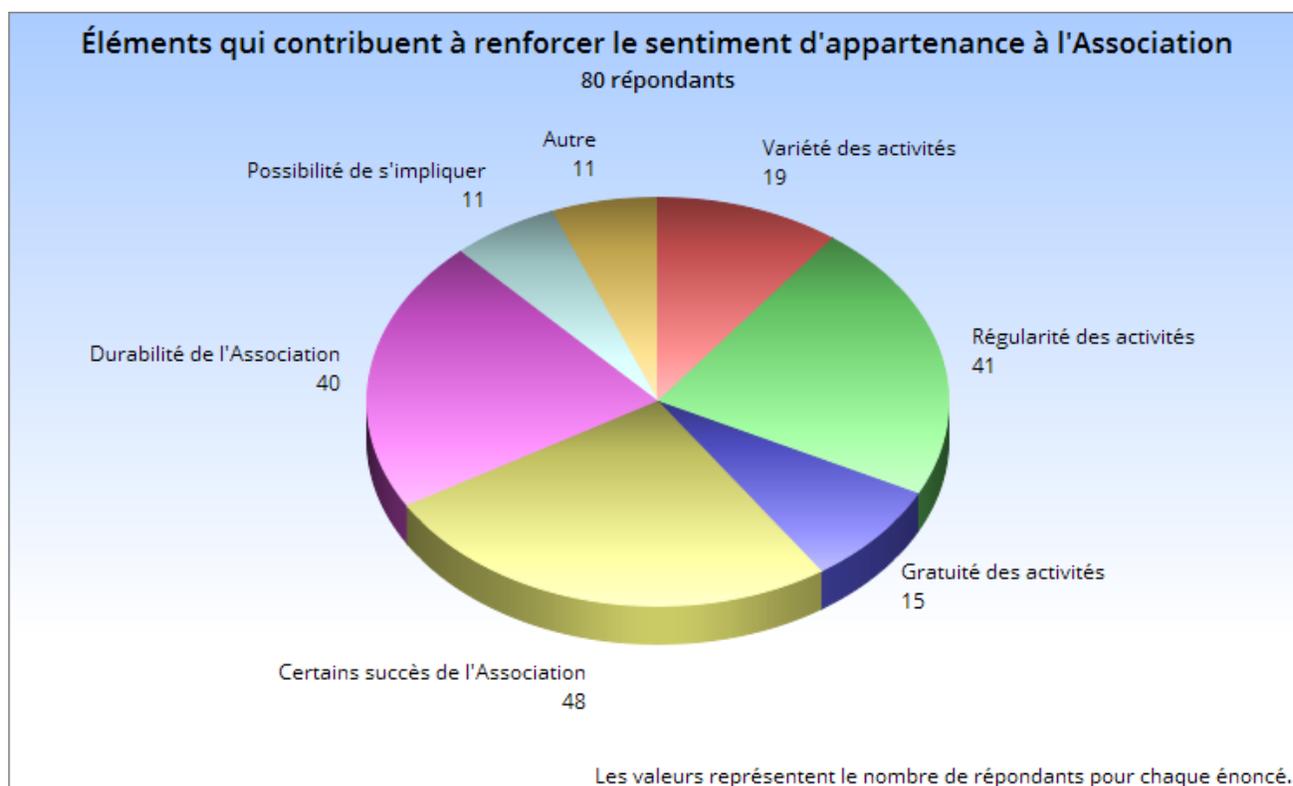
## RAPPORT D'ÉTUDE SUR LE SENTIMENT D'APPARTENANCE AU QUARTIER ET À L'ASSOCIATION

Ainsi, à première vue, les deux comités les plus populaires tant auprès des membres qu'auprès des non membres sont les comités *Développement urbain* et *Environnement*. Le tiers (32) des répondants à cette question (99) a indiqué n'être intéressé à aucun comité de travail.

### 5.5 Le sentiment d'appartenance à l'Association

Chez les membres, le facteur qui contribue à augmenter le sentiment d'appartenance à l'Association est le succès que connaît celle-ci dans plusieurs dossiers. Il semble que les membres ressentent un sentiment de fierté vis-à-vis leur Association quand celle-ci parvient à régler un dossier litigieux ou organise une activité à succès. La durabilité de l'Association ainsi que la régularité des activités sont les deux autres facteurs qui contribuent le plus à renforcer le sentiment d'appartenance chez les résidents. En effet, les membres se sont habitués à l'offre d'activités de l'Association et à leur récurrence.

Figure 5.6 Éléments qui contribuent à renforcer le sentiment d'appartenance à l'Association

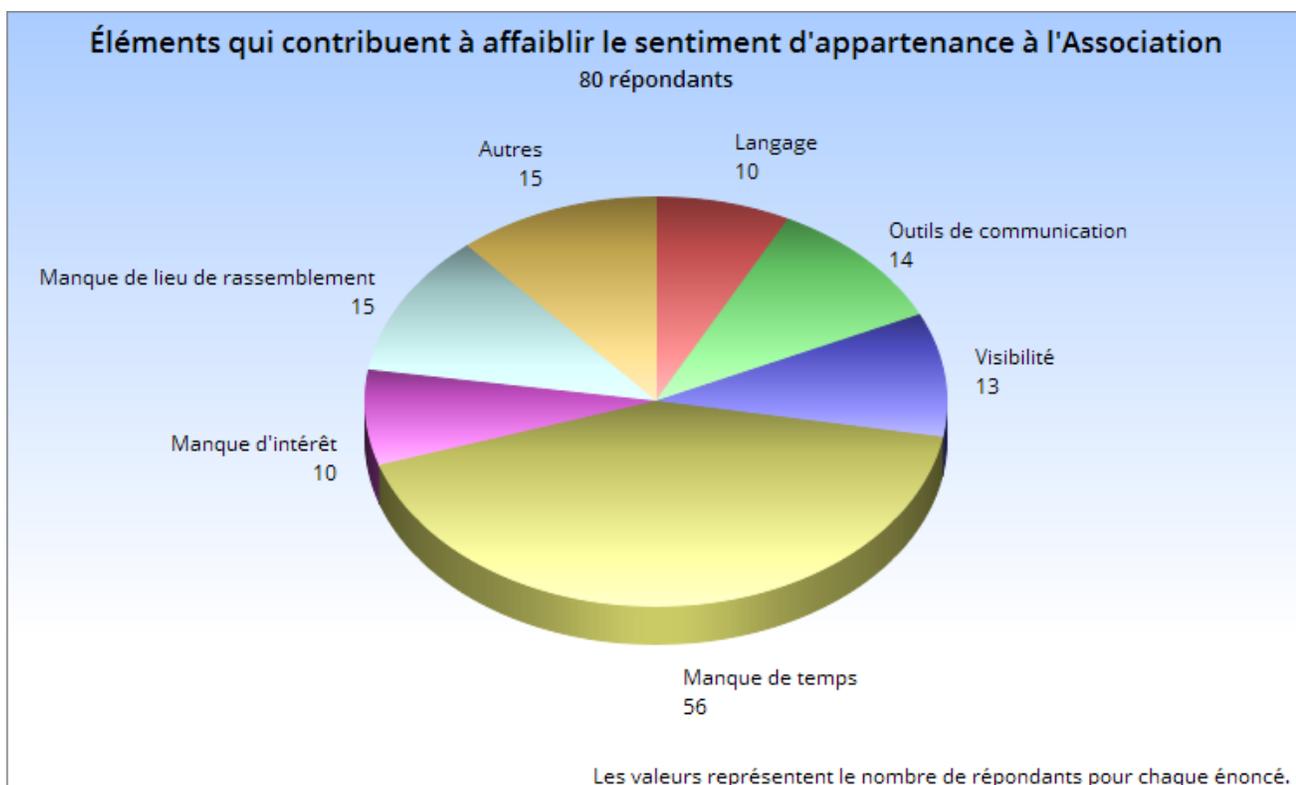


Quant au principal facteur qui nuit au sentiment d'appartenance, il semble être hors du contrôle de l'Association. En effet, les membres affirment manquer de temps pour s'intéresser à l'Association, ce qui fait que leur implication et leur sentiment d'appartenance diminue. L'Association a très peu d'impact sur ce

## RAPPORT D'ÉTUDE SUR LE SENTIMENT D'APPARTENANCE AU QUARTIER ET À L'ASSOCIATION

facteur, à part démontrer que tous les dons de temps sont appréciés et ont des impacts directs sur l'organisation des activités. Le manque de visibilité comme facteur qui contribue à affaiblir le sentiment d'appartenance à l'Association a été nommé par 16,25% des membres alors que 17,5% des membres ont aussi pointé du doigt les outils de communication de l'Association. Ce sont deux éléments sur lesquels l'Association devra travailler au courant de la prochaine année.

Figure 5.7 Éléments qui contribuent à affaiblir le sentiment d'appartenance à l'Association



# RAPPORT D'ÉTUDE SUR LE SENTIMENT D'APPARTENANCE AU QUARTIER ET À L'ASSOCIATION

## 5.6 Le territoire

Dans le sondage, les membres et les non membres étaient interrogés sur les raisons qui les avaient poussés à choisir le Parc Champlain comme milieu de vie. Sans surprise, la dimension des terrains, la présence de grands arbres et la proximité avec la nature, mais aussi avec la ville, furent les éléments les plus mentionnés par les répondants. Les gens ont l'impression d'habiter à la campagne. Voici les éléments qui sont ressortis le plus souvent dans les sondages.

Tableau 5.1 Les attributs du territoire

Attributs	Nombre de réponses (118 répondants, plus d'un choix)
Grandeur du terrain	51
Présence de grands arbres	29
Calme et tranquillité	28
Proximité avec la ville	26
Proximité avec la nature	26

La compilation de cette section du sondage s'est avérée très intéressante. Le sondage ne comportait aucun choix de réponse, mais seulement une section commentaire où les gens devaient penser eux-mêmes aux attributs du territoire qui les avaient amenés à choisir le Parc Champlain comme milieu de vie. Il s'avère que les 5 mêmes éléments sont ressortis chez les membres et les non membres. La caractérisation du Parc Champlain n'est donc pas difficile à faire :

*Il s'agit d'un secteur de la Ville de Gatineau qui contient de grands arbres et de grands terrains, où les résidents jouissent d'une grande tranquillité et qui est près autant de la nature que de la ville. Le style unique des maisons, majoritairement unifamiliales, plaît aux résidents.*

Depuis quelques années, l'Association désire entreprendre une réflexion sur l'étendue de son territoire. Celui-ci s'est en effet élargi depuis la création de l'Association il y a presque 50 ans et inclut maintenant des rues et des secteurs qui n'existent que depuis quelques années. Dans certains de ces nouveaux secteurs, la participation aux activités est bonne alors que dans d'autres, elle est presque nulle malgré les efforts d'information faits par les membres du conseil. L'Association est donc devant 3 choix :

- 1) augmenter le territoire couvert pour inclure des secteurs nouvellement bâtis ;
- 2) maintenir le statu quo ;

## RAPPORT D'ÉTUDE SUR LE SENTIMENT D'APPARTENANCE AU QUARTIER ET À L'ASSOCIATION

3) réduire le territoire en retranchant certains secteurs.

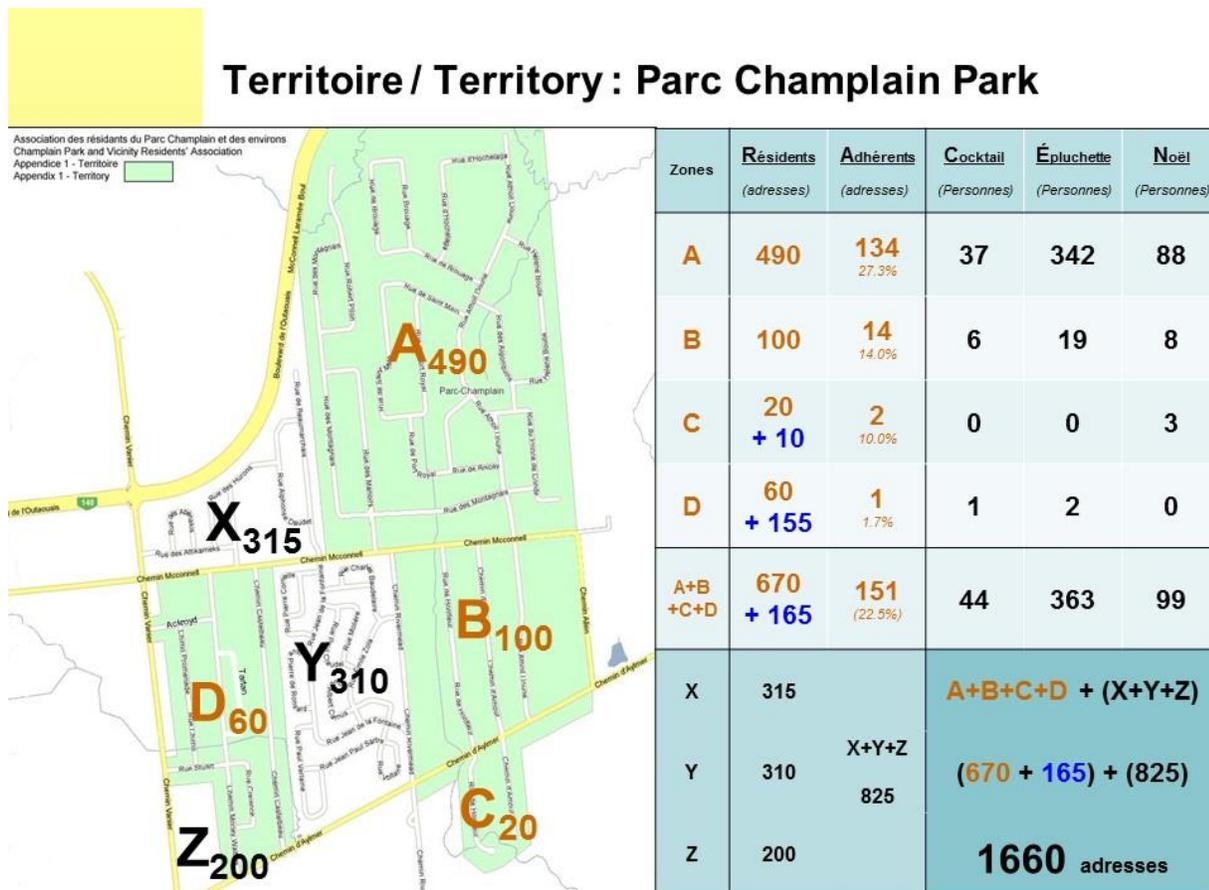
À la suite des consultations auprès des autres associations et la revue de littérature, il s'avère que d'agrandir le territoire ne contribuerait pas à accroître la participation, car plus un territoire est grand et hétérogène, plus le sentiment d'appartenance envers l'Association et envers un quartier commun est faible. Cela se traduirait par un nombre plus grand de personnes à desservir, avec moins de ressources humaines au prorata.

Tel que le montre le tableau 5.2, la participation aux activités de l'Association est très inégale selon les secteurs. En effet, il y a un clivage flagrant entre les résidences aux abords du Parc St-Malo et celles qui se trouvent de l'autre côté du Chemin McConnell. 342 personnes provenant de 134 adresses du secteur A ont participé à l'épluchette de blé d'inde en 2016, contrairement à seulement 19 personnes pour le secteur B, aucune personne pour le C et 2 personnes pour le D. Les chiffres dénombant l'assistance aux deux autres événements forts de l'Association convergent vers ce constat : il y a une participation massive et nettement supérieure venant des membres du secteur A. Les gens des secteurs X, Y et Z ne sont pas membres de l'Association. Puis, sur 20 résidences dont l'Association a les coordonnées dans le secteur C, seulement 2 sont membres de l'Association. Pour ce qui est du secteur D, 1 résidence est membre seulement sur un total de 60 résidences recensées. Dans ces deux secteurs, l'Association n'a pas les coordonnées de 165 ménages.

À la lumière des données recueillies par l'Association au fil des années, il appert que les résidents d'un certain secteur actuellement inclus dans le territoire de l'Association ne participent presque pas aux activités. En effet, malgré les efforts du conseil d'administration d'inclure ce secteur, le nombre de membres par rue n'est pas assez élevé pour justifier son appartenance à l'Association. Il est donc recommandé de retrancher ce secteur du territoire.

# RAPPORT D'ÉTUDE SUR LE SENTIMENT D'APPARTENANCE AU QUARTIER ET À L'ASSOCIATION

Tableau 5.2 Participation aux activités



Inclure les secteurs X, Y et Z dans l'Association signifierait d'entamer des démarches auprès de plus de 800 résidences, ce qui est irréaliste compte tenu des ressources humaines dont dispose le conseil d'administration. Étant donné que le territoire de l'Association n'est pas linéaire, il est recommandé de retrancher le secteur D du territoire de l'Association. Comme plusieurs personnes du secteur B ont un sentiment d'appartenance envers l'Association qui ne peut se mesurer seulement par le niveau de participation aux activités, il est proposé de le maintenir dans l'Association. Un raisonnement semblable s'applique à la section C. Le fait de retrancher la section D du territoire de l'Association lui permettra de concentrer ses efforts de mobilisation et de recrutement dans les secteurs B et C pour augmenter le niveau de membership et ainsi, le niveau de représentativité de l'Association.

L'Association est consciente que plusieurs personnes des secteurs D, X, Y et Z voudront tout de même participer aux activités. Une catégorie de membre auxiliaire pourra être créée pour permettre à ces gens de

# RAPPORT D'ÉTUDE SUR LE SENTIMENT D'APPARTENANCE AU QUARTIER ET À L'ASSOCIATION

participer aux activités, sans toutefois contraindre l'Association à représenter le secteur d'où ces membres proviennent.

## 5.7 La communication

Même si l'aspect de la communication n'a pas été mesuré directement dans le sondage, il appert qu'il a souvent été mentionné dans les commentaires par les répondants. Le manque d'outils de communication ou le fait que ceux-ci ne sont pas à jour jouent beaucoup sur l'image de l'Association. En effet, les résidents du Parc Champlain manifestent le désir d'être mieux consultés et mieux informés des différentes activités de l'Association. Ils mentionnent aussi l'importance de créer un canal de communication dans le quartier.

«J'aimerais que la communication soit améliorée entre les résidents. Il me semble qu'il y a moins d'intérêt ou de dévouement ou c'est juste que nous avons oublié et que nous ne recevons pas comme avant des notifications/nouvelles, etc. par un site ou par un courriel. Ceci devrait être amélioré à mon avis.»  
(membre)

Plusieurs irritants vis-à-vis l'Association sont reliés aux outils de communication. En effet, tel

que mentionné, le manque de visibilité et d'outils de communication adéquats affaiblissent le sentiment d'appartenance des membres face à l'Association. Malgré les différents efforts du conseil d'administration, 30% des non membres ont indiqué qu'ils n'avaient aucun intérêt à être membre de l'Association. Avec des outils de communication plus attrayants et une plus grande visibilité, il est probablement possible d'éveiller un intérêt chez les personnes qui se disent non intéressées par les activités de l'Association. Par la création d'un canal d'échange et par

«More visibility in the community. Provide a forum for residents to submit requests/comments and then provide some sort of response or follow up. Perhaps a community bulletin board for association announcements and residents to organize social gatherings (walks, card games, movie night, book club, etc.). There is no visibility of what the association is doing whatsoever» - Non membre

la valorisation des initiatives citoyennes, les gens qui se disent non-intéressés ont plus de chances de voir passer des activités qui leur plaisent et qui les amèneront à s'intéresser à l'Association.

# RAPPORT D'ÉTUDE SUR LE SENTIMENT D'APPARTENANCE AU QUARTIER ET À L'ASSOCIATION

## 6. Résultats du focus group

Le 5 décembre 2016 s'est tenu un focus group composé des associations de résidents suivantes :

- Association des résidents de la Terrasse Lakeview
- Association des résidents des Jardins Taché
- Association des résidents de l'Île de Hull
- Association des résidents de Deschênes
- Les amis de Wychwood
- La Ligue des voisins du Manoir-des-Trembles

Les discussions ont principalement porté sur les défis rencontrés par les associations de résidents au niveau du recrutement et de la mobilisation des bénévoles, des outils de communication utilisés et des façons d'augmenter le sentiment d'appartenance à l'association. La grille de discussion se retrouve en annexe. Voici les recommandations générales applicables à la situation de l'Association des résidents du Parc Champlain et des environs.

### 6.1 Territoire et sentiment d'appartenance

Les discussions avec les autres associations de résidents ont permis de réaliser que le territoire des associations était souvent déterminé par des frontières physiques ou des réalités historiques. En effet, les grandes artères ou les cours d'eau délimitent le territoire de plusieurs associations de résidents. Par exemple, l'Association des résidents des Jardins Taché est quelque peu enclavée, dans la mesure où elle se retrouve entre le Parc de la Gatineau, le grand terrain de la Ferme Moore ainsi que le boulevard Alexandre Taché. Par contre, ce qui est particulièrement intéressant, c'est l'aspect historique du choix du territoire. Les associations de résidents sont parfois mises sur pied pour mettre en relation des gens vivant une réalité semblable. L'Association de résidents de Deschênes couvre le territoire de l'ancien village de Deschênes, avant qu'il ne soit fusionné à Aylmer. Les Amis de Wychwood sont un ensemble d'anciens chalets ayant été rénovés et transformés en résidences principales. Le territoire de ces associations est plutôt restreint, ce qui fait que le sentiment d'appartenance à l'association peut être plus fort. Dans le cas du Manoir des Trembles, on apprend qu'il y a quatre réalités distinctes et que l'Association ne rejoint pas tous les résidents. En effet, la représentante de la Ligue des Voisins du Manoir des Trembles indique que le boulevard Saint-Raymond agit comme une «barrière psychologique» et que les gens qui sont situés aux portes du District du Plateau sont moins portés à participer aux activités de l'Association par exemple que les gens du cœur du quartier qui sont aux abords du parc et du centre communautaire.

# RAPPORT D'ÉTUDE SUR LE SENTIMENT D'APPARTENANCE AU QUARTIER ET À L'ASSOCIATION

Le président de l'Association des résidents de la Terrasse Lakeview explique qu'il a été approché par un quartier avoisinant afin d'agrandir le territoire de l'association. L'Association est présentement en réflexion afin de voir l'intérêt des gens à rejoindre l'Association et s'ils ont un sentiment d'appartenance à Lakeview.

Les participants au groupe de discussion ont aussi mentionné que selon eux, plus le territoire couvert était grand, plus la composition de la population était hétérogène et ce faisant, plus le sentiment d'appartenance à l'association était faible. Le sentiment d'appartenance à l'association apparaît donc plus important dans des communautés comme Wychwood ou Lakeview que sur l'Île de Hull ou dans le Manoir des Trembles, où, selon les représentants de ces deux associations, la population est plus hétérogène.

Ces discussions furent particulièrement intéressantes pour alimenter la réflexion de l'Association concernant le territoire devant être desservi.

## 6.2 Outils de communication

Les participants au *focus group* s'entendaient pour affirmer que la communication avec les membres et la communauté est en quelque sorte le nerf de la guerre. Ce sont via les outils de communication de l'association que les résidents peuvent se tenir au courant des activités à venir, des dossiers travaillés par le conseil d'administration et des nouvelles municipales qui les touchent directement. Ces outils de communication doivent être à jour, faciles à utiliser et permettre un échange d'information à deux sens. Les participants ont vanté la facilité d'utilisation et les nombreux avantages de *Facebook*. Cela peut prendre la forme d'une page ou d'un groupe. Cela peut aussi être une bonne plateforme pour faire de la publicité pour les activités de l'Association ou pour faire du recrutement ponctuel de bénévoles. Les participants ont par contre mentionné que la multiplication des outils de communication se traduit par une augmentation du travail du conseil d'administration, qui se doit d'alimenter et de mettre à jour ces plateformes. Un choix doit aussi être fait quant à l'information partagée sur ces différents médias et à la possible redondance occasionnée par la publicisation de la même information sur plusieurs plateformes.

## 6.3 Mobilisation et recrutement des bénévoles

Les problèmes rencontrés par l'Association au niveau du recrutement et de la mobilisation des bénévoles sont aussi soulignés par les associations de résidents présentes à la rencontre. Plusieurs pistes d'explication ont été tentées par les personnes présentes pour expliquer les difficultés de recrutement des bénévoles : une population de plus en plus vieillissante, le rythme de vie effréné des jeunes familles, l'individualisme qui

## RAPPORT D'ÉTUDE SUR LE SENTIMENT D'APPARTENANCE AU QUARTIER ET À L'ASSOCIATION

marque les sociétés depuis les dernières années, les exigences de plus en plus importantes vis-à-vis les bénévoles, etc. Certes, les raisons sont nombreuses pour empêcher les gens de s'impliquer. Or, des gens prêts à donner du temps pour leur communauté, il y en a partout. Il suffit de trouver ces perles, qui ne sont pas si rares, et de les inviter à travailler avec l'Association.

L'Association peut aussi mettre en place différentes actions pour souligner le travail des bénévoles et valoriser leur implication. Ces actions, dont l'objectif principal est d'afficher la reconnaissance envers les bénévoles, sont souvent peu coûteuses autant du point de vue financier que du temps. Voici quelques idées pour souligner le travail des bénévoles :

- Activités de reconnaissance des bénévoles : souper de Noël, 5 à 7, BBQ estival, etc. ;
- Offre de formation sur les rôles et les responsabilités d'un conseil d'administration ouverte à tous et payée par l'Association ;
- Remerciements publics des bénévoles lors des activités de l'Association et l'assemblée générale annuelle ;
- Une section *Pourquoi je m'implique?* dans les communications électroniques de l'Association qui recueille les témoignages de quelques bénévoles.

### 6.4 L'importance d'un lieu de rencontre physique

Les associations ayant participé au *focus group* ont mentionné l'importance d'avoir un lieu de rencontre physique pour créer un sentiment d'appartenance et encourager la vie de quartier. La Ligue des voisins du Manoir des Trembles a d'ailleurs vu une augmentation de l'implication citoyenne dans le quartier à la suite de l'inauguration du centre communautaire. Avoir un lieu de rencontre physique permettrait aux résidents de s'approprier le territoire et de proposer de nouvelles activités à y tenir. Cela faciliterait aussi les rencontres du conseil d'administration et les rencontres des comités. L'Association pourrait solliciter une rencontre avec la Ville de Gatineau afin de discuter de la possibilité d'avoir accès à un centre communautaire adjacent au territoire du Parc Champlain.

### 6.5 Le membership

Tel que mentionné précédemment, l'Association finance une partie de ses activités par la vente de cartes de membre annuelles. Ainsi, pour participer à une activité, les personnes doivent acquitter le 20\$ pour devenir membres de l'Association. Les autres associations, quant à elles, considèrent un résident de leur quartier comme un membre par défaut. Ce fonctionnement ne semble toutefois pas avoir un impact important sur

## RAPPORT D'ÉTUDE SUR LE SENTIMENT D'APPARTENANCE AU QUARTIER ET À L'ASSOCIATION

l'implication des membres. En effet, les autres associations connaissent les mêmes défis que l'Association en termes de sentiment d'appartenance et d'implication et d'engagement à long terme.

Le type de membership formel de l'Association peut contribuer à un meilleur sentiment d'appartenance, mais oblige les membres du conseil à maintenir un système de paiement des cotisations et à tenir à jour une liste des membres en règle, ce qui nécessite un niveau d'effort appréciable. Quant à la cotisation annuelle de 20 \$, elle n'a pas bougé depuis plusieurs années.

L'étude documentaire a démontré que l'Association a reçu en 2014 une subvention municipale dont la somme est semblable au montant amassé par les cotisations annuelles. En refaisant la demande annuellement, l'Association pourrait, comme l'ensemble des autres associations du territoire gatinois, financer ses activités à même cette subvention et laisser tomber les frais relatifs à l'obtention de la carte de membre. Cela aurait un impact considérable sur la charge de travail du conseil d'administration.

# RAPPORT D'ÉTUDE SUR LE SENTIMENT D'APPARTENANCE AU QUARTIER ET À L'ASSOCIATION

## 7. Principaux constats de l'étude

Les résultats de l'étude convergent vers trois grands constats : l'importance de l'Association pour la communauté, le manque de bénévoles et la difficulté d'assurer une relève ainsi que le manque de communications avec et entre les membres.

Tout d'abord, un nombre important de répondants au sondage ont tenu à remercier les administrateurs actuels et passés de l'Association pour le travail qu'ils font. Les membres de l'Association reconnaissent l'implication des administrateurs et sont satisfaits des activités qui sont organisées. Rassembleuse, l'Association crée des lieux de rencontre pour les résidents du Parc Champlain depuis de nombreuses années. Indéniablement, l'Association joue un rôle de premier ordre dans la communauté du Parc Champlain.

Ensuite, malgré tous les beaux mots à l'égard des administrateurs de l'Association, peu de membres sont prêts à s'investir et à donner du temps pour assurer la pérennité de l'Association. En effet, nombreux sont les membres ayant indiqué manquer de temps, que ce soit à cause du travail ou de la famille. Le sondage a démontré que de nombreux répondants avaient des familles avec plusieurs enfants et/ou cumulaient de nombreuses heures de travail par semaine. Cela a indéniablement un effet sur le temps qu'ils ont à consacrer à l'Association ou à la participation à des activités sociales.

Finalement, le besoin d'améliorer les communications de l'Association est flagrant. Non seulement les membres ont-ils le désir d'en savoir plus sur les activités de l'Association, ils font aussi la demande explicite d'avoir un canal d'échanges entre eux pour apprendre à se connaître et à se reconnaître. Le média privilégié pour créer un canal de communications devra permettre à l'Association de publiciser ses événements et ses besoins en termes de bénévolat, mais devra aussi permettre aux membres d'échanger entre eux et d'entrer en contact.

# RAPPORT D'ÉTUDE SUR LE SENTIMENT D'APPARTENANCE AU QUARTIER ET À L'ASSOCIATION

## 8. Recommandations

Cette section du rapport regroupe les différentes recommandations ayant émergé à la suite des différentes données recueillies dans l'étude. Celles-ci sont séparées en plusieurs catégories : la mission, le membership, l'offre d'activités, l'implication des membres dans la gestion interne du comité, le sentiment d'appartenance à l'Association, le territoire et les outils de communication.

### *La mission de l'Association*

Les résultats au sondage ont démontré que les résidents du Parc Champlain s'entendaient sur les trois mandats que devrait prioriser l'Association : la promotion des intérêts des membres auprès des différents paliers de gouvernement, l'amélioration de la qualité de vie des résidents ainsi que la création d'un canal de communication dans le quartier. Les recommandations par rapport à la mission sont donc les suivantes :

- Revoir la mission de l'Association en tenant compte des 3 énoncés les plus populaires;
- Effectuer le changement dans les statuts et règlements et les faire approuver par l'assemblée générale.

### *Le membership*

Les réponses au sondage ont fait la lumière sur plusieurs défis relatifs au renouvellement du membership. L'Association aura une réflexion à avoir sur le maintien ou non d'un membership payant et d'une carte de membre matérielle tenant compte du niveau d'effort que cela requiert versus les avantages. Un appui annuel au fonctionnement par la Ville de Gatineau et une tarification partielle lors des activités pourraient avantageusement suppléer aux sommes ainsi recueillies actuellement via le membership payant. Elle a aussi un travail à faire pour rejoindre les anciens membres qui habitent toujours le quartier et tenter de reconstruire des ponts. Voici quelques idées pour mousser le membership de l'Association :

- Contacter les personnes qui étaient membres par le passé pour rétablir le contact ;
- Faire une journée de porte à porte pour recueillir le membership ;
- Créer une trousse de bienvenue pour les nouveaux arrivants dans le quartier ;
- Offrir davantage d'options pour le paiement de la carte de membre (chèques, comptant, etc.) ;
- Nommer une personne responsable du membership sur le conseil d'administration. Cette personne sera chargée de recruter de nouveaux membres et de faire payer les cotisations annuellement ;
- Faire une demande de soutien au fonctionnement à la Ville de Gatineau.

## RAPPORT D'ÉTUDE SUR LE SENTIMENT D'APPARTENANCE AU QUARTIER ET À L'ASSOCIATION

Dans le cas où la subvention municipale est accordée, réfléchir sur la nécessité de maintenir un membership payant. Dans le cas où le membership payant est retiré, maintenir le fonctionnement par inscription des membres à l'Association. L'inscription pourrait simplement consister en l'envoi des coordonnées par courriel à un membre de l'administration désigné. En effet, dans la mesure où les résidents sont déjà habitués à être membres de l'Association, le maintien de cette forme de fonctionnement est encouragé. Cela permet un meilleur accès aux membres et permet à l'Association d'être davantage représentative, en plus d'avoir une meilleure idée du portrait général de ses membres.

### *L'offre d'activités*

Les résultats du sondage indiquent que les membres sont satisfaits de l'offre d'activités de l'Association. Certains désirent des activités plus ciblées (ex : jeunes familles, gens sans enfants, jeunes professionnels, etc.). L'Association aurait tout à gagner à inciter les résidents à mettre sur pied leurs propres activités et à les promouvoir via son groupe Facebook. Voici les recommandations à propos de l'offre d'activités de l'Association :

- Maintenir les activités traditionnelles;
- Rajouter de nouvelles activités qui demandent moins d'organisation;
- Profiter de la tribune (courriel, site internet, Facebook) pour promouvoir les initiatives citoyennes dans le quartier (club de marche, club de course, club de devoirs, BBQ des voisins, etc.);
- Profiter du Parc pour organiser des rassemblements lors de la période estivale (heure du conte des enfants, tournois de soccer amicaux, dégustation de bière locale, dîner partage, soirée musique dansante, etc.)

### *L'implication des membres dans la gestion interne de l'Association*

L'enquête de terrain a démontré une faible implication des membres dans la gestion de l'Association. En effet, tout repose sur le travail du conseil d'administration, qui organise toutes les activités, en plus d'assurer la gestion quotidienne de l'Association. Si siéger sur un conseil d'administration représente un engagement considérable, donner un coup de main en faisant partie d'un comité ou en donnant du temps de façon spontanée lors d'une activité semble une implication à portée de tous. L'Association doit mettre en place des mécanismes afin d'assurer une plus grande implication des membres dans la gestion de celle-ci. Voici quelques pistes de solution :

- Instaurer une gestion par comités pour impliquer davantage de résidents dans le fonctionnement de l'Association et assurer la relève;

## RAPPORT D'ÉTUDE SUR LE SENTIMENT D'APPARTENANCE AU QUARTIER ET À L'ASSOCIATION

- Payer les gardien.nes les soirs de rencontres de conseil d'administration afin de favoriser la présence de jeunes parents;
- Offrir une soirée formation sur les rôles et responsabilités d'un conseil d'administration ouverte à tous les membres de l'Association;
- Créer une liste de bénévoles à jour pour chaque activité;
- Profiter de l'occasion offerte par l'AGA pour dresser une telle liste;
- Rendre l'organisation d'activités conditionnelle à un minimal de bénévoles à l'extérieur du CA (3).

### *Le sentiment d'appartenance des résidents à leur association de quartier*

L'enquête de terrain a permis d'identifier plusieurs pistes de solution afin de renforcer le sentiment d'appartenance des résidents à l'Association. Plusieurs de ces pistes de solution convergent vers un même point : l'importance de mettre en évidence les bons coups et les activités de l'Association. Voici plusieurs suggestions afin de favoriser le sentiment d'appartenance à l'Association :

- Faire mieux connaître les succès de l'Association, les souligner et les célébrer;
- Augmenter les communications avec les membres;
- Organiser une marche historique dans le quartier afin de mieux faire connaître le quartier et les actions passées de l'Association;
- Souligner et célébrer les événements marquants de l'Association, comme son 50<sup>e</sup> anniversaire;
- Simplifier le processus d'élection des nouveaux administrateurs dans les règlements généraux;
- Valoriser et faire connaître les bons coups des gens du quartier.

### *Le territoire*

La question du territoire préoccupe l'Association depuis plusieurs années. L'enquête de terrain a permis d'en arriver à quelques constats sur la participation des différents secteurs du quartier susceptibles d'orienter l'Association dans sa prise de décision concernant ses délimitations géographiques. Ainsi, à la lumière des résultats obtenus, il est recommandé de :

- Diminuer le territoire couvert par l'Association en retranchant la section D (voir point 5.6)
- Réfléchir à la possibilité d'avoir des membres auxiliaires provenant des anciens secteurs desservis par l'Association. Ils auraient accès aux activités de l'Association sans toutefois pouvoir siéger sur le conseil d'administration ou voter lors des assemblées générales.

# RAPPORT D'ÉTUDE SUR LE SENTIMENT D'APPARTENANCE AU QUARTIER ET À L'ASSOCIATION

## *Les outils de communication*

Le besoin de rafraichir et de multiplier les outils de communication ressort comme un constat majeur de cette étude. Les résidents du Parc Champlain ont le désir d'en savoir plus sur leur Association et les activités qu'elle organise. Certains outils mériteraient d'être rafraichis (site Web), alors que d'autres sont à mettre sur pied (groupe Facebook). Les répondants au sondage soulignent aussi leur déception par rapport au fait que le forum ne soit plus actif. Voici les principales recommandations en lien avec les outils de communication :

- Mise à jour du site Web ;
- Création d'un groupe Facebook pour faciliter les échanges entre les membres. Ce groupe remplacerait le forum qui était auparavant actif sur le site Web de l'Association ;
- Impression de feuillets d'information au sujet de l'Association ou invitations aux événements majeurs et distribution via *Publisac* ;
- Développer une petite trousse de bienvenue pour les nouveaux résidents.

## **Priorisation des recommandations**

À l'issue de ce rapport, l'Association a bien des choses à mettre en place afin d'améliorer sa visibilité, ses outils de communication, le sentiment d'appartenance des membres ainsi que leur recrutement. L'étude démontre qu'aucune modification majeure dans le fonctionnement de l'Association n'est suggérée. Ce sont de petites actions qui, une fois mises ensemble, changeront les dynamiques internes et externes de l'Association. Voici un tableau qui effectue une priorisation des recommandations contenues dans ce présent rapport.

# RAPPORT D'ÉTUDE SUR LE SENTIMENT D'APPARTENANCE AU QUARTIER ET À L'ASSOCIATION

Tableau 8.1 Priorisation des recommandations

Échéancier	Tâches
<b>Avril 2017</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Adoption de la modification des règlements généraux en assemblée générale annuelle</li><li>• Création d'un groupe Facebook pour favoriser les échanges entre les membres et la transmission d'information</li></ul>
<b>Mai 2017</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Premières rencontres de comités</li></ul>
<b>Été 2017</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mise à jour du site web</li><li>• Organisation d'activités ponctuelles au Parc St-Malo</li><li>• Création d'un dépliant qui présente l'Association</li></ul>
<b>Août-septembre 2017</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Préparation de la demande de soutien au fonctionnement avec l'agent de développement des communautés</li><li>• Présentation des plans d'action 2017-2018 des comités au conseil d'administration</li></ul>
<b>Octobre 2017</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 1<sup>er</sup> octobre 2017 : date limite pour le dépôt de la demande de soutien au fonctionnement et pour les demandes de soutien aux activités</li><li>• Formation sur les rôles et les responsabilités d'un conseil d'administration ouverte à tous</li></ul>
<b>Novembre 2017</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Création d'une trousse de bienvenue pour les nouveaux résidents</li></ul>

# RAPPORT D'ÉTUDE SUR LE SENTIMENT D'APPARTENANCE AU QUARTIER ET À L'ASSOCIATION

## 9. Conclusion

Pour conclure cette étude, il importe de revenir aux éléments du mandat de départ qui a été confié à la consultante. D'abord, il s'agissait de «déterminer les éléments qui caractérisent le quartier du Parc Champlain et qui le distinguent des autres quartiers de la Ville de Gatineau». L'étude a démontré que les résidents du Parc Champlain étaient en moyenne plus éduqués que la population gatinoise et que ce faisant, le revenu moyen par ménage était beaucoup plus élevé. Le style d'habitation se démarque par la forte présence de maisons unifamiliales. Finalement, il s'agit d'un territoire plutôt homogène au point de vue de l'origine ethnique.

Ensuite, la consultante devait «évaluer si le territoire actuel de l'Association est en adéquation avec le caractère du quartier». Les différentes méthodes de collecte de données ont démontré que le territoire couvert par l'Association aurait tout avantage à être diminué, afin d'englober les secteurs les plus actifs au niveau de l'implication et de la participation. De plus, certains secteurs présentement inclus dans l'Association ne partagent pas les caractéristiques distinctives du Parc Champlain (maisons individuelles, grands terrains, présence de grands arbres sur les terrains, etc.).

Puis, il s'agissait de «faire ressortir les éléments qui peuvent favoriser un meilleur sentiment d'appartenance au quartier [et à l'Association]». Les éléments favorisant un meilleur sentiment d'appartenance au quartier sont des caractéristiques ayant été nommées autant chez les membres que chez les non membres. La présence de grands arbres et de grands terrains, la proximité avec la nature, le style diversifié des maisons ainsi que le calme et la tranquillité sont les éléments qui plaisent le plus aux résidents. Pour ce qui est du sentiment d'appartenance à l'Association, le fait qu'elle existe depuis près de 50 ans, qu'elle offre des activités récurrentes pour la famille et qu'elle connaisse du succès dans les dossiers qu'elle mène sont des facteurs de la reconnaissance des gens à son égard.

Pour ce qui est de « suggérer des pistes de solution visant à accroître le membership et la participation», l'enquête de terrain a démontré que l'Association a tout intérêt à encourager les initiatives citoyennes et à les promouvoir. La création de comités divers a aussi le potentiel d'impliquer certains résidents qui désirent aider l'Association sans toutefois prendre l'engagement de siéger sur le conseil d'administration. Quant au membership, de meilleurs outils de communication et une meilleure visibilité de ses activités peuvent certainement éveiller un intérêt chez les non membres et les inciter à rejoindre l'Association. L'abandon de la

## RAPPORT D'ÉTUDE SUR LE SENTIMENT D'APPARTENANCE AU QUARTIER ET À L'ASSOCIATION

cotisation annuelle, remplacée par une subvention municipale, peut attirer quelques personnes, en plus de diminuer considérablement la charge de travail du conseil d'administration.

Finalement, l'Association désirait que l'étude permette d'identifier «les meilleures pratiques de communication entre les membres et entre ceux-ci et leur association». Le premier geste à poser pour l'Association est certainement de créer un groupe Facebook pour permettre aux membres de communiquer entre eux et ainsi, remplacer l'ancien forum de discussion qui était en vigueur il y a quelques années. Le groupe Facebook permet aussi à l'Association de promouvoir ses activités et de consulter ses membres. C'est une façon rapide, simple et peu coûteuse de créer un canal de communication au sein du quartier. Une trousse de bienvenue pour les nouveaux arrivants dans le quartier permettrait aussi de créer des liens immédiats et de faire connaître l'Association.

Bref, de façon plus générale, l'enquête de terrain permet d'affirmer hors de tout doute que l'Association joue un rôle important pour la vie communautaire du Parc Champlain. Présente dans le quartier depuis près de 50 ans, elle répond à un important besoin chez les résidents de créer des liens et de participer à des activités sociales. Les jeunes familles sont particulièrement satisfaites des activités organisées par l'Association et la participation de plus de 400 personnes à l'épluchette de blé d'inde témoigne de la volonté des résidents de participer à la création et au maintien d'une vie de quartier.

Ainsi, nombreux sont les résidents qui encouragent l'Association à continuer ses activités. Les commentaires laissés par les membres ayant répondu au sondage laissent croire que leur manque d'implication au sein de l'Association n'est pas dû à un manque d'intérêt, mais bien à un manque de temps. En effet, quoiqu'ils trouvent important d'avoir une Association active dans le quartier et qu'ils participent aux activités, ils considèrent ne pas avoir de temps pour donner un coup de main à

«Thank you to the Association and volunteers for all the work that you do. It's very important to me to feel part of a community and I hope that in the next couple of years, I'll be able to participate more actively in the Association» (membre)

l'organisation de celles-ci. Or, l'Association n'existe que par l'implication bénévole des résidents. Ceux-ci doivent prendre conscience que les membres du conseil d'administration de l'Association sont des bénévoles. Ce sont des gens qui décident volontairement de donner du temps pour améliorer la vie dans leur quartier. Les critiques à leur égard se doivent d'être constructives.

## RAPPORT D'ÉTUDE SUR LE SENTIMENT D'APPARTENANCE AU QUARTIER ET À L'ASSOCIATION

«Malgré mon absence d'implication, je suis d'avis que le travail effectué par l'Association est d'une très grande importance, notamment en ce qui concerne nos rapports avec la municipalité» (membre)

Ensuite, l'Association doit assumer son rôle de levier pour les initiatives citoyennes. Les résidents du quartier qui ont des idées de projets doivent se servir de l'Association pour promouvoir et publiciser leurs initiatives. Les résidents doivent s'approprier l'Association et cesser d'y voir un clivage entre les membres du conseil d'administration et eux.

À l'issue de cette étude, il est possible d'affirmer que l'Association a encore de très belles années devant elle. Les défis qu'elle rencontre sont des défis communs dans le mouvement associatif gatinois et sont loin d'être insurmontables. Par de petits changements dans son mode de fonctionnement, l'Association sera en mesure d'alléger le travail du conseil d'administration, d'impliquer davantage de résidents dans l'organisation d'activités et d'inciter plus de résidents à rejoindre ses rangs.

# RAPPORT D'ÉTUDE SUR LE SENTIMENT D'APPARTENANCE AU QUARTIER ET À L'ASSOCIATION

## Ressources bibliographiques

Association des résidents de l'Île de Hull (2015) *Rapport annuel des activités*, 30 p.

Association des résidents des Jardins Taché (2013) Procès-verbal de l'assemblée générale annuelle, 7 p.

Association des résidents des Jardins Taché (2014) Procès-verbal de l'assemblée générale annuelle, 4 p.

Ligue des voisins du Manoir des Trembles (2016) *Rapport d'activités*.

Portrait de Gatineau [En ligne]  
[http://www.gatineau.ca/portail/default.aspx?p=histoire\\_cartes\\_statistiques/donnees\\_demo\\_graphiques\\_socioeconomiques](http://www.gatineau.ca/portail/default.aspx?p=histoire_cartes_statistiques/donnees_demo_graphiques_socioeconomiques)

Ville de Gatineau (2010) *Cadre de soutien à l'action communautaire* «La cohésion sociale au cœur de la ville», 20 p.

## Liens utiles

Association des résidents de Plateau

<http://residentsduplateau.com/>

<https://www.facebook.com/arplateau/?ref=ts&fref=ts>

Association des résidents des Jardins Taché

<https://jardinstache.ca/>

<https://www.facebook.com/JardinsTache/?fref=ts>

Association des résidents de l'Île de Hull

<http://www.arih.ca/>

<https://www.facebook.com/Association-des-R%C3%A9sidents-de-lle-de-Hull-ARIH-187007424750150/?fref=ts>

Association des résidents de Deschênes

<http://www.vive-deschenes.ca/about-us.php>

<https://www.facebook.com/AssociationResidentsDeschenes/?fref=ts>

## RAPPORT D'ÉTUDE SUR LE SENTIMENT D'APPARTENANCE AU QUARTIER ET À L'ASSOCIATION

Association des résidents de la Terrasse Lakeview

<http://lakeview-terrace.ca/>

<https://www.facebook.com/Terrasse-Lakeview-Terrace-Neighbourhood-Association-de-quartier-279223415599078/?fref=ts>

Association des résidents du Vieux-Moulin

<https://www.facebook.com/groups/1018423138215981/?fref=ts>

Association citoyenne de Pointe-Gatineau

<https://www.facebook.com/associationcitoyennedepointegatineau/?fref=ts>

Association des résidents de Limbour

<https://www.facebook.com/districtlimbour/?fref=ts>

Ligue des voisins du Manoir des Trembles

<http://manoirdestrembles.ca/>

<https://www.facebook.com/assoLVMDT/?fref=ts>

Association des résidents et résidentes du quartier Wright

<http://www.quartierwright.org/>

<https://www.facebook.com/arrqw/?fref=ts>

Les Amis de Wychwood

<https://www.facebook.com/Amis-de-Wychwood-Friends-of-Wychwood-1443493495938042/?fref=ts>

# RAPPORT D'ÉTUDE SUR LE SENTIMENT D'APPARTENANCE AU QUARTIER ET À L'ASSOCIATION

## Annexe 1-Sondage auprès des membres

1. Depuis combien de temps habitez-vous le Parc Champlain? How long have you lived in Champlain Park?

2. Pourquoi avez-vous choisi d'habiter le Parc Champlain? Why did you choose to live in Champlain Park?

3. Parmi les choix suivants, quels devraient être les 3 principaux mandats de l'Association des résidents du Parc Champlain et des environs? Among the choices, what should be the 3 main mandates of the Champlain Park and Vicinity Residents' Association?

- Promouvoir les intérêts de ses membres auprès des différents paliers de gouvernements/promote the interests of its members at various levels of government
- Organiser des activités à caractère social/organize social activities
- Encourager la vie de quartier/ Encourage neighborhood life
- Améliorer la qualité de vie des résidents/Improve residents' quality of life
- Créer un canal de communications dans le quartier/Create a communications channel in the neighborhood
- Favoriser la prise en charge par les résidents/Promote the empowerment of residents

Commentaires :

4. Pour quelles raisons êtes-vous membre de l'association? Why are you a member of the association?

5. Si l'association avait des comités de travail, lesquels seriez-vous prêts à rejoindre? If the association had working committees, which would you be willing to join?

- a) Communications
- b) Activités sociales/Social Activities
- c) Développement urbain/Urban Development
- d) Sécurité/Safety
- e) Environnement/Environment
- f) Aucun/None (spécifier en commentaire/specify in comment box)
- g) Autre/Other (spécifier en commentaire/specify in comment box)

Commentaires :

## RAPPORT D'ÉTUDE SUR LE SENTIMENT D'APPARTENANCE AU QUARTIER ET À L'ASSOCIATION

6. Comment qualifiez-vous votre sentiment d'appartenance à l'association? How would you describe your sense of belonging to the association?

- très faible     faible     moyen     fort     très fort     N/A

7. Quels sont les éléments qui contribuent à renforcer votre sentiment d'appartenance à l'association? What are the elements that help strengthen your sense of belonging?

- Variété des activités/Variety of activities
- Régularité des activités/Regular activities
- Gratuité des activités/ The activities are free
- Certains succès de l'association dans quelques dossiers/Success of the association in some files
- Durabilité de l'association/Sustainability of the Association
- Possibilité de s'impliquer dans l'association/Opportunity to get involved in the association
- Autre/Other:

8. Quels sont les éléments qui contribuent à affaiblir votre sentiment d'appartenance? What are the elements that contribute to weaken your sense of belonging?

- Langue/Language
- Outils de communications/Communication tools
- Visibilité/Visibility
- Manque de temps/Lack of time
- Manque d'intérêt/Lack of interest
- Manque de lieu physique de rassemblement/lack of physical gathering place
- Autre/Other:

9. Avez-vous d'autres commentaires/Do you have other comments?

# RAPPORT D'ÉTUDE SUR LE SENTIMENT D'APPARTENANCE AU QUARTIER ET À L'ASSOCIATION

## Annexe 2- Sondage auprès des non membres

1. Depuis combien de temps habitez-vous le Parc Champlain? How long have you lived in Champlain Park?

2. Pourquoi avez-vous choisi d'habiter le Parc Champlain? Why did you choose to live in Champlain Park?

3. Parmi les choix suivants, quels devraient être les 3 principaux mandats de l'Association des résidents du Parc Champlain et des environs? Among the choices, what should be the 3 main mandates of the Association?

- Promouvoir les intérêts de ses membres auprès des différents paliers de gouvernements/promote the interests of its members at various levels of government
- Organiser des activités à caractère social/organize social activities
- Encourager la vie de quartier/ Encourage neighborhood life
- Améliorer la qualité de vie des résidents/Improve residents' quality of life
- Créer un canal de communications dans le quartier/Create a communications channel in the neighborhood
- Favoriser la prise en charge par les résidents/Promote the empowerment of residents

Commentaires :

4. Avez-vous déjà été membre de l'association? Have you ever been a member of the association?

- Oui/Yes
- No/Non
- Je ne sais pas/I don't know

5. Pour quelles raisons n'êtes-vous pas membre de l'association? Why aren't you a member of the association?

- a) Je n'ai pas le temps/I don't have time
- b) Je n'ai pas d'intérêt à être membre de l'association/ I have no interest in being a member.
- c) Je ne connais pas l'association/ I don't know the association
- d) Je ne veux pas payer la cotisation/ I don't want to pay the prenum
- e) La langue est un obstacle à ma participation/The language is an obstacle to my participation
- Autre/Other

## RAPPORT D'ÉTUDE SUR LE SENTIMENT D'APPARTENANCE AU QUARTIER ET À L'ASSOCIATION

6. Qu'est-ce qui vous inciterait à devenir membre de l'Association? What would make you become a member of the Association?

7. Si l'association avait des comités de travail, lesquels seriez-vous prêts à rejoindre? If the association had working committees, which would you be willing to join?

- a) Communications
- b) Activités sociales/Social Activities
- c) Développement urbain/Urban Development
- d) Sécurité/Safety
- e) Environnement/Environment
- f) Aucun/None (spécifier en commentaire/specify in comment box)
- g) Autre/Other (spécifier en commentaire/specify in comment box)

**Commentaires :**

8. Comment qualifiez-vous votre sentiment d'appartenance au territoire du Parc Champlain? How would you describe your sense of belonging to the association?

- très faible    faible    moyen    fort    très fort    N/A

Commentaires :

9. Comment qualifiez-vous votre sentiment d'appartenance à l'association? How would you describe your sense of belonging to the association?

- très faible    faible    moyen    fort    très fort    N/A

Commentaires

10. Avez-vous d'autres commentaires/Do you have other comments?

# RAPPORT D'ÉTUDE SUR LE SENTIMENT D'APPARTENANCE AU QUARTIER ET À L'ASSOCIATION

## Annexe 3- Questionnaire du focus group

- Tour de table de présentation
  
- 1) Quel est le territoire couvert par votre association? Comment a-t-il été déterminé?
- 2) Au sein de votre association, rencontrez-vous des défis en termes de mobilisation et de recrutement de bénévoles?
  - a. Selon vous, à quoi ces défis sont-ils attribuables?
  - b. Qu'avez-vous apporté comme solutions à ces défis?
  
- 3) Quelles sont les bonnes pratiques en œuvre au sein de votre association au niveau de :
  - a. La visibilité de l'association?
  - b. Les communications avec les membres?
  - c. Le recrutement des bénévoles?
  - d. La rétention des bénévoles?
  
- 4) Selon vous, qu'est-ce qui incite une personne à s'impliquer dans son association de résidents? Qu'est-ce qui repousse une personne à s'impliquer dans son association de résidents?
  
- 5) Selon vous, quels sont les éléments qui contribuent à
  - a. Renforcer le sentiment d'appartenance à l'association?
  - b. Affaiblir le sentiment d'appartenance à l'association?
  
- 6) Avez-vous quelque chose à rajouter? Questions ou commentaires?