KENNIS CENTRUM WWZ

CAHIER 20

Les acteurs cachés d'un quartier d'entraide

Construire l'entraide et la bienveillance avec les utilisateurs du quartier

Les acteurs cachés d'un quartier d'entraide

Construire l'entraide et la bienveillance avec les utilisateurs du quartier

KENNIS CENTRUM WWZ

CAHIER 20

Lieselot Degraeve
Octavia Kint
Karine Boussart

5 Quartiers d'entraide : une approche cohérente et de proximité avec les utilisateurs

7 Étudier le lien et l'entraide : le contexte du projet MaN'Aige

14 Vu de près : les liens dans six living labs

20 Voici comment prendre soin des habitants en tant qu'utilisateur du quartier

22 L'espace public comme lieu de rencontre

26 Des potagers dans l'intérêt de tout le quartier

29 9 leçons pour des quartiers d'entraide avec les utilisateurs

37 Étudier le lien entre les utilisateurs et les habitants du quartier : quelques méthodologies

39 Postface

Le nom *MaN'Aige* renvoie aux deux quartiers du centre de Bruxelles qui sont au cœur du projet : Martyrs et Notre-Dame-aux-Neiges.

Introduction

Prendre soin les uns des autres et de l'environnement est essentiel dans un quartier pour que chacun puisse bien y vivre, travailler et vieillir. Lorsque nous pensons à un quartier d'entraide, nous pensons souvent à un réseau d'habitants, d'aidants-proches et de professionnels (de la santé). Or, des utilisateurs du quartier tels que des grandes entreprises, des écoles, des administrations, des institutions culturelles, des commerçants, des bureaux et des établissements horeca sont aussi largement présents dans certains quartiers. Ils ont un énorme potentiel pour contribuer à la création d'un quartier d'entraide. C'est le cœur du projet MaN'Aige, qui s'est déroulé de novembre 2019 à octobre 2022.

MaN'Aige s'est penché sur la manière dont les utilisateurs peuvent contribuer à construire un quartier d'entraide dans les quartiers bruxellois Martyrs et Notre-Dame-aux-Neiges. Avec les habitants et les utilisateurs, nous avons étudié comment se créent les liens et l'entraide. Faire participer les utilisateurs à la construction d'un quartier d'entraide constitue une approche innovante par rapport aux interprétations classiques du concept. C'est pourquoi MaN'Aige a été financé par Innoviris, le fonds qui finance la recherche et l'innovation dans la Région de Bruxelles-Capitale afin de renforcer la résilience.

MaN'Aige a vu le jour à l'initiative du centre de services local Het Anker, qui fait partie de l'asbl LD3. Les quartiers Martyrs et Notre-Dame-aux-Neiges se situent dans la zone de compétence de Het Anker. Or, le centre Het Anker lui-même se trouve dans le quartier Béguinage, ce qui est déjà assez éloigné pour les habitants de Martyrs et Notre-Dame-aux-Neiges qui voudraient solliciter ses services. C'est pourquoi LD3 a voulu s'intéresser de plus près à ces deux quartiers, comment y stimuler l'entraide sans être présent, et ce en partenariat avec la haute école Odisee, la Vrije Universiteit Brussel (VUB), la Maison Médicale Enseignement et le Kenniscentrum Welzijn, Wonen, Zorg.

Trois années de recherche sur le lien entre les utilisateurs et les habitants des quartiers ont livré beaucoup d'enseignements et de connaissances que nous diffusons dans ce cahier. Dans la première partie du cahier, nous évoquons le contexte du projet. Quelles sont les particularités des quartiers Martyrs et Notre-Dame-aux-Neiges ? Qu'est notre projet et qui y a participé ? Nous expliquons ensuite notre vision des quartiers d'entraide. Dans la deuxième partie, nous décrivons les *living labs*, c'est-à-dire les expériences menées sur le terrain pour répondre à des besoins concrets. Enfin, dans la troisième partie, nous présentons les principaux enseignements que nous avons tirés de la participation des utilisateurs à la construction d'un quartier d'entraide.

Avec ce cahier, nous voulons inspirer d'autres personnes qui souhaitent également construire un quartier d'entraide avec les utilisateurs. Les enseignements que nous avons tirés du projet ne peuvent pas être simplement appliqués à d'autres quartiers. Il faut les considérer comme des éléments flexibles que d'autres quartiers peuvent utiliser dans le cadre d'un processus de co-création avec les utilisateurs et les habitants.

Qui sommes-nous ?

Les moteurs de MaN'Aige ont été avant tout les utilisateurs et les habitants du quartier qui se sont engagés à explorer ensemble comment créer du lien et de l'entraide, et toutes celles et ceux qui ont participé aux expériences du projet, les habitants de Notre-Dame-aux-Neiges, les membres du comité de quartier, les habitants de La Maison à Bruxelles (LaMAB), les collaborateurs du Théâtre des Martyrs, de l'Office national des Vacances annuelles et du Musée de la Bande Dessinée, les habitants et les membres du nouveau comité de quartier du quartier des Martyrs, les patients de la Maison Médicale Enseignement, l'artiste Chantal, etc. Ils étaient associés aux co-chercheuses de Het Anker, d'Odisee, de la Maison Médicale Enseignement et de la Vrije Universiteit Brussel. Le Kenniscentrum WWZ a participé au projet MaN'Aige eu égard à son expertise en matière de quartiers d'entraide et a fait partie du groupe de pilotage chargé d'orienter le projet au niveau stratégique. Il a également assuré la rédaction de ce cahier.

LD3 - Het Anker: *Mia Laermans, Karine Boussart, Karen De Clercq*

Vrije Universiteit Brussel: *Octavia Kint, Liesbeth De Donder*

Odisee: *Kate Meier, Willeke Bert, Lut Cloetens, Ellen De Cuyper*

Maison Médicale Enseignement: *Marilyn Magerotte, Anne-Laure Duchamp*

Kenniscentrum Welzijn, Wonen, Zorg: *Olivia Vanmechelen*

Quartiers d'entraide : une approche cohérente et de proximité avec les utilisateurs

À quoi ressemble le quartier idéal où chacun peut bien vivre et travailler et reçoit les soins nécessaires ? La définition classique d'un quartier d'entraide évoque une approche intégrée et de proximité en matière de logement, de soins et de bien-être de façon à ce que les personnes puissent continuer à vivre confortablement dans leur environnement familier. C'est un quartier où jeunes et plus âgés se connaissent et s'entraident. Dans un quartier d'entraide, la qualité de vie est centrale et les équipements et services sont accessibles à tous.

Non seulement les habitants et les prestataires professionnels ont participé au projet MaN'Aige. L'accent était mis sur les utilisateurs du quartier, qui sont nombreux dans un contexte urbain. Ici nous allons examiner de plus près les concepts de *soins*, de *quartier* et d'*utilisateur.*

Des *soins* à *l'entraide* et la *bienveillance*

Les soins ne sont pas une relation unilatérale, mais un échange. Les habitants et les utilisateurs du quartier peuvent s'entraider sur des services variés. Chacun.e fait ce qu'il ou elle peut dans la limite de ses possibilités. Notons bien que les soins n'ont pas seulement une dimension physique, mais aussi mentale et sociale. Les soins ne consistent pas uniquement à prendre soin des personnes ou à les orienter vers des organismes de soins formels, mais c'est aussi, par exemple, s'entraider pour faire les courses ou garder le quartier propre.

C'est pourquoi nous préférons les concepts plus larges de *entraide* et *bienveillance*. Cela va au-delà des soins classiques ou de l'aide réciproque, ce n'est pas juste donner des soins mais prendre soin l'un de l'autre. C'est une attitude envers l'autre et une prise de conscience de son quartier et de son environnement qui concerne tous les acteurs du quartier.

Le *quartier* au sens large

Il convient non seulement d'envisager les *soins* comme un concept large, mais aussi le *quartier*. Un quartier d'entraide peut désigner une commune, un quartier, une rue ou même un bloc d'appartements. Chacun a sa propre interprétation du quartier. La zone d'activité de certains utilisateurs peut dépasser le niveau local, par exemple une entreprise qui offre des services dans tout le pays.

Les frontières du quartier peuvent aussi changer en fonction d'intérêts politiques ou économiques,

Les habitants ne sont pas les seuls à pouvoir contribuer à un quartier d'entraide. Les utilisateurs jouent également un rôle essentiel

par exemple pour les promoteurs immobiliers qui construisent des espaces de bureaux ou pour les décideurs politiques qui élaborent un plan de circulation. Il est important de prendre en compte les différentes échelles d'un quartier.

Le rôle des *utilisateurs* dans un quartier d'entraide
Les habitants ne sont pas les seuls à contribuer à l'entraide. Les utilisateurs font aussi partie du quartier et y jouent un rôle important. Ce sont, par exemple, les sièges d'entreprises et d'institutions publiques, les travailleurs, les clients des magasins et des établissements horeca, les hôtels, les visiteurs des institutions culturelles ou les écoles dont les élèves ne vivent pas à proximité, mais aussi les passants, les navetteurs ou les touristes d'un jour.

De nombreux utilisateurs du quartier n'ont que peu ou pas de liens avec les habitants et n'ont pas une visée locale ou un objectif social. Dans le cadre de notre étude, nous les avons appelés les *utilisateurs atypiques*. Ce sont des utilisateurs qui n'ont pas l'environnement local comme public cible ou qui ne considèrent pas l'entraide locale comme une priorité.

Des expériences ont déjà été mises en place ces dernières années dans plusieurs quartiers de Bruxelles pour créer des quartiers d'entraide. Un très grand nombre de projets s'adressaient aux habitants, aux aidants-proches et aux professionnels de la santé. Le potentiel des utilisateurs du quartier était encore sous-exploité. Néanmoins, leur présence a un effet sur le quartier et ils offrent de nombreuses opportunités en termes d'espace, de talents, de soutien, etc., qui contribuent au bien-être du quartier.

MaN'Aige s'est donc demandé comment impliquer les utilisateurs dans des quartiers d'entraide dans un contexte urbain. La construction d'un quartier d'entraide commence par la prise de conscience de l'impact que vous avez sur le quartier en tant qu'utilisateur. L'entraide consiste à établir des liens, à faire reconnaître et valoriser votre présence dans le quartier, et à chercher des connexions avec le quartier, les habitants et les autres utilisateurs. Le tout devient ainsi plus que la somme des parties.

Étudier le lien et l'entraide : le contexte du projet MaN'Aige

MaN'Aige était un projet particulier en raison de son axe de recherche et de l'accent mis sur les utilisateurs atypiques de quartiers à faible densité de logement.

Les quartiers Martyrs et Notre-Dame-aux-Neiges
Le projet MaN'Aige concernait deux quartiers du nord-est du Pentagone bruxellois. Le quartier Martyrs est situé autour de la place des Martyrs et englobe les magasins de la rue Neuve, des ministères, des écoles, des musées et des établissements horeca qui nous font presque oublier que des gens y vivent aussi. Le quartier Martyrs est en transition : de nouveaux bâtiments sont construits et le nombre d'habitants a augmenté ces dernières années. Plus haut, entre la colonne du Congrès et les bâtiments du Parlement, se trouve Notre-Dame-aux-Neiges, avec de nombreux établissements horeca, bureaux, associations et une salle de concert.

Les utilisateurs occupent la majeure partie de la surface bâtie

Les quartiers Martyrs et Notre-Dame-aux-Neiges forment la transition entre la ville haute et la ville basse. Tous deux ont une grande valeur historique. Sur la place des Martyrs se dresse un monument aux morts de la Révolution belge ; dans le quartier de Notre-Dame-aux-Neiges, vous pouvez admirer la colonne du Congrès et des bâtiments néoclassiques. Les quartiers ont subi des transformations considérables, comme la construction de la jonction Nord-Midi, la démolition du quartier des Bas-Fonds et la construction de la Cité administrative de l'État, qui ont encore aujourd'hui un impact sur la perception de l'espace dans ces quartiers.[1]

Deux constats
Quelques spécificités de ces deux quartiers étaient à la base de la recherche. Tout d'abord, ils affichent un déséquilibre très marqué entre les habitants et les utilisateurs qui n'habitent pas le quartier, mais l'utilisent, comme les commerçants, les entreprises, les organisations, les écoles, etc. Les utilisateurs occupent la majeure partie de la surface bâtie. Seule une petite partie est destinée au logement. Ce déséquilibre est particulier par rapport au reste du Pentagone bruxellois. Le nombre de logements augmente certes, mais le déséquilibre reste important. Environ 2 600 personnes vivent dans le quartier

[1] Vous trouverez de plus amples informations sur l'histoire des quartiers dans le *Vademecum Quartier Notre-Dame-aux-Neiges* (2020), rédigé par le comité de quartier Notre-Dame-aux-Neiges.

Un quartier d'entraide est constitué d'un réseau de personnes qui le rendent résilient

Martyrs et 2 500 dans celui de Notre-Dame-aux-Neiges, tandis qu'une des entreprises du quartier Martyrs rassemble à elle seule 2 800 personnes.

Le deuxième constat porte sur le peu de services de proximité pour les habitants du quartier. Les habitants s'y sentent parfois oubliés. Justement parce que le nombre d'habitants est moins élevé par rapport au reste du Pentagone, ces quartiers sont moins fournis en terme de services et facilités diverses.

Les questions et les objectifs de la recherche
MaN'Aige avance qu'il faut commencer par créer des liens pour construire de l'entraide. Un quartier d'entraide est constitué d'un réseau de personnes et d'activités qui le rendent résilient. C'est la raison pour laquelle le lien était le thème central de MaN'Aige. L'objectif était d'étudier comment les liens entre les utilisateurs et les habitants contribuent à la création d'un quartier d'entraide. L'ambition sous-jacente était de créer un environnement plus solidaire et plus agréable à vivre pour tous ceux qui y vivent ou y sont souvent présents.

L'objectif de l'étude a été divisé en trois questions de recherche :

1. Quels sont les nouveaux liens et rôles qui se créent entre les utilisateurs et les habitants et qui contribuent à la création d'un quartier d'entraide ?
2. Comment les utilisateurs et les habitants peuvent-ils collaborer selon une approche de co-création ?
3. Comment pouvons-nous pérenniser les liens et l'entraide ?

Les utilisateurs du quartier comme chercheurs
MaN'Aige a été financé par le programme Co-Create du fonds Innoviris, qui vise à améliorer la vie et la résilience à Bruxelles. L'implication des utilisateurs de quartier dans un quartier d'entraide était inédite. Cet aspect innovant est la principale raison pour laquelle le projet MaN'Aige a été retenu dans le cadre de l'appel à projets d'Innoviris.

Dans les projets du programme Co-Create, la tâche de recherche n'incombe pas seulement à des institutions académiques ou à des centres d'expertise, mais aussi à différents acteurs de terrain qui coopèrent en tant que co-chercheurs. C'était également le cas pour MaN'Aige. Plusieurs utilisateurs et une habitante de Notre-Dame-aux-Neiges faisaient ainsi partie du comité de co-chercheurs, ou plutôt comité de co-chercheuses. Le comité se composait en outre de co-chercheuses de la Vrije Universiteit

Brussel, d'Odisee, de Het Anker et de la Maison Médicale Enseignement. Chaque co-chercheuse a pu apporter ses talents et ses idées, faire entendre sa voix et participer aux actions et décisions liées à la recherche, depuis l'élaboration de la question de recherche jusqu'à la diffusion des résultats, y compris toutes les étapes intermédiaires. C'est pourquoi nous qualifions le projet MaN'Aige de recherche co-créative.

La recherche co-créative est un processus au cours duquel les co-chercheurs participent à différentes étapes de la recherche, à différents niveaux et en fonction des capacités de chacun. Il ne faut pas nécessairement tout faire ensemble, mais bien mener le projet de recherche avec tout le monde. Certains ingrédients essentiels sont l'ouverture de la discussion à tous, la création de confiance, la valorisation de ce qui existe déjà, la flexibilité, la mise en pratique des résultats et l'utilisation des compétences et des forces de l'équipe.

MaN'Aige a utilisé différentes méthodes de recherche pendant le projet.

1 Analyse de quartier : dresser l'état des lieux des quartiers

- Nous avons recueilli des informations sur les deux quartiers et 138 enquêtes ont été réalisées pour découvrir les quartiers.
- Tout au long du processus, des ateliers de co-création ont été organisés avec des habitants et des utilisateurs, parmi lesquels des personnes qui ne faisaient pas partie du comité de co-chercheuses. Les ateliers ont porté, par exemple, sur les points forts des quartiers et sur les rêves et souhaits pour ceux-ci.
- Les co-chercheuses ont organisé des promenades et des entretiens avec des utilisateurs et des habitants des quartiers afin d'en répertorier les atouts.

2 Concevoir la recherche

- Nous avons conçu le projet et les expériences au cours de réunions mensuelles et de discussions informelles avec des habitants et des utilisateurs.
- Dans le cadre d'ateliers de co-création avec des habitants et des utilisateurs, nous avons discuté de la manière de toucher le plus grand nombre de personnes, de créer des lieux de rencontre dans le quartier et des expériences à mener.

3 Expérimenter et réfléchir

- Chaque mois, les co-chercheuses se sont réunies pour réfléchir à une « question du mois » prédéfinie. Chacune a apporté une image ou un texte pour illustrer sa réponse. Parmi les thèmes abordés, citons les structures de pouvoir au sein du projet, la pérennisation du projet après trois ans, le rôle assumé dans les living labs, l'impact du COVID-19, etc.

- Nous avons organisé des groupes de discussion semestriels avec les co-chercheuses afin de recueillir les enseignements tirés, de prévoir la suite et de rassembler les connaissances et les expériences.
- Les co-chercheuses se sont rencontrées régulièrement lors d'ateliers créatifs, les *« carnets créatifs »*. Nous expliquons cette méthode à la fin de ce cahier.

Des rêves aux expériences dans les living labs
Il y a mille manières de créer du lien entre les utilisateurs et les habitants d'un quartier. Pour explorer ces possibilités, MaN'Aige a mis en place six *living labs*. Ces living labs sont nés des besoins et des rêves du quartier.

Ils avaient une double fonction. D'une part, les expériences ont permis aux co-chercheuses d'étudier la manière dont le lien s'établit entre les utilisateurs et les habitants du quartier. D'autre part, les expériences ont répondu à des besoins concrets du quartier. L'objectif final était d'augmenter l'entraide dans le quartier, mais les labs ont aussi eu pour résultat direct de créer de nouveaux liens.

Le coronavirus nous a compliqué la tâche, mais ne nous a pas fait renoncer
Le projet MaN'Aige a démarré fin 2019. La majeure partie du projet de trois ans s'est donc déroulée pendant la crise du COVID, qui a entraîné des obstacles. Pendant longtemps, il a été impossible de rencontrer en personne les habitants. Les utilisateurs du quartier y étaient peu présents parce que les entreprises et les institutions étaient fermées. Les commerçants et les exploitants d'établissements horeca étaient surtout occupés à garder la tête hors de l'eau.

Nous avons fait face à la situation de manière créative et avons trouvé de nouvelles méthodes de travail, qui se sont également avérées utiles en dehors de la crise du COVID. Par exemple, nous avons utilisé des affiches pour recueillir des idées sur l'espace public plutôt que d'être nous-mêmes physiquement présentes. Marilyn, de la Maison Médicale Enseignement, a tenu des réunions Zoom avec les habitants et les utilisateurs du quartier à des heures qui convenaient à toutes les parties, ce qui était plus difficile avec des réunions physiques. Nous avons fait des promenades dans le quartier pour que les gens ne se contentent pas de nous dire ce qu'ils apprécient ou n'aiment pas, mais nous le montrent directement. La rencontre physique est irremplaçable. Néanmoins, les approches alternatives nous ont donné de nouvelles idées sur la construction de quartiers d'entraide avec leurs utilisateurs.

COMMENT CONSTRUIRE un QUARTIER D'ENTRAIDE ENSEMBLE avec les UTILISATEURS du QUARTIER?

WHY?

beaucoup de bureaux et **utilisateurs** dans le quartier

frontières difficiles à franchir

manque de **services** de proximité

WHAT?

RELATIONS ET RÔLES

Comment des relations se nouent avec des utilisateurs et quels rôles contribuent à un quartier d'entraide?

CO-CREATION et GOUVERNANCE

Comment travailler ensemble avec différents partenaires du quartier?

POLITISATION et ANCRAGE

Comment intégrer les résultats dans les pratiques?

HOW?

★ **POTAGER**
Un potager collectif sous forme d'un parcours de bacs dans le quartier Neiges

★ **RES'O**
Mettre en contact des grandes entreprises, institutions et résidents autour de l'espace public partagé du quartier

★ **HAUTE ÉCOLE BIENVEILLANTE**
Les étudiants de la haute école Odisee vont dans le quartier pour fournir des soins aux personnes âgées, résidents et autres étudiants

★ **ACCESSIBILITÉ**
L'accessibilité physique et émotionnelle des quartiers

★ **CULTURE**
Verduriser le quartier Martyrs ensemble avec les acteurs culturels du quartier.

★ **LIEU DE RECONTRE**
La recherche d'un lieu de rencontre fixe ou mobile dans le quartier

Vu de près : les liens dans six living labs

Dans six living labs, nous avons étudié les possibilités de créer des liens entre utilisateurs et habitants. Pour ce faire, nous sommes partis de besoins concrets des quartiers. MaN'Aige a eu ainsi non seulement une fonction de recherche, mais aussi un impact direct dans les quartiers.

Dans cette partie du cahier, nous décrivons d'abord brièvement les six living labs et les principaux enseignements que chacun a livrés. Nous approfondirons ensuite le processus et les expériences de trois labs.

LIVING LAB HAUTE ÉCOLE BIENVEILLANTE

Dans le lab Haute école bienveillante, Odisee a examiné comment apporter des soins individuels aux habitants en tant qu'utilisateur du quartier. Différentes actions ont été organisées :

→ Dans le cadre du projet Buddy, un travail en binôme, les étudiants en soins infirmiers ont noué un contact avec des personnes âgées vulnérables ou des personnes isolées pour leur tenir compagnie.
→ Des étudiants en ergothérapie ont rendu visite aux locataires de la société immobilière de service public le Logement Bruxellois. Ils ont examiné quels aménagements sont nécessaires dans les logements pour que les personnes âgées puissent y vivre en toute sécurité.
→ Des étudiants en soins ophtalmologiques ont offert des examens de la vue gratuits aux apprenants de Bruxelles Formation, un centre de formation installé dans le quartier.

Odisee a également noué des liens avec le quartier dans d'autres domaines. Par exemple, un nouveau programme d'études intégrant la dimension de quartier a été élaboré. En outre, Odisee participe à des initiatives de verdissement des quartiers et fait appel à des organisations locales pour assurer la restauration lors d'événements.

Leçons apprises

- Envisager les soins au sens large : passer du temps ensemble et bavarder est extrêmement important.
- La confiance est essentielle pour le travail en binôme, mais elle n'est pas facile à instaurer. Il faut de la souplesse et du temps, par exemple en ce qui concerne le règlement des études. Les étudiants n'étaient pas disponibles pendant l'été ni durant les examens. Dès lors, il n'y avait pas assez de continuité dans les soins, ce que les personnes âgées trouvent justement important.
- Une haute école peut intégrer la dimension de quartier de différentes manières. Non seulement dans les formations, mais aussi, par exemple, dans les infrastructures et la logistique. Les utilisateurs du quartier sortent de cette façon de leur mission individuelle pour étudier leur impact sur l'environnement et la manière dont ils peuvent contribuer structurellement à la qualité de vie du quartier. Dans un quartier d'entraide, l'objectif n'est pas seulement de prendre soin des habitants, mais aussi de l'environnement.

Avec qui ?

- Odisee et étudiants en soins infirmiers, ergothérapie et soins ophtalmologiques
- Maison Médicale Enseignement et patients
- Locataires et collaboratrices du Logement Bruxellois
- Apprenants et collaborateurs de Bruxelles Formation

LIVING LAB LIEU DE RENCONTRE

Les habitants rêvaient depuis longtemps d'une maison de quartier où ils pourraient se rencontrer, partager l'offre et la demande, les problèmes et les solutions, organiser des activités ou convier des personnes à des services, des animations, des conférences, etc. Il était difficile de trouver un local permanent et ils se demandaient si les utilisateurs du quartier pourraient mettre des locaux à leur disposition. Mia et Karine, du centre de services local Het Anker, ont donc étudié des lieux de rencontre possibles avec des utilisateurs du quartier. De nombreuses solutions ont été essayées, comme une permanence dans le hall d'un hôtel, une auberge de jeunesse et des activités sur la place de la Liberté et la place des Martyrs. Finalement, la galerie du Parlement dans le quartier Notre-Dame-aux-Neiges est devenue un lieu temporaire pour se rencontrer.

Leçons apprises

- Un lieu de rencontre permanent implique une grande responsabilité, que les habitants ne sont pas toujours prêts à assumer. Les utilisateurs du quartier rencontrent des obstacles pratiques à la mise à disposition de leur bâtiment, tels que les heures d'ouverture et la sécurité.
- Il existe de nombreux lieux de rencontre informels, par exemple la salle d'attente de la maison médicale, le hall d'entrée d'un immeuble d'appartements, un café, un parc, etc. Il est intéressant d'utiliser ces lieux informels pour soutenir les initiatives des habitants et faciliter les liens.

Avec qui ?

- Comité de quartier de Notre-Dame-aux-Neiges
- Habitants et passants des quartiers Martyrs et Notre-Dame-aux-Neiges
- LD³ - Mia Laermans et Karine Boussart de Het Anker

LIVING LAB POTAGER

La Maison Médicale Enseignement souhaitait lancer un projet afin de rendre le quartier plus agréable pour ses habitants et ses utilisateurs. Au terme d'un petit sondage, il s'est avéré que quelques habitants avaient envie d'un potager partagé. Ils se sont associés à la Maison Médicale Enseignement, à l'école des devoirs de Notre-Dame-aux-Neiges et à La Maison à Bruxelles, qui occupe temporairement un bâtiment vide dans la rue de l'Association. Le potager était une manière pour les habitants de se réapproprier l'espace public. Ils ont installé un parcours de bacs à plantes et à légumes. Des habitants et Marilyn, de la Maison Médicale Enseignement, se sont réunis chaque semaine pour constituer un dossier de subvention, demander les bacs, aménager le parcours, organiser des ateliers sur les semis et la plantation, entretenir les bacs, etc.

Leçons apprises

- Soutenir les initiatives des habitants qui améliorent la qualité de vie dans le quartier s'inscrit dans la mission d'une maison médicale, même si ces initiatives ne sont pas directement liées aux patients.
- Un potager ne doit pas nécessairement être aménagé de façon permanente dans le sol, mais peut se composer de bacs disposés à différents endroits. Cette solution est intéressante pour les quartiers dans lesquels peu d'espace est disponible. En outre, elle crée plus de contacts entre les différentes organisations et les commerces que si le potager occupe un lieu fixe.
- Le potager a lancé un mouvement plus large d'habitants désireux d'œuvrer à un meilleur cadre de vie. Ceux-ci ont par exemple eu l'idée de prévoir un compost pour le quartier. Des contacts ont également été pris avec des plateformes d'échange de biens et avec Less Beton, qui vise à débétonner l'espace public.

Avec qui ?

- Habitants de Notre-Dame-aux-Neiges
- Organisations locales du quartier : école des devoirs et La Maison à Bruxelles
- Marilyn Magerotte, de la Maison Médicale Enseignement

LAB ACCESSIBILITÉ

Plusieurs endroits des quartiers sont difficiles d'accès pour les personnes à mobilité réduite, par exemple en raison de la présence de marches à l'entrée ou de l'inaccessibilité des toilettes. Anne-Laure de la Maison Médicale Enseignement, a entendu des patients dire qu'il leur était parfois difficile de se déplacer dans le quartier. En outre, ils n'osent pas toujours demander de l'aide. Cela renforce l'isolement dans lequel se trouvent certaines personnes à mobilité réduite.

Lors de balades avec des personnes à mobilité réduite, Anne-Laure a répertorié les zones problématiques tant dans le quartier même que dans les commerces. Toutes ces informations ont été rassemblées dans une brochure qui a été distribuée dans le quartier. Nous espérons que les informations que nous diffusons et les actions de sensibilisation que nous menons entre autres via la brochure contribueront à une plus grande prise de conscience de l'accessibilité en tant que problème collectif.

Leçons apprises

- Les solutions possibles ne sont pas faciles à mettre en place. Nous avons expliqué aux exploitants d'établissements horeca et aux commerçants comment rendre leurs locaux plus accessibles, mais ils n'ont pas toujours les moyens de modifier leurs installations. Nous avons interpellé les autorités pour qu'elles prévoient des subventions afin que les commerçants puissent adapter leurs bâtiments. Elles considèrent toutefois cette question comme un problème individuel que les gens doivent résoudre eux-mêmes.
- La collaboration avec les habitants a apporté une énorme valeur ajoutée à la maison médicale. Anne-Laure a appris à mieux connaître le quartier, les habitants et les défis et besoins locaux.

Avec qui ?

- Habitants des Martyrs et de Notre-Dame-aux-Neiges
- Anne-Laure Duchamp, de la Maison Médicale Enseignement
- Commerçants locaux de Notre-Dame-aux-Neiges

LAB CULTURE

En tant qu'institutions culturelles, le Théâtre des Martyrs et le Musée de la Bande Dessinée ont pris l'initiative de faciliter l'accès à la culture pour tous les habitants du quartier. Dans cette optique, ils ont entamé un dialogue avec les habitants et les utilisateurs. Celui-ci a révélé que la culture n'est pas une priorité pour les habitants. En revanche, un thème important qui est ressorti des discussions est le verdissement.

Un groupe d'habitants désireux de s'investir dans le verdissement s'est formé petit à petit. Ils ont pu compter sur le soutien d'utilisateurs. Par exemple, le théâtre a mis des salles de réunion à la disposition des habitants pour qu'ils puissent discuter de leur plan de verdissement. Carole, une collaboratrice du théâtre, était souvent présente et a participé aux discussions sur les possibilités de verdissement avec la Ville de Bruxelles. Finalement, plusieurs organisations ont signé le dossier de demande de verdissement introduit auprès de la Ville de Bruxelles.

Leçons apprises

- Outre le Théâtre des Martyrs, de plus en plus d'institutions et d'organisations se sont investies dans le projet, dont l'Office national des Vacances annuelles, le Théâtre de la Montagne Magique, la haute école Odisee, l'auberge Sleepwell, l'école Gatti de Gamond et Het Anker. Cela montre que beaucoup d'utilisateurs attachent de l'importance à un quartier agréable et plus vert.
- Ans Persoons, l'échevine de l'Urbanisme et des Espaces publics, et Zoubida Jellab, l'échevine des Espaces Verts, ont été invitées par les habitants qui leur ont soumis leurs idées pour transformer le quartier. Des étapes suivantes seront élaborées en collaboration avec la Ville.
- Plusieurs living labs ont montré que les espaces verts sont un vecteur de rencontre important. L'aménagement de l'espace public dans le quartier et la collaboration à ce sujet sont ainsi devenus l'une des principales dimensions d'un quartier d'entraide.

Avec qui ?

- Les habitants des Martyrs et des utilisateurs tels que le Théâtre des Martyrs, l'Office national des Vacances annuelles, le Théâtre de la Montagne Magique, Odisee, l'auberge Sleepwell, l'école Gatti de Gamond
- LD^3 - Het Anker

LAB RES'O

L'espace public des quartiers est occupé en bonne partie par des entreprises et des institutions. Lut Cloetens et Willeke Bert, d'Odisee, ont voulu étudier comment les habitants et les utilisateurs vivent cet espace et comment ils pourraient améliorer ensemble le quartier en termes de sécurité, d'aspect, de nuisances, etc.

Dans différents endroits, nous avons accroché des affiches sur lesquelles les gens pouvaient indiquer les lieux qu'ils trouvaient désagréables. Nous avons ensuite réuni les utilisateurs et les habitants pour réfléchir à la manière de rendre ces lieux problématiques plus agréables. Une quarantaine de personnes en tout ont participé à ces réunions, dont des collaborateurs de 16 institutions publiques et entreprises.

Leçons apprises

- Les grandes entreprises et les institutions sont difficiles à toucher parce qu'elles sont rarement ancrées localement et qu'il est compliqué de trouver un interlocuteur. Cela vaut la peine d'être présent dans le quartier et de s'adresser personnellement aux gens.
- Au lieu de créer des liens, nous sommes partis d'un lien qui existe déjà. Les utilisateurs et les habitants du quartier sont en effet reliés par l'espace physique. Cette expérience partagée présente un grand potentiel.

Avec qui ?

- Habitants des quartiers Martyrs et Notre-Dame-aux-Neiges
- Utilisateurs du quartier : entreprises, institutions publiques et culturelles, etc.
- Lut Cloetens et Willeke Bert d'Odisee

De plus près

Living lab Haute Ecole Bienveillante

Voici comment prendre soin des habitants en tant qu'utilisateur du quartier

La haute école Odisee a étudié le lien entre les utilisateurs et les habitants de différentes manières dans le lab Haute école bienveillante. Dans le cadre du projet Buddy, des étudiants en soins infirmiers ont noué un contact avec des habitants vulnérables ; il convient dès lors de se demander comment d'autres formations pourraient contribuer à l'entraide dans le quartier.

Kate Meier

Kate Meier, co-chercheuse à Odisee :
« La participation d'Odisee est partie de la formation en soins infirmiers. Nous avions déjà mis en place un projet Buddy avant le lancement de MaN'Aige. Des étudiants ont formé des binômes avec des personnes âgées vulnérables, par exemple à mobilité réduite ou isolées, pour aller bavarder avec elles et leur tenir compagnie. L'objectif était d'apprendre aux étudiants que les patients sont des personnes avec leur contexte, leur histoire, leurs forces, leurs capacités, etc.

Dans le cadre de MaN'Aige, nous avons voulu, d'une part, étudier comment créer une entraide directe entre les utilisateurs du quartier, en l'occurrence les étudiants, et les habitants. D'autre part, nous voulions sensibiliser les étudiants au fait que des personnes vivent à proximité de leur haute école, ce qui, nous l'espérons, les incitera à respecter davantage le quartier et à être plus attentifs.

Notre formation en soins infirmiers est située dans le bâtiment Terranova, dans le quartier Martyrs. Nous n'avions toutefois encore jamais mené le projet Buddy dans notre propre quartier. La Maison Médicale Enseignement a été un partenaire important du projet et nous a présenté des personnes âgées du quartier qui souhaitaient participer au projet. Nous avons également demandé aux pharmaciens de distribuer des brochures aux patients et avons accroché des affiches dans les hôpitaux.

Beaucoup d'habitants étaient très réticents à l'idée de faire entrer une personne inconnue dans leur maison. De plus, ils voulaient pouvoir offrir quelque chose en retour à leur binôme. Se contenter de recevoir de l'aide est difficile pour beaucoup. Nous avons appris que les exigences de la formation ne correspondent souvent pas à la demande des habitants. Les étudiants sont disponibles d'octobre à mai. Les besoins des institutions et des habitants sont parfois difficiles à concilier. Ce sont des leçons importantes que nous voulons transmettre à d'autres institutions qui veulent lancer un projet de lutte contre la solitude.

Les personnes âgées voulaient aussi offrir quelque chose en retour à leur binôme. Se contenter de recevoir de l'aide est difficile pour beaucoup

COVID-19 : nouvelles initiatives
Avec le Covid, nous pensions qu'il fallait éviter que les étudiants qui étaient en stage à l'hôpital aillent voir des personnes âgées particulièrement vulnérables au coronavirus. Nous avons donc arrêté les visites physiques et avons commencé à établir des contacts téléphoniques entre les étudiants et les personnes âgées, dans la mesure du possible.
La crise inattendue et la difficulté de réunir étudiants et habitants nous ont fait réfléchir différemment aux réseaux de soins. Les personnes qui ont certains besoins en matière de soins aiment choisir qui leur prodigue ces soins. Le passage d'un inconnu dans le cadre d'un projet de formation ne convient pas à tout le monde. Au lieu de chercher à nouer un lien avec un habitant individuel, nous nous sommes tournés vers les organisations et les institutions. Par exemple, nos étudiants ont prêté main-forte au centre de test COVID Pacheco aux moments de grande affluence. C'est aussi une manière de faire preuve d'entraide.

Sur la base de cette expérience, nous avons mis en relation des étudiants de différentes formations avec d'autres utilisateurs du quartier. La coopération entre la formation d'ergothérapie et la société immobilière de service public le Logement Bruxellois, qui gère les logements sociaux dans le quartier Martyrs, est un exemple de réussite. Les étudiants ont évalué les habitations et étudié les adaptations possibles pour les rendre plus sûres pour les personnes âgées. Une autre collaboration s'est établie entre la formation en soins ophtalmologiques et Bruxelles Formation, dont le local de formation est situé dans le quartier Notre-Dame-aux-Neiges. Des étudiants ont offert des examens de la vue gratuits aux apprenants de Bruxelles Formation. Au moyen de dépliants et d'affiches, nous avons également invité les autres utilisateurs et habitants du quartier à faire tester leur vue.

Nous sommes conscients de notre rôle en tant que voisin
Entre-temps, notre haute école a davantage pris conscience du fait que notre quartier est un quartier résidentiel et que nous contribuons à la qualité de vie de ses habitants. Cela a commencé avec la formation en soins infirmiers, mais nous constatons déjà que d'autres disciplines ont envie d'apporter leur contribution. Nous essayons de transposer cette conscience du quartier dans tous les aspects de notre travail : non seulement dans nos formations, mais aussi, par exemple, en ce qui concerne la restauration lors des réunions ou en ouvrant nos bâtiments aux autres. Nous sommes en contact avec les habitants dans le cadre du lab Culture pour verdir le quartier et cherchons encore d'autres façons de nous ouvrir aux utilisateurs et aux habitants du quartier. Notre réussite nous fait espérer que d'autres grandes institutions s'y intéresseront également en tant que voisines. »

De plus près

Living lab Lieu de rencontre

L'espace public comme lieu de rencontre

L'espace que se partagent les habitants et les utilisateurs du quartier est un axe important pour créer des liens. Dans le living lab Lieu de rencontre, le centre de services local Het Anker a étudié ce à quoi pourrait ressembler un lieu de rencontre dans le quartier. En effet, la rencontre est une condition indispensable au lien.

Mia Laermans et Karine Boussart

Mia Laermans, travailleuse communautaire à Het Anker : « Dès le début de MaN'Aige, nous avons constaté que les habitants rêvaient d'un lieu de rencontre dans le quartier pour échanger des informations, organiser des activités, stocker du matériel, etc.

En se rencontrant et en se parlant, on peut atteindre facilement les gens, détecter davantage de besoins et y répondre. C'est intéressant pour un centre de services local comme Het Anker. Avant de commencer à collaborer avec MaN'Aige, nous ne touchions que très peu les habitants des quartiers Martyrs et Notre-Dame-aux-Neiges, bien que ces deux quartiers fassent partie de notre périmètre d'action. Maintenant, nous avons de nouveaux contacts, Het Anker a un visage dans le quartier, nous offrons plus de soutien aux gens et nous avons créé un réseau avec des utilisateurs du quartier. »

Karine Boussart, collaboratrice de projet à Het Anker : « Notre premier lieu de rencontre était un local de la Maison de la Laïcité. Nous y tenions une permanence sociale mensuelle, avec le comité de quartier de Notre-Dame-aux-Neiges, afin d'aider les personnes à toutes sortes d'égards. Nous y organisions également des goûters. Mais après quelques mois, une nouvelle direction est arrivée et a voulu donner une nouvelle affectation au local. Nous ne pouvions donc plus l'utiliser.

Pendant cette période, nous avons remarqué que la rencontre est plus facile si l'on prévoit un lieu pour cela. Nous nous sommes toutefois demandé si ce lieu devait toujours être le même. Pourquoi ne pas prévoir différents endroits ? Un lieu de rencontre peut-il être mobile ? C'est pourquoi nous avons tenu des permanences à plusieurs endroits au lieu d'un lieu fixe, comme une auberge de jeunesse et des hôtels.

Toutefois, moins de personnes y venaient. Les changements de lieux, qui plus est pas toujours centraux, déroutaient les gens. En outre, les rencontres étaient moins régulières. Il y a des personnes que l'on ne voit qu'une fois à moins de revenir souvent au même endroit. Un lieu permanent est plus propice aux contacts durables. Finalement, nous avons pensé qu'il serait préférable de trouver un endroit fixe qui pourrait servir de lieu de rencontre. »

L'espace public a énormément de potentiel

Mia : « Un lieu de rencontre ne doit pas nécessairement être une salle privée dans un bâtiment. Il peut également s'agir d'un espace public, comme un parc ou une place. Pendant la crise du COVID, les activités en intérieur étaient difficiles et nous devions les déplacer davantage dans l'espace public. La priorité de notre lab a alors changé : nous ne cherchions pas seulement un lieu de rencontre, mais voulions étudier comment utiliser l'espace public pour permettre la rencontre et le lien. »

Un lieu de rencontre permanent est plus propice aux contacts durables

Karine : « En septembre 2021, nous avons organisé une exposition sur les lieux de rencontre du passé. Les habitants et les utilisateurs du quartier l'ont préparée ensemble. Simultanément, nous nous sommes demandé ce que représente un lieu de rencontre aujourd'hui pour les gens. Nous sommes donc sortis dans la rue pour recueillir des témoignages sur les lieux de rencontre. Sur la place de la Liberté et la place des Martyrs, deux places centrales, nous avons mis un totem en bois sur lequel les gens pouvaient accrocher

des notes avec des questions, des idées ou des anecdotes sur les lieux de rencontre. Il est apparu que tout le monde ne connaît pas bien le quartier. Par exemple, nous avons constaté que les habitants ne savaient pas bien quels commerçants vendaient des produits de base, comme des fruits et légumes, des couches, du lait et du pain. Nous avons cherché la réponse pour eux et avons mis en évidence tous les commerçants qui proposent ces produits de base.

Nous avons ensuite cherché un nouveau lieu de rencontre permanent. Une habitante nous a recommandé la galerie du Parlement, une galerie ouverte entre la rue de la Croix de Fer et la rue de l'Enseignement. Elle appartient à la Régie foncière de la Ville de Bruxelles. Je les ai contactés à plusieurs reprises, mais il a fallu du temps pour obtenir une réponse. La tâche aurait été encore plus difficile pour les habitants ou les utilisateurs du quartier, qui ne peuvent pas prendre le temps de contacter plusieurs fois cet organisme. C'est bien qu'ils aient un intermédiaire qui prend le temps de faire ce genre de choses.

Adressez un message simple aux gens.

Cela a toutefois marché et la Régie foncière a trouvé intéressant que la galerie soit utilisée par un projet social. Nous y avons déjà organisé quelques activités, mais d'autres peuvent également utiliser la galerie. Il y a une affiche sur laquelle les personnes du quartier peuvent s'inscrire pour organiser quelque chose. Par exemple, un habitant est client de l'organisateur de jeux situé au coin de la galerie. Il a pris l'initiative de présenter un nouveau jeu à un public plus large dans la galerie. Les boissons et les collations provenaient de commerçants locaux et l'habitant et ses amis se sont occupés de la décoration. La Maison Médicale Enseignement y a aussi organisé un verre de l'amitié après une activité sportive. La galerie est un lieu particulier : elle est couverte et pourtant située dans l'espace public. Mais il y a d'autres endroits possibles : des kiosques dans un parc, le hall d'entrée d'un immeuble d'appartements, etc. »

La clarté est payante

Mia : « Après notre événement inaugural dans la galerie, il y a d'abord eu peu de réactions. J'avais l'habitude de me présenter et de présenter la galerie sous l'angle de notre projet. "Je travaille pour MaN'Aige et nous menons un projet sur les quartiers d'entraide entre les habitants et les utilisateurs." J'ai dû simplifier mon explication parce que les gens ne me suivaient pas. Nous les interpellions alors en leur disant : "Si vous voulez faire une activité, contactez-nous." Nous avons alors eu des réactions. Il vaut mieux commencer par un message simple qui interpelle les gens et non par une question de recherche difficile. Vous aurez l'occasion plus tard d'expliquer le projet plus en détail.

En outre, cela vaut la peine d'impliquer explicitement les utilisateurs. Ne partez pas simplement du principe qu'ils verront votre affiche. L'ouverture de la galerie s'est déroulée au moment où tous les parents venaient chercher leurs enfants à l'école. Si nous avions travaillé avec l'école et l'avions impliquée, peut-être que les parents seraient venus. Les gens ont besoin d'une demande ou d'une invitation explicite ; ensuite, l'échange a lieu naturellement.

Le plus difficile est l'ancrage. Les utilisateurs du quartier étaient au cœur de notre projet, mais ce n'est pas un groupe stable. Les entreprises déménagent, les étudiants quittent l'école, etc. Il y a beaucoup de mouvement. En outre, un tel projet dépend fortement des personnes qui le soutiennent. Même si la mission de votre organisation ou de votre entreprise est sociale, chacun l'interprète différemment. L'arrivée de nouvelles personnes peut tout changer. C'est ce qu'il s'est passé après un changement de personnel dans notre premier lieu de rencontre à la Maison de la Laïcité. »

Karine : « Grâce au lab, nous avons rencontré de nombreuses personnes que nous ne connaissions pas auparavant. Ce n'étaient pas des rencontres éphémères, mais des contacts durables. Un lieu de rencontre fait vraiment naître un réseau. Pour l'exposition, par exemple, un habitant des Martyrs avait prêté ses livres, un utilisateur avait imprimé les panneaux et un autre avait construit le totem. C'est formidable qu'ils aient tous travaillé ensemble sur ce projet. Ils s'inspirent mutuellement. Un habitant de Notre-Dame-aux-Neiges a rédigé un petit journal sur le quartier et en a parlé à une habitante des Martyrs. Celle-ci a alors dit avec beaucoup d'enthousiasme : "Je peux aussi faire ça pour notre quartier !" Les bons exemples et les bonnes idées créent l'émulation. »

De plus près

Living lab Potager

Des potagers dans l'intérêt de tout le quartier

Dans le cadre du living lab Potager, des habitants et des utilisateurs ont placé six bacs en différents endroits du quartier Notre-Dame-aux-Neiges. Les tomates, les courgettes, les tournesols et le basilic dans les bacs ne sont pas les seuls à pousser actuellement, le lien entre les habitants du quartier prend également racine.

Marilyn Magerotte

Marilyn Magerotte, infirmière et responsable santé communautaire à la Maison Médicale Enseignement : « Quand vous lancez un projet pour créer du lien, vous devez être à l'écoute des besoins des habitants et des utilisateurs du quartier. Le projet doit être confié aux personnes elles-mêmes. Nous avons certes pris l'initiative en tant qu'organisation. Nous avons commencé par envoyer un e-mail à toutes les personnes qui se trouvaient sur la liste de diffusion du quartier pour leur proposer de lancer un projet écologique. Plusieurs habitants avaient envie d'un potager partagé pour le quartier. Le premier groupe d'habitants a rapidement été rejoint par quelques utilisateurs : un ancien habitant qui se rend encore régulièrement dans le quartier, l'école des devoirs de Notre-Dame-aux-Neiges et La Maison à Bruxelles (LaMAB).

Au début, nous voulions installer les bacs du potager dans un endroit central où tout le monde pouvait se retrouver. Nous pensions à la place de la Liberté, par exemple, mais elle est classée au patrimoine historique. Une autre possibilité était le jardin de la Cité administrative de l'État. Cela n'a finalement pas été possible en raison d'un conflit entre le promoteur qui y construit de nouveaux bureaux et le comité de quartier. Les habitants ne voulaient pas perdre le comité de quartier et nous avons donc cherché un autre endroit. En outre, il y avait une demande de verdissement dans le quartier. C'est pourquoi nous avons disséminé le potager sur plusieurs endroits et en avons fait un parcours.

Un revers et une chance

Lorsque nous avons décidé de ne pas placer les bacs à la Cité administrative, je pensais que les participants seraient découragés par ce revers. Mais ils y ont vu une chance : tout le monde était enthousiaste à l'idée d'en faire un parcours.

Bien sûr, les bacs subissent parfois des dégradations. Des gens y jettent leurs mégots de cigarettes ou leurs déchets, par exemple. Mais nous nous réunissons régulièrement avec le groupe pour trouver des solutions à ces problèmes. Nous disposons d'une plateforme en ligne pour échanger des informations, par exemple sur les plantes ou sur la personne chargée de l'arrosage.

Il n'y a pas de rôles fixes ou de hiérarchie dans le groupe, ni de plateforme officielle de prise de décision, et nous n'avons pas de charte ni de règles. Quand nous devons prendre des décisions, nous écoutons tout le monde. Certains d'entre nous s'y connaissent bien en potagers et en culture de fruits et de légumes. Ils disent par exemple quand il est temps de replanter, d'ameublir le sol, etc. D'autres ont des connaissances juridiques et des contacts avec d'autres initiatives citoyennes. J'ai apporté un soutien organisationnel, rédigé le compte-rendu des réunions et contribué au dépôt du dossier de subvention.

Participer selon son temps et ses moyens

L'école des devoirs a intégré les potagers à son programme éducatif sur l'alimentation durable et les chaînes d'approvisionnement courtes. C'est rassurant, car cela veut dire qu'il y a toujours quelqu'un qui s'occupe des bacs. En effet, de nombreux utilisateurs du quartier, comme les collaborateurs des entreprises ou des établissements horeca, n'habitent pas le quartier et ne sont pas là le week-end, par exemple. Les enfants de l'école des devoirs prennent alors soin des bacs.

Nous participons tous en fonction du temps dont nous disposons et de nos possibilités. Les habitants qui aident ont aussi un travail en plus du projet. Il est difficile de concilier tous nos horaires. Les utilisateurs qui travaillent ici sont présents dans le quartier pendant la journée, mais pas le soir. Les habitants sont absents en journée parce qu'ils vont travailler, mais présents le soir. En tant qu'utilisatrice du quartier, j'ai eu la chance de pouvoir organiser mes horaires de manière flexible et de pouvoir assister à des réunions le soir. Tout le monde n'est pas aussi flexible.

Nous participons tous en fonction du temps dont nous disposons et de nos possibilités

Intérêt collectif du quartier
Nous avons eu du mal à faire participer les utilisateurs atypiques qui n'ont pas de mission sociale comme l'enseignement ou la santé. Nous avons contacté plusieurs restaurants, par exemple, mais c'est difficile car ils travaillent le soir, justement quand les habitants sont disponibles.

L'intérêt personnel des gens ou leur envie de participer sont importants, mais ils doivent aussi voir l'intérêt collectif du quartier. Ce projet crée de l'entraide et du lien entre les habitants et les utilisateurs parce qu'ils s'entraident en vue d'atteindre leur objectif commun, les potagers. Pour eux, c'est quelque chose qui compte et dans lequel ils veulent s'investir. Les utilisateurs et les habitants du quartier qui ne sont pas intéressés par le potager ou qui ne voient pas l'importance du collectif ne s'engageront pas facilement.

Notre maison médicale se concentre sur les soins curatifs de première ligne, mais nous avons également une mission de soins préventifs et de promotion de la santé. Au début, j'ai parlé de ce projet aux personnes qui sont enregistrées comme patients chez nous. Plus le projet avançait, plus j'ai élargi ma perspective à l'intérêt pour tout le quartier. J'ai réalisé que certains participants ne sont pas inscrits chez nous, mais contribuent indirectement à la santé et au bien-être de nos patients. Améliorer l'entraide et la qualité de vie profite à tout le monde dans le quartier, à nos patients comme aux autres.

La difficulté consiste à trouver des accords entre les habitants et les utilisateurs du quartier. Tous ont intérêt à ce que le quartier offre une bonne qualité de vie. Une fois que les utilisateurs voient l'intérêt collectif et ont un objectif commun, il faut encore trouver des moments pour se rencontrer. Mais lorsqu'on y parvient, il se crée une belle dynamique entre les deux groupes et des liens se nouent. Par exemple, certains habitants ignoraient l'existence de l'école des devoirs ; maintenant, ils la connaissent bien. Je suis fière de ce résultat. Et surtout, nous avons réussi à verdir le quartier petit à petit. Au départ du besoin d'un groupe d'habitants de verdir le quartier, nous avons réuni un certain nombre d'acteurs autour de cet objectif. »

9 leçons pour des quartiers d'entraide avec les utilisateurs

Le projet MaN'Aige a livré de nombreuses connaissances précieuses sur la manière d'établir des liens entre les habitants et les utilisateurs afin de créer un quartier d'entraide. Dans ce chapitre, nous évoquons les principaux enseignements du projet.

1 Reconnaissez le potentiel des utilisateurs dans un quartier d'entraide

Tous les utilisateurs ont des caractéristiques et des qualités et peuvent contribuer à un quartier d'entraide. Par exemple, ils peuvent partager leur expertise, leurs connaissances et leurs compétences, comme la préparation de dossiers de subvention, la traduction, la conception graphique ou l'établissement de contacts. Ils peuvent aussi fournir un soutien logistique ou financier, tel que le prêt de salles et d'équipements, ou mettre des ressources humaines à disposition, par exemple le temps de leurs collaborateurs.

Le quartier a, à son tour, une valeur ajoutée pour ses utilisateurs. Apprendre à connaître le quartier et faire partie d'un réseau est utile pour les organisations. Un réseau de quartier peut apporter un soutien et les contacts et connaissances servent à long terme.

Comme l'a dit la direction d'une institution culturelle en parlant du contact avec les autres institutions du quartier après le confinement : *"Si vous devez y faire face seul, c'est une période difficile. C'est beaucoup plus facile avec un réseau autour de vous."*

La coopération est également utile pour trouver des solutions durables aux problèmes locaux, comme l'a montré le living lab Accessibilité.

Tous les utilisateurs ont des caractéristiques et des qualités et peuvent contribuer à un quartier d'entraide

2 Faites prendre conscience du quartier à ses utilisateurs

Pour développer un quartier d'entraide, il faut que les utilisateurs et les habitants adoptent une attitude fondamentale de prise de conscience du quartier. Lorsque nous avons parlé pour la première fois de notre projet aux utilisateurs du quartier, ils ont souvent eu des réactions étonnées. "Il y a vraiment des gens qui habitent ici ? Mais ils ne sont pas très nombreux, non ? 2 600 – Je l'ignorais !" Certaines institutions ou organisations ne voient pas l'intérêt de contacts avec le quartier. À l'inverse, les habitants ne voient pas toujours l'utilité du contact avec les utilisateurs du quartier.

Comment éveiller l'intérêt d'une entreprise, d'une institution, d'une organisation ou d'un commerçant pour quelque chose qui ne fait pas partie de ses occupations quotidiennes ? Cela peut se faire simplement en posant une question qui incite les gens à réfléchir à leur quartier. Ils peuvent être inspirés ou surpris par une question concrète. La question peut rester dans un coin de leur tête et peut-être conduire à une prise de conscience du quartier. De cette manière, vous pouvez semer une graine qui fait naître une idée, une action ou un besoin.

Nous utilisons le symbole du totem, une action que nous avons mise en place dans le cadre du living lab Lieu de rencontre.

Incitez les gens à réfléchir à leur quartier

Le totem : créer un lien pas à pas

Dans le lab Lieu de rencontre, nous avons testé différents lieux comme lieux de rencontre, tels qu'un hôtel, une auberge de jeunesse et une haute école. Très peu de gens y sont venus. Il y a même eu des réactions négatives de la part d'habitants qui ne se sentaient pas impliqués.

Nous avons placé un totem en bois sur la place des Martyrs et la place de la Liberté, sur lequel les passants pouvaient accrocher une note avec des témoignages, des questions ou des idées de lieux de rencontre. Au début, personne n'approchait le totem et nous devions interpeller nous-mêmes les passants. Cela a bien fonctionné avec la plupart : ils sont venus, nous ont fait part de leurs idées et ont accroché une note au totem. Dès que quelques notes ont été collées au totem, des passants se sont approchés, ont proposé spontanément d'écrire et de nouvelles idées ont émergé.

Nous avons appris qu'une question ou un sujet concret, comme le verdissement ou les lieux problématiques, suscite plus de réactions qu'un thème abstrait comme les *quartiers d'entraide*, qui éveille peu de résonance chez la plupart des gens. Lorsque vous sondez pour la première fois les gens sur les besoins du quartier, ne posez pas des questions comme : "Que faut-il pour créer un quartier d'entraide ?" Demandez plutôt : "Que pensez-vous de l'espace public ? A-t-il un impact sur vous ? Qu'est-ce qui vous plaît (ou vous déplaît) dans ce quartier ? Que voudriez-vous organiser dans le quartier ?" ou d'autres questions concrètes. Quand nous avons posé notre question de recherche aux habitants, ils nous ont demandé d'être plus précis. Une demande pour poser une affiche sur les endroits du quartier par exemple est une meilleure amorce de discussion.

En outre, quand il s'agit d'un sujet concret, les gens s'encouragent mutuellement à venir écouter ou partager leurs idées. Un support physique sur lequel les gens peuvent noter leurs réactions, comme une affiche ou un totem, présente l'avantage de leur permettre de voir les réactions des autres. Cela éveille la curiosité et incite à participer.

Enfin, la visibilité dans le quartier est importante. Vous pouvez être présent en personne ou être visible par le biais d'objets matériels tels que de grands plans du quartier, des totems, des bacs de potager... C'est un bon début pour poursuivre le dialogue.

Une question concrète suscite plus de réactions qu'un thème abstrait comme *les quartiers d'entraide*

3 Utilisez l'espace physique comme point de départ du lien et de l'entraide

Le totem symbolise quelque chose que tous les living labs ont démontré : l'espace public est un levier important de lien et d'entraide. Peu d'attention est pourtant accordée à cette dimension dans les quartiers d'entraide.

Durant le projet MaN'Aige, les habitants ont souvent cité l'espace public lorsque nous leur parlions de l'entraide dans le quartier. Parmi les thèmes abordés figuraient par exemple l'impact des projets de construction sur la qualité de vie dans le quartier, l'accès aux espaces verts, le manque d'aires de jeux pour les enfants ou d'endroits où les étudiants peuvent s'asseoir pendant la pause de midi. Bien que l'affectation de l'espace public soit souvent décidée par les politiques, les petites interventions des habitants et des utilisateurs ont un impact énorme, comme nous l'avons vu, par exemple, dans le lab Potager avec les bacs de potager.

L'espace public est un levier important de lien et d'entraide

4 Commencez petit, mais commencez

Nous avons remarqué que l'entraide ne se manifeste pas toujours par de grands projets ou un engagement au long cours, mais aussi par de petites actions et une attention mutuelle. Les utilisateurs peuvent faire beaucoup pour rendre le quartier plus agréable. En guise d'inspiration, voici quelques exemples que nous avons testés :

- Prêter un local ou du matériel pour des rencontres ou des réunions entre habitants.
- Mettre des services à la disposition des habitants, par exemple faire traduire un dossier par votre service de traduction ou faire réaliser une affiche par votre graphiste.
- Partager des contacts et des informations sur les subventions ou aider à rédiger une demande de subvention.
- Acheter auprès de commerçants locaux.
- Rendre une façade attrayante, par exemple avec un peu de verdure.
- Rédiger un article sur le quartier dans votre bulletin d'information.
- Organiser une promenade dans le quartier pour les collaborateurs, guidée par un habitant du quartier.
- En tant que direction d'une organisation ou d'une entreprise, laisser du temps et des possibilités aux collaborateurs de s'engager dans le quartier.

L'entraide réside aussi dans les petites actions et l'attention à l'autre

5 Confiez les rênes aux gens

Cherchez les questions ou les idées qui circulent dans le quartier, mais ne reprenez pas les idées. Laissez leur réalisation aux mains des utilisateurs et des habitants du quartier. Ne dites pas : « Bonne idée, nous allons la mettre en œuvre », mais demandez : « De quoi avez-vous besoin pour la réaliser et comment pouvons-nous vous aider ? » C'est cela, l'entraide : être attentif aux souhaits et aux besoins des autres et les aider à atteindre ces objectifs.

Living lab Potager : l'idée est venue des habitants

Les habitants qui ont eu l'idée de faire un potager se sont regroupés. Ils ont été rejoints plus tard par quelques utilisateurs du quartier. La Maison Médicale Enseignement a joué le rôle de facilitateur, mais c'est le groupe lui-même qui a pris les décisions et défini la marche à suivre.

6 Désignez un créateur de liens qui tend la main aux utilisateurs

Nous avons remarqué que certains utilisateurs ont conscience de faire partie du quartier. Ils ont de bonnes intentions et veulent établir des relations de bon voisinage. Mais il leur est souvent difficile d'entrer en contact avec les habitants et de connaître leurs besoins. Un obstacle majeur, par exemple, est qu'ils sont présents dans le quartier à des moments différents : les utilisateurs principalement en journée et les habitants (qui travaillent) en soirée. Les organisations ou entreprises qui appliquent des horaires de travail flexibles sont mieux à même de répondre aux besoins des habitants.

Une autre possibilité est de désigner un créateur de liens, un rouage, qui met les utilisateurs du quartier en contact avec les habitants et les autres utilisateurs.

Une façon simple de nouer le dialogue avec les utilisateurs est de leur demander ce qu'ils font déjà pour le quartier. Nous avons remarqué que tant des organisations à vocation sociale que des commerçants et des entreprises menaient déjà des actions pour le quartier ou avaient des idées. Un créateur de liens est nécessaire pour encourager et sensibiliser les utilisateurs, puis pour rassembler les énergies et les idées dans le quartier. Les habitants et les utilisateurs du quartier ont parfois les mêmes besoins sans le savoir. Le créateur de liens établit des liens entre des initiatives et des personnes qui travaillent chacune de leur côté.

Ce créateur de liens peut être une personne qui est présente dans le quartier, par exemple un collaborateur d'un centre de services local ou d'une entreprise, qui est au courant de la vie du quartier et sait qui il peut mettre en contact. Idéalement, il devrait s'agir d'une personne qui dispose de suffisamment de temps et de moyens pour créer du lien dans le cadre de son travail.

Un créateur de liens peut mettre en contact les habitants et les utilisateurs du quartier

Living lab Haute école bienveillante: répondre aux besoins

Les étudiants en ergothérapie d'Odisee cherchaient un lieu de stage pour mettre leurs connaissances en pratique. De leur côté, les locataires âgés du Logement Bruxellois souhaitaient des aménagements pour rendre leur logement plus sûr et réduire le risque de chute. Odisee a mis en contact les étudiants et le Logement Bruxellois sur la base des besoins des deux groupes.

Living lab Buddy : que veulent les habitants ?

Odisee et la Maison Médicale Enseignement ont été les catalyseurs du lab Buddy. Odisee connaissait les besoins de ses étudiants et la Maison Médicale avait la confiance de ses patients qui avaient besoin d'un binôme. Ils ont ainsi créé des binômes entre les étudiants et les personnes âgées.

7

Utilisez la responsabilité sociétale des entreprises comme porte d'entrée dans les grandes entreprises et institutions

Comment encourager les grandes entreprises et les institutions publiques à s'investir dans le quartier ? La responsabilité sociétale des entreprises est une porte d'accès.

Living lab Res'O : responsabilité sociétale des entreprises

Dans le living lab Res'O, nous avons voulu contacter des entreprises et des institutions publiques pour réfléchir à l'espace public. Comme point de contact, nous y avons recherché les personnes en charge de la responsabilité sociétale des entreprises. En effet, ce sont elles qui sont les plus sensibilisées aux relations de bon voisinage et au niveau local. La responsabilité sociétale des entreprises concerne souvent l'écologie, le climat ou d'autres grandes questions. Le bon voisinage est un petit pilier qui n'est pas très connu, mais c'est un bon moyen de montrer que l'on peut agir localement.

8

Du niveau individuel au niveau collectif : une vision en réseau

Plus le réseau est vaste et fort, plus vous allez loin. Au début, nous imaginions l'entraide comme un lien entre un utilisateur du quartier et un habitant, par exemple un étudiant et une personne âgée dans le lab Haute école bienveillante. Mais dans un quartier d'entraide, faire les choses ensemble permet d'aller plus loin. Mettez-vous en quête de collaborations et faites converger les intérêts des utilisateurs et des habitants du quartier. Un besoin individuel peut devenir un intérêt collectif. S'il existe une large base de soutien pour certains problèmes dans le quartier, davantage de personnes verront la solution comme une amélioration.

Living lab Accessibilité : un réseau fournit les connaissances appropriées

Anne-Laure, de la Maison Médicale Enseignement, a étudié l'accessibilité du quartier pour les personnes à mobilité réduite. Comme solution temporaire, un commerçant avait placé une rampe qui n'était pas assez large. Il avait installé la rampe seul, sans consulter d'autres personnes, alors qu'un habitant aurait pu lui dire quelle devait en être la largeur. Un réseau est nécessaire pour réunir des connaissances provenant de différents angles. Vous obtenez ainsi un résultat plus durable à long terme et la réussite du projet ne dépend pas de l'action ou de l'inaction d'un seul participant.

Plus le réseau est vaste, plus vous allez loin

Pour obtenir des résultats durables, le travail de proximité doit être ancré dans l'organisation

9 Veillez à ce que la sensibilisation au quartier soit structurellement ancrée dans l'organisation

Un projet est limité dans le temps alors qu'un quartier d'entraide demande du temps. Si la contribution aux quartiers d'entraide est structurellement ancrée dans votre organisation ou votre entreprise, vous avez plus de possibilités et pouvez travailler de manière plus durable. Le personnel fluctue certes, mais les institutions et les organisations restent souvent longtemps dans le même quartier.

Les grandes entreprises et les institutions publiques peuvent recruter quelqu'un ou donner du temps à un collaborateur pour assumer le rôle de créateur de liens. Le créateur de liens établit le contact avec le quartier et étudie ses besoins. Un réseau se forge ainsi entre les entreprises, les institutions et les autres utilisateurs qui souhaitent nouer un lien avec le quartier. Selon la surface qu'il occupe dans le quartier, un utilisateur pourrait accueillir un certain nombre de personnes ou consacrer un certain nombre d'heures au quartier. On peut comparer cela à la compensation des émissions de carbone, par lesquelles les grandes entreprises compensent leurs émissions de CO_2.

Il existe déjà des exemples d'entreprises et d'institutions qui assument un rôle social, bien que celui-ci ne soit pas toujours axé sur le quartier.

- Par exemple, des entreprises paient leur personnel pour faire du bénévolat pendant les heures de travail.
- Des institutions publiques, des entreprises et des commerçants rendent leurs toilettes accessibles au public.
- Il existe des écolabels pour les entreprises qui travaillent de manière écologiquement responsable. On pourrait également créer des labels sociaux, accordés par la Ville de Bruxelles, pour les entreprises qui travaillent de manière socialement responsable.

Les initiatives existantes des utilisateurs ne sont souvent pas taillées sur mesure pour le quartier. Quand le travail de proximité est ancré dans l'organisation, que l'utilisateur du quartier crée un réseau avec d'autres utilisateurs et habitants pour mener une action authentique et sincère, c'est profitable à tous. On se réjouirait que, suite à nos travaux, les institutions publiques et les grandes entreprises, en particulier, prennent l'initiative et montrent aux autres utilisateurs que le lien est essentiel à la construction d'un quartier d'entraide. Nos expériences ont révélé que c'est possible et que cela profite à tout le monde dans le quartier.

Étudier le lien entre les utilisateurs et les habitants du quartier : quelques méthodologies

Carnets créatifs : colorier en dehors des lignes

Dans le cadre d'une recherche co-créative, on réunit différents partenaires autour de la table pour partager les connaissances. L'un des outils que nous avons utilisés dans le projet MaN'Aige est les *carnets créatifs*.

Les ateliers ont été encadrés par Chantal, une artiste plasticienne qui vit à proximité du centre de services local Het Anker. Elle a conçu la méthode des carnets créatifs.

Les carnets nous ont permis d'étudier la signification du lien dans un quartier d'entraide avec les utilisateurs et le lien dans le groupe de co-chercheuses. Ces ateliers ont surtout réuni les partenaires permanentes du projet : Paule du comité de quartier, Anne-Laure et Marilyn de la Maison Médicale Enseignement, Mia et Karine de Het Anker, Willeke d'Odisee et Octavia de la Vrije Universiteit Brussel. Notre réflexion est partie de trois concepts : l'entraide, le quartier et l'utilisateur. Chacune y a ajouté des termes que nous leur associons, comme la peur et la joie. Au final, nous sommes arrivées à trois concepts sur lesquels tra-

vailler : l'espace ouvert, la proximité/ la distance et la rencontre.

Chaque personne s'est approprié différentes techniques créatives, telles que le dessin ou la peinture, et a choisi un objet personnel de son choix : une roue, une sonnette, une lampe à huile… Nous avons discuté de nos réalisations respectives et cela a permis à de nouvelles conceptions des quartiers d'entraide d'émerger. Nous avons imaginé le quartier comme une mer sur laquelle naviguent différents bateaux. Des pétroliers et de petits voiliers qui essaient d'éviter les gros bateaux. L'empreinte d'un dessin sur l'autre page nous a livré des enseignements sur la trace que nous laissons dans le quartier.

Grâce aux carnets créatifs, nous avons réfléchi différemment à nos questions de recherche et mené une réflexion critique sur notre projet et notre méthode de travail. Nous avons appris à mieux nous connaître, chacune ayant sa propre vision et sa propre motivation pour participer au projet. Consacrer du temps et des efforts à la dynamique de groupe et faire preuve de créativité vaut la peine. Cela offre une valeur ajoutée considérable à l'acquisition de connaissances et au déroulement ultérieur du projet.

Res'O : montrer l'expérience du quartier sur une carte

Dans le living lab Res'O, nous nous sommes demandé quels étaient les endroits des quartiers que les habitants et les utilisateurs considéraient comme problématiques ou agréables.

Nous avons réalisé des affiches sur lesquelles les habitants et les utilisateurs pouvaient indiquer des lieux et dessiner la manière dont ils ressentent le quartier. Nous avons accroché les affiches dans les halls d'entrée d'immeubles d'appartements et d'entreprises et fait connaître nos activités en ligne. Accrocher les affiches n'a pas été simple. En effet, nous voulions toujours demander l'autorisation avant de le faire, mais tout le monde ne voulait pas prendre cette responsabilité. Dans les immeubles d'appartements, quelques-uns nous ont renvoyés au syndic, dont nous n'avons généralement obtenu aucune réponse. On nous a parfois aussi adressés au conseil de copropriété. Les entreprises étaient en général vides à cause des mesures de lutte contre le coronavirus et nous ne pouvions pas entrer pour coller les affiches. En fin de compte, nous avons surtout recueilli l'avis des habitants.

Malgré les difficultés, les affiches ont donné un joli résultat et nous avons identifié plusieurs zones à problèmes. Lors de la deuxième étape, nous avons invité les utilisateurs et les habitants du quartier à des tables de discussion pour réfléchir tous ensemble à ces zones et aux solutions possibles. Cette réflexion se poursuit à présent de manière à ce que les habitants et les utilisateurs prennent les commandes en ce qui concerne leur environnement. Nous espérons que les utilisateurs seront ainsi conscients du fait qu'ils sont voisins des habitants.

Postface

Le projet MaN'Aige s'est achevé en octobre 2022 pour les partenaires du consortium financés par Innoviris. Toutefois, cela ne marque pas la fin pour les habitants et les utilisateurs des quartiers Martyrs et Notre-Dame-aux-Neiges. L'entraide et les liens que nous y avons créés perdureront grâce aux partenaires enthousiastes, volontaires et ouverts d'esprit qui perpétueront les living labs et les bonnes pratiques initiés ensemble. Puisse ce cahier être une source d'inspiration pour toutes celles et ceux qui veulent s'investir au profit d'un quartier d'entraide, agréable à vivre et résilient.

Odisee DE CO-HOGESCHOOL

LD3

MAISON MÉDICALE ENSEIGNEMENT

VUB VRIJE UNIVERSITEIT BRUSSEL

KENNIS CENTRUM WWZ WELZIJN WONEN ZORG

Titre
Les acteurs cachés d'un quartier d'entraide. Construire l'entraide et la bienveillance avec les utilisateurs du quartier.
Cahier 20
octobre 2022

Auteurs
Lieselot Degraeve, Octavia Kint, Karine Boussart

Rédaction
Karine Boussart, Kate Meier, Liesbeth De Donder, Lieselot Degraeve, Lut Cloetens, Marilyn Magerotte, Mia Laermans, Octavia Kint, Olivia Vanmechelen, Willeke Bert
en coopération avec les habitants et les utilisateurs des quartiers des Martyrs et de Notre-Dame-aux-Neiges

Rédaction et révision des textes
Karine Boussart, Liesbeth De Donder, Freddy Carremans, Herwig Teugels, Mark De Meyer

Avec la collaboration de
Jan Michiels (transcription)

Photos
Jan Van Bostraeten,
Lieselot Degraeve (p. 20, 22), Isabelle Vanassche (p. 37)

Impression
Manufast

Contact MaN'Aige
Het Anker: anker@ld3.be
MaN'Aige: octavia.kint@vub.be
lab Potager :
ndauvert@quartierlibertes-vrijheidswijk.brussels
lab Accessibilité:
annelaure.duchamp@mmenseignement.be

Ce cahier est édité par
Kenniscentrum WWZ vzw
Rue de Laeken 76 boîte 2, 1000 Bruxelles
Tél. : 02 211 02 40

v.u.
Herwig Teugels
Numéro de dépôt D/2022/13222/5
ISBN 9789464442656
octobre 2022

- Ce cahier fait partie d'une longue série. Vous trouverez plus d'informations sur l'abonnement et les commandes sur www.kenniscentrum.be/cahiers
- La reproduction du texte est autorisée à condition de mentionner la source.
- L'utilisation de photos est autorisée moyennant accord et indemnité.

KENNIS CENTRUM WWZ
WELZIJN WONEN ZORG

- s'engage pour un meilleur bien-être, des formes innovantes de logement et l'accessibilité aux soins pour tous les Bruxellois, avec une attention particulière pour les habitants fragiles. Le travail bénévole occupe ici une place particulière.
- renforce son expertise et la met à la disposition du terrain et de la politique, stimule l'innovation et le développement de projets, soutient les travailleurs sociaux, les initiateurs et les services de santé, et investit dans le développement d'une politique orientée vers l'avenir.
- travaille toujours avec et à la demande d'organisations.
- encourage les liens entre groupes cibles et formes de travail, entre secteurs et domaines de politique, entre Bien-être, Habitat et Soins.

www.kenniscentrumwwz.be

Le Kenniscentrum WWZ travaille sur les SDG, les 17 objectifs de développement durable de l'ONU.

Avec le soutien de
brussel
Vlaanderen verbeelding werkt
innoviris .brussels we fund your future

L'entraide et le lien sont la base d'un quartier où jeunes et moins jeunes peuvent bien vivre, habiter et travailler. Les habitants et les professionnels (de la santé) jouent tout autant un rôle à cet égard que les utilisateurs du quartier tels que les entreprises, les écoles, les institutions publiques et culturelles, les commerçants et les établissements horeca, les personnes qui y travaillent, etc. Même si les utilisateurs ne vivent pas dans le quartier, ils l'utilisent quotidiennement. Ils constituent une force indispensable qui peut contribuer à l'entraide dans un quartier. Deux quartiers de Bruxelles comptent un nombre d'utilisateurs exceptionnellement élevé : Martyrs et Notre-Dame-aux-Neiges, au centre de la ville.

Le projet de recherche MaN'Aige a étudié comment construire un quartier d'entraide en impliquant les utilisateurs du quartier. Comment les utilisateurs participent-ils à un réseau de soin dans le quartier, quels rôles jouent-ils, quels liens nouent-ils avec les habitants et comment contribuent-ils à l'entraide dans le quartier ? MaN'Aige s'est déroulé d'octobre 2019 à octobre 2022 et a été financé par Innoviris, qui soutient la recherche scientifique et l'innovation dans la Région de Bruxelles-Capitale.

Nous expliquons le contexte du projet MaN'Aige dans la première partie de ce cahier. La deuxième partie présente en détail quelques expériences menées dans le cadre du projet pour trouver des solutions concrètes aux besoins des deux quartiers. Dans la troisième partie, nous livrons les principaux enseignements que nous avons tirés du projet pour servir de guide à ceux qui voudraient à leur tour construire un quartier d'entraide avec des utilisateurs. Nous espérons que ce cahier vous inspirera et vous donnera envie d'œuvrer à un quartier d'entraide avec les utilisateurs en tirant le meilleur profit de leurs forces.

brussel
Vlaanderen verbeelding werkt
innoviris .brussels we fund your future
KENNIS CENTRUM WWZ
MaN 'Aige