MaN'Aige

Hoe bouwen we aan een zorgzame buurt samen met buurtgebruikers?

Comment construire un quartier d'entraide ensemble avec les utilisateurs du quartier?

Rapport de recherche 1 (2019-2020)
Année: 2020

MaN 'Aige

innoviris .brussels
we fund your future

Colophon

Titre: MaN'Aige: Comment construire un quartier d'entraide ensemble avec les utilisateurs du quartier? Rapport de recherche 1 (2019-2020).

Année: 2020

Auteurs: Octavia Kint, Willeke Bert, Karine Boussart, Karen De Clercq, Ellen De Cuyper, Anne-Laure Duchamp, Mia Laermans, Marilyn Magerotte, Kate Meier, Paule Tits, Olivia Vanmechelen, Liesbeth De Donder

En collaboration avec:

& Les quartiers Martyrs et Notre-Dame aux Neiges

Nous tenons à souligner le rôle crucial des différents partenaires du projet MaN'Aige dans la recherche. Nous voudrions également remercier le programme Innoviris Co-Create qui a accordé un financement pour ce projet. Enfin, nous aimerions déjà remercier toutes les personnes qui sont impliquées dans MaN'Aige et avec qui nous avons eu des discussions, qui ont montré leur intérêt et partagé leurs idées. Nous nous réjouissons de l'avenir.

MaN'Aige est financé par le programme Co-create d'Innoviris

Table of Contents

GLOSSAIRE **5**

INTRODUCTION **6**

DEEL 1. Co-creatief onderzoeksdesign **8**

1. Evolutie van de onderzoeksvraag en het onderzoeksdesign **8**

2. QUOI ? Les questions de recherche **10**

2.1 Thèmes de recherche primaires 10

2.2 Thèmes de recherche secondaires (au niveau du projet) 11

3. QUI ? La communauté de sens **13**

4. COMMENT ? Méthodes et techniques de recherche **14**

4.1 Kwalitatieve interviews met co-create projecten / Entretiens qualitatifs avec des projets co-create 15

4.2 Literatuurstudie - en discussie / Etat de l'art 15

4.3 Enquête in de wijken via de Maebar (2019) / Enquête de quartier via le Maebar (2019) 16

4.4 Statistische gegevens Wijkmonitoring / Données Statistiques Moniteur de Quartier 17

4.5 Co-creatie workshops / Ateliers de co-création 17

4.6 Troevenwandeling / Balade des atouts 21

4.7 Vraag van de maand / Question du mois 22

4.8 MaN'Aige Focusgroepen/ Groupes de focus de MaN'Aige 22

5. Conclusion **23**

DEEL 2. Co-creatief onderzoek **25**

1. Kennis uit de literatuur **25**

1.1 Recherche en co-création 25

1.2 Recherche-action 26

2. Kennis uit de interviews met co-ceate projecten **28**

2.1 Waarom aan co-creatief onderzoek doen ? 28

2.2 Wat is co-creatief onderzoek ? 28

2.3 Hoe aan co-creatief onderzoek doen ? 29

3. Kennis uit de focusgroepen **30**

3.1 Co-creatief onderzoek definiëren, aanleren en incorporeren: een traag proces 30

3.2 Sleutelmomenten in het proces 32

4. Conclusion **33**

DEEL 3. Wat is een zorgzame buurt? **34**

1. Kennis uit de literatuur **34**

1.1 Définition 34

1.2 Zorgzame buurten (quartiers d'entraide): modèles inspirants 34
1.3 Contexte politique : la socialisation des soins (vermaatschappelijking van de zorg) 37
2. Kennis uit focusgroepen 38
3. Kennis uit co-creatie workshop (Mindmapping) 39
4. Conclusion 41

DEEL 4. De wijk leren kennen: Wat is er al? 43
1. Le contexte 43
2. Connaissances issues de l'atelier de co-création (Launch event) 44
3. Kennis uit de focusgroepen 45
4. Kennis uit de enquête in de wijken via de MaeBar 46
5. Kennis uit statische gegevens van de Wijkmonitoring 48
6. Connaissances issues des balades des atouts du quartier Notre-Dame aux Neiges 50
7. Kennis uit de troevenwandeling in de Martelaarswijk 52
8. Conclusion 56

DEEL 5. Verbindingen 58
1. Connaissances issues de l'état de l'art 58
1.1 Types de relations : relations fortes, faibles et volatiles 58
1.2 Capital social : composantes 58
1.3 Capital social : bonding, bridging, linking 59
1.4 Différentes communautés 60
1.5 Connexions au quartier, avec le lieu 61
1.6 Care convoy/réseau de soins 61
1.7 Assets Based Community Development (project Citizendev) 62
1.8 Discussie "Concept Templates" 63
2. Kennis uit de focusgroepen 63
2.1 Wat is er al ontstaan van verbindingen? 63
2.2 Randvoorwaarden tot het creëren van verbindingen? 64
3. Kennis uit de co-creatie workshop (verbindingen) 65
4. Kennis uit de vraag van de maand : Wat is het belang van *community?* 68
5. Conclusion 69

DEEL 6. Rollen 71
1. Kennis uit de literatuur 71
2. Kennis uit de focusgroepen 71
3. Kennis uit de co-creatie workshop (ontmoetingsruimte) 72
4. Kennis uit de vraag van de maand: Welke entraide bestaat er al? 75
5. Kennis uit de vraag van de maand: Impact van COVID-19 op een zorgzame buurt ? 76
6. Conclusion 78

DEEL 7. Blik op de toekomst **80**

1. Uit de focusgroepen: wat willen we binnen 6 maanden gerealiseerd hebben? **80**

2. Experimenten opzetten rond verbindingen en rollen in living labs **82**

2.1 Inzichten uit de opstartfase van de living labs 82

2.2 Experimenten opzetten om nieuwe verbindingen en rollen te testen (2021) 83

3. Conclusion **85**

REFLEXION GENERALE **86**

Bronnenlijst **88**

GLOSSAIRE

Acteurs du quartier : toute personne (physique ou morale) présente dans le quartier. Ceci regroupe donc les utilisateurs, habitants, navetteurs, passants,..

Utilisateur : toute personne (physique ou morale) qui n'habite pas le quartier mais y travaille ou le traverse (commerçant, entreprise, institution, association, navetteur, passant,…)

Navetteur : toute personne physique qui travaille dans le quartier mais n'y réside pas

Passant : toute personne physique qui traverse le quartier mais n'y exerce pas d'activité et n'y réside pas

Habitant : toute personne qui réside dans le quartier

Co-chercheur : toute personne qui participe à la recherche. Il peut s'agir de construire, exécuter, réfléchir ensemble ou encore tirer les leçons du lab. Le co-chercheur est de préférence issu du quartier Martyrs ou Notre-Dame aux Neiges mais peut résider ou être établi ailleurs dans le Pentagone.

CoCom : « Comité de co-chercheurs ». Réunion mensuelle entre co-chercheurs de MaN'Aige.

Expérimentation : expérimentation sur le terrain autour des questions de recherche posées par MaN'Aige, sur base d'actions concrètes et avec les acteurs du quartier.

Buurtactoren : elke (natuurlijke of rechtspersoon) die in de buurt aanwezig is. Dit omvat gebruikers, bewoners, pendelaars, voorbijgangers,..

(Buurt)gebruiker : elke persoon (natuurlijke of rechtspersoon) die niet in de wijk woont maar er werkt of langs komt (winkelier, bedrijf, instelling, vereniging, pendelaar, voorbijganger, …)

Pendelaar : elke natuurlijke persoon die in de buurt werkt maar er niet woont.

Voorbijganger : elke natuurlijke persoon die door de buurt gaat maar daar niet werkt of woont

Bewoner : elke persoon die in de buurt woont

Co-onderzoeker : elke persoon die aan het onderzoek deelneemt. Het kan gaan om het bouwen, uitvoeren, samen reflecteren of leren van het lab. De co-onderzoeker komt bij voorkeur uit de wijken Martelaars of Onze-Lieve-Vrouw ter Sneeuw maar kan ook elders in het Pentagon wonen of gevestigd zijn.

CoCom: "Comité de Co-Chercheurs". Maandelijkse vergadering tussen co-onderzoekers van MaN'Aige

Experiment: experiment op het terrein rond de onderzoeksvragen van MaN'Aige, op basis van concrete acties en met de actoren uit de buurt.

INTRODUCTION

MaN'Aige est un projet de recherche en co-création dans deux quartiers bruxellois : Martyrs et Notre-Dame aux Neiges. La recherche vise à fournir des réponses à la **question de recherche** « ***Comment construire un quartier d'entraide ensemble avec les utilisateurs du quartier?*** ».

Le projet a débuté en 2019 et le présent rapport donne un aperçu des premiers résultats. A l'initiative de LD3, un partenariat a été mis en place en 2017 pour développer le projet. Le projet est né de deux constats:

1) Il y a très peu de services pour les habitants, et plus particulièrement pour les personnes âgées, dans ces quartiers. Bien vivre et vieillir n'y est donc pas toujours facile.
2) Les deux quartiers sont particuliers dans le sens où il y a beaucoup d'utilisateurs du quartier (associations, entreprises, institutions etc.) qui pourraient peut-être avoir un rôle dans le quartier (d 'entraide).

Le nom *MaN'Aige* évoque les deux quartiers au coeur du projet: Martyrs et Notre-Dame aux Neiges. L'orthographe particulière de *N'Aige* fait référence à l'âge parce que, tout en incluant les différents acteurs de quartier, la question d'entraide au centre de notre recherche concerne particulièrement les personnes âgées. Les utilisateurs du quartier retiennent notre attention particulière pour ce projet et constituent la base de notre question de recherche. Nous voulons explorer quel rôle et quelles responsabilités des utilisateurs pourraient prendre dans un quartier d'entraide. Comment un commerçant local, une banque, un magasin de vêtements, une association internationale, un bureau d'avocats… - qui n'a aucun vrai lien avec son quartier - pourrait-il s'engager dans son entourage immédiat et contribuer à une dynamique d'entraide locale ? Comment tous ces acteurs peuvent ensemble faire bouger leur quartier de manière durable, et quels signaux peuvent-ils ainsi donner aux pouvoirs locaux pour modifier leur situation?

L'originalité du projet est le focus sur l'utilisateur de quartier : l'usage du capital foncier déjà existant (lobbies des hôtels, salles des entreprises, cafés des quartiers… mis à disposition gratuitement); les acteurs comme les commerces, hôtels, entreprises, etc., deviennent des co-chercheurs ; réfléchir avec les utilisateurs de quartier à pourquoi c'est comme ça et pas autrement, comment en sommes-nous arrivés là, quelles conséquences cela a sur l'entraide dans le quartier et quels sont les leviers qui permettraient d'envisager les choses autrement ?

> *" Le but, c'est de créer un réseau entre des différents acteurs autour de cette question : comment est-ce qu'on pourrait y arriver (…) Qui est-ce qu'on peut trouver comme partenaire dans cette idée de répondre à cette question ? "* (Groupe de focus, membre du comité de pilotage)

De là, MaN'Aige se focalise sur deux questions de recherche principales:

1) Quelles **relations** peuvent se créer entre les utilisateurs du quartier et le quartier (les résidents) qui contribuent à un quartier d'entraide?
2) Quels **rôles, tâches, responsabilités** les utilisateurs du quartier peuvent-ils remplir dans ce quartier d'entraide ?

Cette recherche se concentre non seulement sur les rôles et les connexions qui peuvent survenir (ou non), mais également sur le processus sous-jacent.

Ce présent rapport peut être perçu comme un patchwork des connaissances rassemblées dans MaN'Aige en présentant également la façon dont nous avons cousu tous ces bouts de connaissances ensemble. Ce rapport sert à partager la connaissance générée jusqu'à présent (e.g. les outils développés, les résultats obtenus, les apprentissages réalisés, les changements obtenus, les découvertes, etc.), et à entrer plus en profondeur dans ce qui a été réalisé pendant cette première année. Il nous permet de construire une mémoire du projet et de se situer vis-à-vis des nouvelles connaissances produites. Le premier chapitre présente les différentes méthodes de collecte de données utilisées. Les chapitres qui suivent sont consacrés entièrement à l'analyse des données et aux résultats de la recherche.

Bonne découverte à vous ! Veel leesplezier !

Un mot pour éclaircir le 'nous' dont nous parlons. 'Nous' sommes tous ceux qui sont impliqués dans ce processus co-créatif : 'nous' sommes les partenariats qui se sont formés durant les premières explorations en 2017, 'nous' sommes les participants des workshops (habitants, navetteurs, organisations …), 'nous' sommes les co-chercheurs, 'nous' avons parfois plusieurs rôles… Bref, en lisant ce document, lisez le 'nous' dans le sens le plus large possible. Sommige van de partners en buurtbewoners zijn Franstalig, sommige eerder Nederlandstalig, op zijn Brussels dus. In het project hebben we respect voor beiden en gaan uit van het principe "ieder spreekt zijn eigen taal, zolang iedereen elkaar begrijpt". Als er iemand een taal niet spreekt, switchen van Frans naar Nederlands, naar Engels… Ook dit wetenschappelijk verslag bevat daarom verschillende talen.

DEEL 1. Co-creatief onderzoeksdesign

Deel 1 geeft een overzicht van het co-creatieve onderzoeksdesign. We beginnen met een korte inleiding over de evolutie van de onderzoeksvraag en het onderzoeksdesign. Hoe we het project aangepakt hebben, verschilt van de oorspronkelijke onderzoeksaanvraag. Dat lichten we graag even toe. Daarna belichten we de wat, wie, hoe. **Wat** willen we onderzoeken? Dit zijn onze onderzoeksvragen. **Wie** gaat onderzoeken? Wie zijn de co-chercheurs ? **Hoe** gaan we dat onderzoeken ? Dit is een overzicht van onze onderzoeksmethoden en -technieken die we tot nu gebruikt hebben om een antwoord te zoeken op de onderzoeksvragen.

1. Evolutie van de onderzoeksvraag en het onderzoeksdesign

"Wat voor mij persoonlijk heel positief is geweest de afgelopen maanden is al dat de manier van onderzoek doen en de vragen waarop dat we oplossingen zoeken of oplossingen, waar we aan werken, dat mij duidelijker geworden is ja waar we naartoe willen of wat we willen beantwoord zien, waar dat het voor mij voordien heel erg wazig was."

Doorheen het afgelopen jaar heeft MaN'Aige een heel traject afgelegd om tot haar uiteindelijke vraagstelling te komen. In dit co-creatief proces werd niet alleen de onderzoeksvraag op punt gesteld, maar is ook hard gewerkt aan het opbouwen van de communauté de sens, en is er een duidelijkere visie op "waar willen we naartoe en hoe".

Het project vertrok van de algemene vraag « *Comment construire un quartier d'entraide ensemble avec les utilisateurs du quartier? »*
Het begrip 'quartier d'entraide' en buurtgebruiker waren in deze beginfase breed gedefinieerd :

MaN'Aige décrit un zorgzame buurt / quartier d'entraide comme suit :

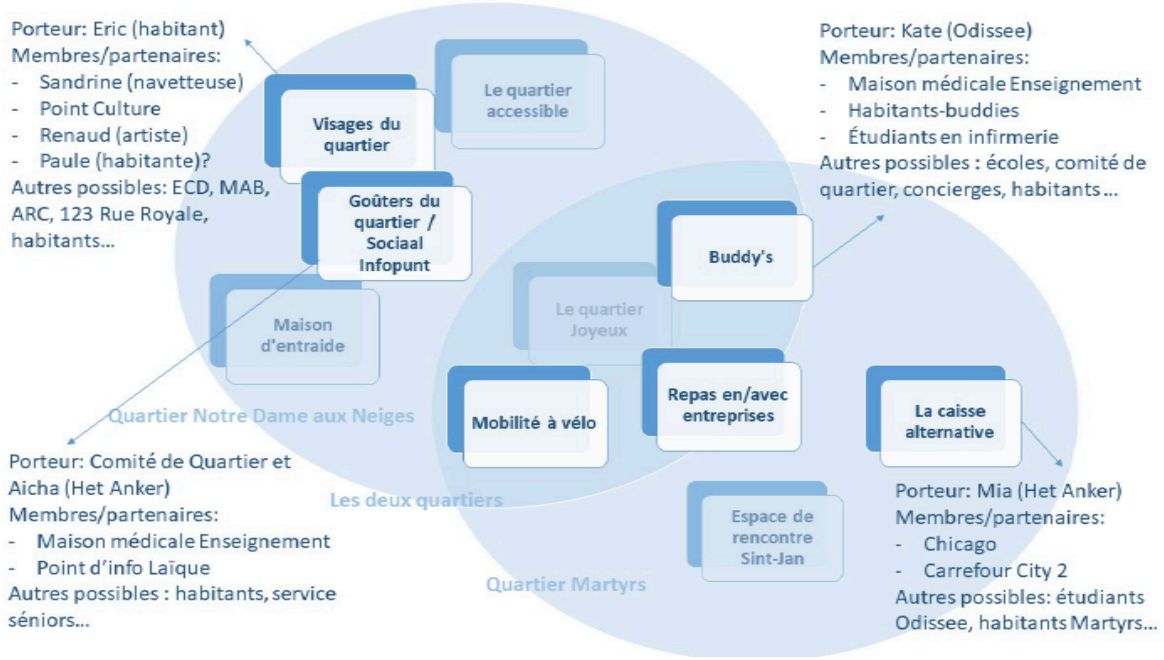
« C'est un quartier où on se connaît et on se sent à l'aise, où on se rencontre régulièrement et où on est à l'écoute l'un de l'autre. C'est un quartier où on se fait confiance, où on échange des services et de l'information entre voisins (aussi entre différentes générations), où on sait où aller pour trouver des solutions à nos problèmes. C'est un quartier aussi où on peut avoir de l'aide quand on en a besoin, où on prend soin des personnes âgées, des personnes isolées, des personnes qui sont moins visibles, des jeunes, des personnes plus vulnérables… Bref, un quartier où c'est agréable à vivre pour tout un chacun, et où on a le soutien dont on a besoin pour bien vivre et bien vieillir. » (Atelier de Quartier 28/08/2017)

MaN'Aige définit les utilisateurs du quartier comme suit :

Tous les acteurs (personnes physiques et morales) qui ne vivent pas dans le quartier, mais y travaillent, passent,.. (p. ex. navetteurs, travailleurs, commerçants, entreprises locales, institutions, organisations, passants,..). Nous travaillons avec 3 groupes : 1) les utilisateurs du quartier intégrés dans le quartier (p. ex. les commerçants locaux comme le restaurant, le pharmacien, le comité de quartier); 2. les utilisateurs du quartier de passage (p. ex. les passants /navetteurs); 3) les utilisateurs du quartier qui n'ont que peu ou (encore) aucun contact avec le quartier (p. ex. grands et petits acteurs tels que les institutions politiques, les banques, les entreprises, les squatters...)

In het pre-traject van MaN'Aige werden ateliers georganiseerd met wijkbewoners om een idee te krijgen van hun dromen voor wijk. Aan de hand van deze dromen werd een tiental living labs uitgewerkt die het beginpunt vormden van MaN'Aige.

Figuur 1. Overzicht living labs in projectaanvraag



In de eerste maanden trokken we dan ook de wijk in met deze waaier van voorstellen voor living labs. Er werd opnieuw contact opgenomen met buurtbewoners uit het pretraject, maar ook met nieuwe actoren uit de wijk (buurtbewoners én buurtgebruikers). Tijdens een eerste ontmoetingsmoment (het Launch event van MaN'Aige) in Point Culture kwamen verschillende buurtgebruikers aan het woord over hun wensen : le comité de quartier Notre-Dame aux Neiges veut un local pour des réunions et stockage de leur matériel, la Maison Médicale veut mettre en valeur les commerçants qui font des efforts pour l'accessibilité et faire un inventaire des restaurants qui livrent à domicile pour leur patients, Odisee veut mettre en place un projet buddy pour les étudiants en infirmerie, LaMab (association avec initiative d'occupation temporaire) veut organiser des cours de français pour les sans-papiers et veut entrer en dialogue avec les propriétaires pour trouver une solution qui leur permettra de rester dans le quartier, ARC (organisation d'éducation permamente) veut organiser un Repair Café,… Les idées sur l'entraide dans le quartier en incluant des utilisateurs ne manquaient pas.

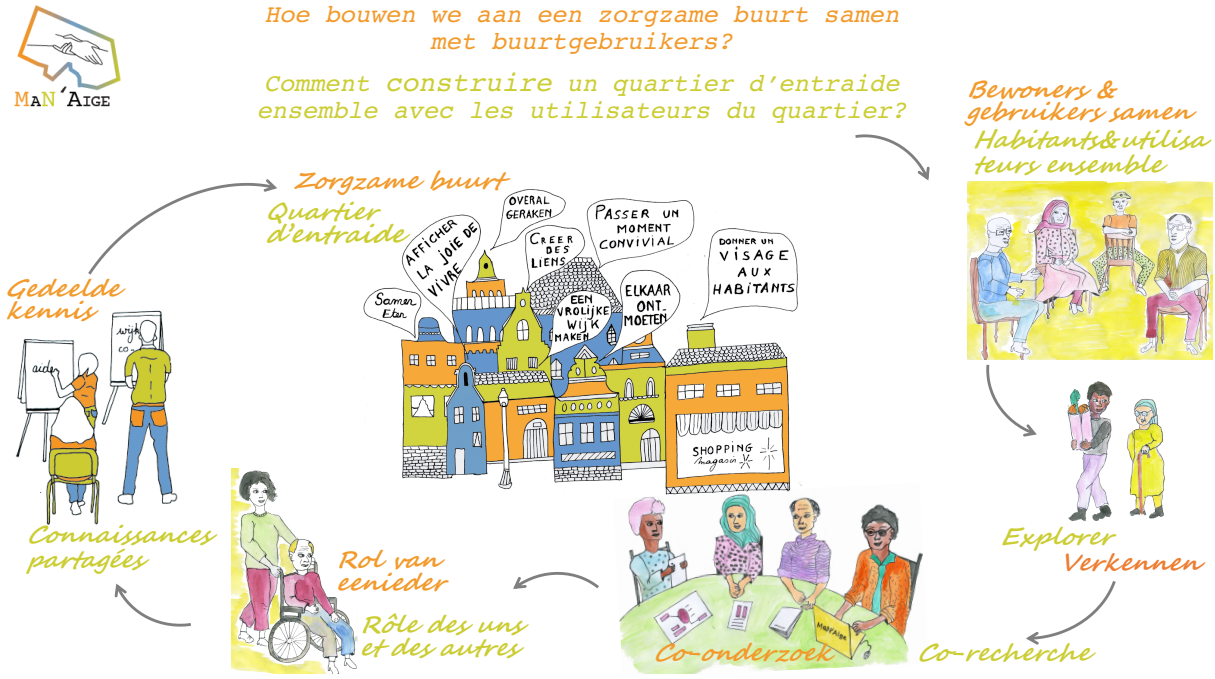
Hoewel er al veel ideeën werden verzameld en eerste experimenten op poten werden gezet, was een shift in het project nodig om de verschillende actoren op één lijn te brengen rond een gezamenlijke onderzoeksvraag én de focus te leggen op 'buurtgebruikers' in een quartier d'entraide. Dit betekent niet dat buurtbewoners aan de kant worden geschoven, maar dat de gebruikers centraal komen te staan in onze vraagstelling. Dit veranderde ook het contact en de communicatie met buurtbewoners en buurtgebruikers, en zelfs breder. De communauté de sens rond het project is ondertussen gegroeid en brengt co-chercheurs, op verschillende niveaus van implicatie, samen rond een gemeenschappelijke problematiek met onderzoeksvragen ingeschreven in een onderzoeksdesign.

Ainsi, les discussions entre co-chercheurs et avec les acteurs du quartier ont permis de passer d'une idée floue et de rêves du quartier visant l'action à une vision plus précise de ce que nous voulions rechercher et comment nous voulions nous y attaquer. Nous sommes passés de labs flous à des expérimentations plus

précises en lien avec les questions de recherche. Cela a aussi permis un bon alignement des co-chercheurs. Dans la partie qui suit on vous présente les questions de recherche qui sont au centre de MaN'Aige.

2. QUOI ? Les questions de recherche

Figuur 2: Hoofdonderzoeksvraag en het onderzoeksproces



De centrale onderzoeksvraag van MaNAige 'Hoe bouwen we aan een zorgzame buurt samen met buurtgebruikers?' werd geconcretiseerd in 2 primaire onderzoeksthema's (verbindingen en rollen), en 4 secundaire onderzoeksthema's (co-creatie, governance, duurzaamheid, politserende rol).

2.1 Thèmes de recherche primaires

Connexions horizontales (relations)

De nombreuses nouvelles connexions et de nouveaux liens peuvent survenir entre les utilisateurs de quartier et le quartier (et ses résidents), qui contribuent à un quartier d'entraide:

- **Quelles** sont les relations qui se construisent entre les utilisateurs du quartier et le quartier (et ses résidents), qui mènent à un quartier d'entraide ? Quelles relations ne se construisent pas? (p.ex. relations fortes par rapport aux relations faibles) (p. ex. relations durables par rapport aux relations volatiles)
- **Comment** les relations peuvent-elles se construire entre utilisateurs du quartier et le quartier (et ses résidents) qui mènent à un quartier d'entraide?
- **Pourquoi** ces relations se créent-elles ou ne se créent-elles pas ? Quels sont les facteurs de réussite, les difficultés et les conditions préalables à la réalisation de relations?

Rôles et responsabilités

L'un des objectifs du quartier d'entraide est de renforcer les utilisateurs du quartier et les résidents locaux afin qu'ils assument de nouveaux rôles dans le quartier, au profit des uns et des autres en général, et des personnes âgées vulnérables en particulier. Une série de questions de recherche porte donc sur le rôle concret du quartier d'entraide et le rôle des utilisateurs là-dedans.

- **Quels** rôles et responsabilités différents types d'utilisateurs de quartier peuvent et veulent prendre dans la création d'un quartier d'entraide. Quels rôles ne peuvent/veulent-ils pas assumer ?
- **Comment** les utilisateurs du quartier peuvent-ils assumer de nouveaux rôles et responsabilités par le biais d'un trajet en co-création?
    - **Comment** les utilisateurs du quartier et les résidents locaux perçoivent-ils le quartier? Quel sens donnent-ils à cette rue, ce quartier...? Quel sens donnent-ils à un « quartier d'entraide » ?
    - **Quels** rôles et responsabilités les résidents du quartier pensent-ils que les utilisateurs du quartier peuvent jouer et qu'attendent-ils d'eux?
- **Pourquoi** les utilisateurs du quartier veulent (ou pas) assumer certains rôles et responsabilités dans un quartier d'entraide? Quels sont les facteurs de réussite, les difficultés et les conditions préalables pour s'assurer que les usagers du quartier assument des rôles et des responsabilités dans un quartier d'entraide?

2.2 Thèmes de recherche secondaires (au niveau du projet)

A côté des deux thèmes de recherche principaux, il y a des questions de recherche secondaires qui englobent tous les labs et qui concernent l'avancement du projet à un niveau plus général, la manière dont nous percevons ces avancements et les freins et peurs sous-jacents au processus.

Co-création

Comment développer un quartier d'entraide de manière co-créative? Quelles ressources peuvent être mobilisées ? Comment pouvons-nous impliquer des acteurs différents dans un projet commun, passer au dessus des différences dans l'emploi du temps, des préjugés, des peurs,...? Comment pouvons-nous impliquer les utilisateurs du quartier dans une recherche co-créative?

- **Comment** la co-création prend-elle forme ? Qu'est-ce que la co-création ? Comment cela a été géré? (pour les utilisateurs du quartier et les résidents locaux)
- **Qui ou quels** sont les *silenced voices* dans le quartier? Dans les living labs ? Et comment pouvons-nous trouver / entendre / donner voix à ces *silenced voices* ?
- **Quelle** a été la valeur ajoutée du travail de co-création? Qu'est-ce que ça rapporte ? (pour les utilisateurs du quartier et les résidents locaux)
- **Pourquoi** la co-création a-t-elle réussi ou non ? Comment ce processus de co-création de développement d'un quartier d'entraide est-il évalué? Quels sont les facteurs de réussite, les difficultés et les conditions préalables à la co-création?

Gouvernance

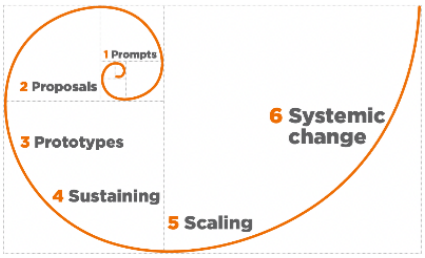
Un thème qui est sorti des phases préliminaires du projet concerne la **gouvernance** du projet et qui se rapporte à la discussion sur le « pouvoir ». Où se trouve le pouvoir de décision? Qui va prendre les décisions, ou comment organiser le processus autour de cela? Il y a beaucoup de parties impliquées : comment rendre cela réalisable, comment co-créer cette propriété partagée? Comment s'organiser sans trop «formaliser » l'informel ?

- **Quelles** sont les structures de pouvoir (formelles et informelles) au sein d'un quartier d'entraide dans un quartier avec une grande présence d'utilisateurs? et dans le cadre de la recherche co-créative?
- **Quelle** structure de gouvernance est appropriée (idéale et réalisable) pour (le développement d') un quartier d'entraide dans un quartier avec une grande présence d'utilisateurs?
- **Comment** pouvons-nous co-développer une telle structure de gouvernance?
- **Pourquoi** est-ce que ça fonctionne ou non ? Quels sont les facteurs de réussite, les difficultés et les conditions préalables à la mise en état d'une gouvernance appropriée?

Durabilité post-projet

Reste à savoir : quoi après le projet? Comment lancer une dynamique durable ? Au cours du projet, nous avons voulu tester en quoi et comment un quartier d'entraide pourrait être poursuivi à l'avenir. Pour cela, nous utilisons la « spirale de l'innovation sociale ». Dans la phase 4, le quartier d'entraide continue d'exister dans le quartier. La phase 5 consiste à mettre à échelle des projets et des méthodes de travail où des idées se diffusent dans d'autres quartiers ou d'autres organisations.

Figuur 3 : sociale innovatie spiraal



- **Quelles** idées peuvent continuer à exister de manière durable après la période du projet? Lesquelles peuvent être mises à échelle?
- **Comment** faire passer les idées de la phase 3 à la phase 4 (maintien) et à la phase 5 (mise à échelle).
- **Pourquoi** est-ce possible ou non? Quels sont les facteurs de réussite, les difficultés et les conditions préalables pour réaliser les phases 4 et 5?

Connexions verticales : dimension politique

Le projet n'a pas seulement comme but de renforcer les gens afin qu'ils s'adaptent eux-mêmes et résolvent eux-mêmes leurs propres problèmes, mais aussi de traduire ces besoins et ces idées à un niveau politique, afin qu'il puisse y avoir des solutions structurelles pour le quartier (= dimension politisante). Pouvons-nous créer une « fonction **mégaphone** » dans le quartier envers les décideurs politiques? Quel est le rôle des utilisateurs et résidents locaux dans ces dimensions politisantes, dans la détermination de la politique?

- **Quel** rôle politisant les utilisateurs du quartier peuvent-ils jouer dans un quartier d'entraide dans un quartier avec une grande présence d'utilisateurs? Quelles difficultés structurelles sont détectées et traduites en politiques (par exemple, les limites à la présence des utilisateurs du quartier, la qualité du logement, la vision sur cette forme de «développement urbain» et comment vivre/travailler dans un quartier « bureautisé »). Vers quels résultats cette politisation mènera-t-elle ?
- **Comment** pouvons-nous co-créer ce rôle de politisation avec les utilisateurs et les résidents locaux?
- **Pourquoi** est-ce que ça fonctionne ou non ? Quels sont les facteurs de réussite, les difficultés et les conditions préalables à la réalisation de ce rôle de politisation?

3. QUI ? La communauté de sens

Par des contacts réguliers et grâce à la précision des questions de recherche, nous avons élargi la communauté de sens. Binnen de groep van co-onderzoekers is er een diversificatie. We spreken van 3 cirkels.

Figuur 4 : Overzicht van de communauté de sens

Le premier cercle est le cercle des co-chercheurs qui discute des questions de recherche mensuellement en Comité de Co-chercheurs (Co-Com). Ces co-chercheurs sont activement impliquée dans toutes nos discussions et ateliers. Il s'agit principalement de participants des partenaires officiels. Cependant, comme il s'agit principalement d'utilisateurs du quartier, l'élargissement a été recherché et trouvé parmi les résidents locaux (c'est-à-dire Paule Tits).

Et puis **le deuxième cercle** sont des co-chercheurs qui ne viennent pas au CoCom chaque mois, mais qui sont activement impliqués dans différents ateliers de recherche ou d'expérimentation. Le deuxième cercle contient les acteurs suivants :

- Le Théâtre des Martyrs, le musée de la BD et Odisee ont une démarche active pour ancrer leur institution dans le quartier et qu'il y ait un véritable échange entre elles et entre habitants et utilisateurs du quartier.
- Chantal Wuillaume : une habitante de 1000 Bruxelles qui met sa méthode pédagogique et artistique des « carnets créatifs » à disposition des co-chercheurs pour creuser par le dessin et la peinture les notions d'entraide, de quartier, d'utilisateurs.
- M. Jean-Louis Berlemont (restaurant de Bruxelles et d'Ailleurs) a initié la nouvelle association des commerçants à Notre-Dame aux Neiges. L'association est ouverte aux habitants du quartier et souhaite ensemble faire reconnaître la valeur du quartier et en changer la dynamique pour y intéresser les Bruxellois. La volonté est d'orienter le quartier vers du local pour réduire la dépendance à des rentrées aléatoires liées au tourisme, aux navetteurs ou à une institution. Expérimenter sur le rôle des commerces de proximité pour un quartier et ses habitants.
- Mark de Meyer est impliqué comme habitant depuis les phases initiales du projet pour l'accessibilité du quartier mais aussi les liaisons physiques entre les quartiers Martyrs et Notre-Dame aux Neiges.

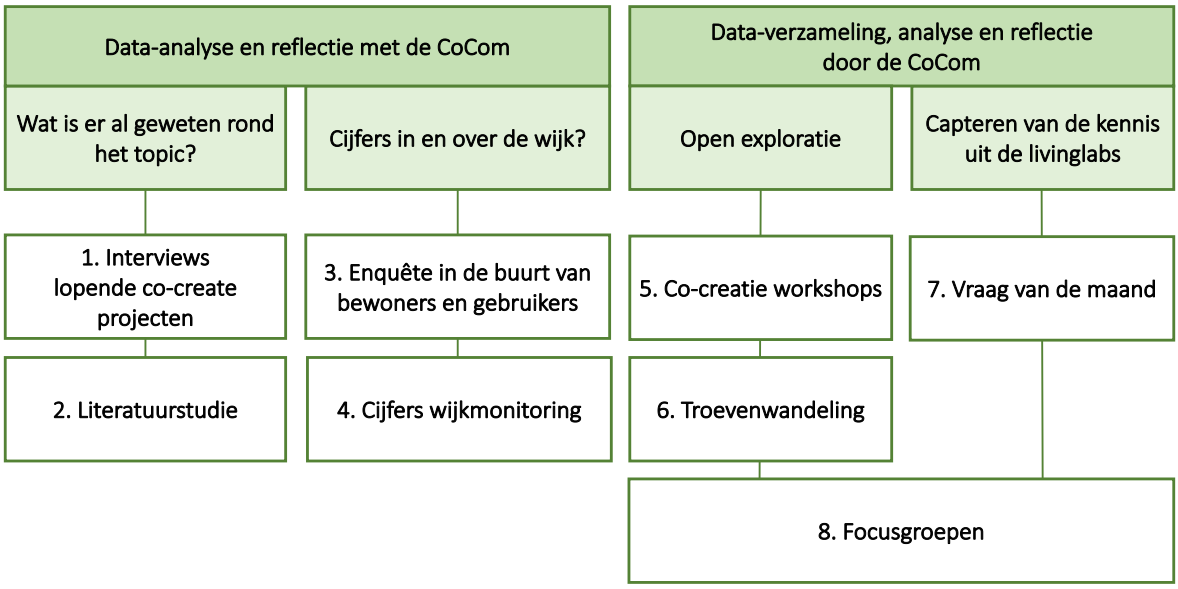
Autour de ce cercle de co-chercheurs, d'autres acteurs du quartier sont directement concernés par le projet et participent à la communauté de sens, **le troisième cercle**.

- Le Centre de Documentation et Coordination Sociales: intérêt à échanger régulièrement sur le projet et surtout sur la dimension des relations tissées entre habitants et utilisateurs.
- Mme Anne Leemans (Fontana Design): intérêt en tant qu'habitante et utilisatrice du quartier pour échanger sur les dynamiques de quartier, sur la mobilité
- Mme. Ilse Taildeman, Bruxelles ville, cabinet Pinxteren: soutien des expérimentations et volonté des partage des connaissance (e.g. des partages d'infrastructures, dynamiques co-créatives)
- Le comité de quartier Notre-Dame aux Neiges : le comité de quartier est très attentif à l'évolution de son quartier et particulièrement sur les aspects patrimoine et espaces verts.
- Logement Bruxellois : volonté de resserrer les liens entre les habitants des trois logements sociaux dans le quartier Marais et de nouver des contacts avec les institutions du quartier.
- Shopera: partage des connaissances et des expérimentations sur la dynamisation commerciale prônant un retour vers du local.
- BRIK: logement d'étudiants qui souhaite voir comment des étudiants pourraient s'inscrire et jouer un rôle pour le quartier où ils résident.
- Auberge de jeunesse: quel rôle peut-il jouer une auberge de jeunesse pour un quartier et ses habitants, quelles infrastructures et services partager.
- Autres: écoles et entreprises (plus compliqué vu la situation COVID-19)

4. COMMENT ? Méthodes et techniques de recherche

MaN'Aige s'est appuyé sur différentes méthodes de collecte de données pour répondre aux questions de recherche. D'un côté nous nous sommes axés sur une analyse et une réflexion autour de ce qui était déjà connu sur les différentes thématiques (la recherche en co-création, les quartiers d'entraide, les connexions et les rôles) et les quartiers Martyrs et Notre-Dame aux Neiges. D'un autre côté, les données ont été directement collectées par les co-chercheurs (d'une part par une exploration ouverte et de l'autre par les connaissances tirées des (préparations d') expérimentations au sein des living labs).
(Dit onderdeel geeft een overzicht van de verschillende vormen van onderzoeksmethoden en -technieken die gebruikt zijn. De resultaten en antwoorden die hier uit komen, worden in de volgende hoofdstukken getoond).

Figuur 5 : Overzicht dataverzamelingsmethoden in MaN'Aige project (2019-2020)



4.1 Kwalitatieve interviews met co-create projecten / Entretiens qualitatifs avec des projets co-create

Het Co-create programma van Innoviris financiert sinds 2015 onderzoeksprojecten rond "stedelijke veerkracht" en maatschappelijke innovatie. Thema's binnen deze co-create projecten zijn heel divers gaande van onthaal van nieuwkomers tot huisvesting van ouderen, van beheer van houtafval tot circulaire economie, van voedselbedeling tot compostage met larven. **Om te leren van de ervaringen van deze "oudere" co-create projecten** werden kwalitatieve, individuele interviews georganiseerd met de begeleiders van het Innoviris Co-create programma en onderzoekers/coördinatoren van 7 Co-create projecten (n=9). Deze werden afgenomen tussen 7 januari en 13 maart 2020.
Daarnaast werd ook info van 1 focusgroep gebruikt met begeleiders en coördinatoren van het Entourage Nord project (gefinancierd door Innoviris als voorloper van het Co-Create programma) (5 september 2015).

Doel was vooral om te bekijken **hoe ze het kader van 'recherche en co-creation' invulden in de praktijk**?
Drie thema's kwamen aan bod in de interviews:

- Waarom aan co-creatief onderzoek doen?
- Wat is co-creatief onderzoek ?
- Hoe aan co-creatief onderzoek doen?

Tabel 1: Overzicht data kwalitatieve interviews

Respondent	Duur interview	Co-create oproep	Periode project
Innoviris co-create programma	01u30	n.v.t.	n.v.t.
Project 1 - Coördinator	01u07	2017	2018-2021
Project 1 - Onderzoeker	01u34	2017	
Project 2 - Onderzoeker	01u22	2016	2017-2020
Project 3 - Onderzoeker	01u15	2015	2016-2019
Project 4 - Coördinator	01u10	2016	2017-2020
Project 5 - Coördinator	01u33	2016	2017-2020
Project 6 - Coördinator	00u49	2017	2018-2021
Project 7 - Coördinator	1u01	2016	2017-2020
Project 8 – Focusgroep Projectverantwoordelijken	Ca. 02u00		2014- 2016

Deze kwalitatieve interviews werden getranscribeerd ad verbatim, waarop een **thematische analyse** via MAXQDA-Software werd uitgevoerd. Het labelschema omvatte 3 hoofdlabels: 1) waarom aan co-creatief onderzoek doen? 2) Wat is co-creatief onderzoek? 3) Hoe aan co-creatief onderzoek doen? De analyse is gebeurd over de interviews heen en vertelt dus niet het individuele verhaal van de projecten. Individuele quotes worden wel gebruikt om de resultaten te illustreren.

4.2 Literatuurstudie - en discussie / Etat de l'art

In het voorjaar van 2020 werd een literatuurstudie uitgevoerd over 4 hoofdthema's: co-creatief onderzoek, zorgzame buurten, verbindingen en rollen. De literatuurstudie ging op zoek naar interessante concepten en modellen in Brussel, Vlaanderen en internationaal. De literatuurstudie omvatte zowel internationale peer-reviewed artikels als grijze literatuur (vb. rapporten van kenniscentra).

De literatuurstudie werd voornamelijk verricht door de actie-onderzoeker van de VUB, maar op aangeven van de CoCom. Zo gaf bvb. een deelnemer van LD3 aan in haar werk veel te halen uit sociaal kapitaal. Dan werd dat concept meegenomen en verdiept in de literatuurstudie. Een eerste versie van de literatuurstudie

werd bediscussieerd in de CoCom. Concepten die interessant en nuttig leken voor het project werden uitgediept, anderen werden geschrapt.

CoCom-vergadering via Zoom. 20 augustus 2020

Op basis van de laatste versie van de literatuurstudie werden in de CoCom-vergadering 6 "concept-templates" ontwikkeld en bijgestuurd. Deze zijn de basis voor de concept-workshops die zullen plaatsvinden in jaar 2 en jaar 3. Tijdens de CoCom vergaderingen werd er samen met de co-chercheurs besproken hoe de templates vorm moesten krijgen en hoe we ze gingen gebruiken. Doel was om te verkennen (1) hoe de verschillende co-chercheurs de theoretische concepten begrijpen en interpreteren en welke blinde vlekken nog aanwezig zijn (2) hoe deze concept templates eruit zouden moeten zien en op welke manier en met wie we deze kunnen bespreken.

4.3 Enquête in de wijken via de Maebar (2019) / Enquête de quartier via le Maebar (2019)

In het kader van het vak "Agogisch onderzoekspracticum" (3e Bachelor, Agogische Wetenschappen, VUB) is er in 2019 een bevraging georganiseerd van voorbijgangers in de 2 buurten met behulp van de **Maebar** (uitplooibare fiets).

Tijdens die bevraging heeft de Universiteit van Vlaanderen hierrond een Podcast gemaakt: "Brussel als levend lab: koffie drinken in de Maebar"
Zie ook de facebook pagina van de Maebar voor meer info: https://www.facebook.com/maebar.vub

Doel was om een wijkverkenning te doen in functie van de opstart van het project Man'Aige.

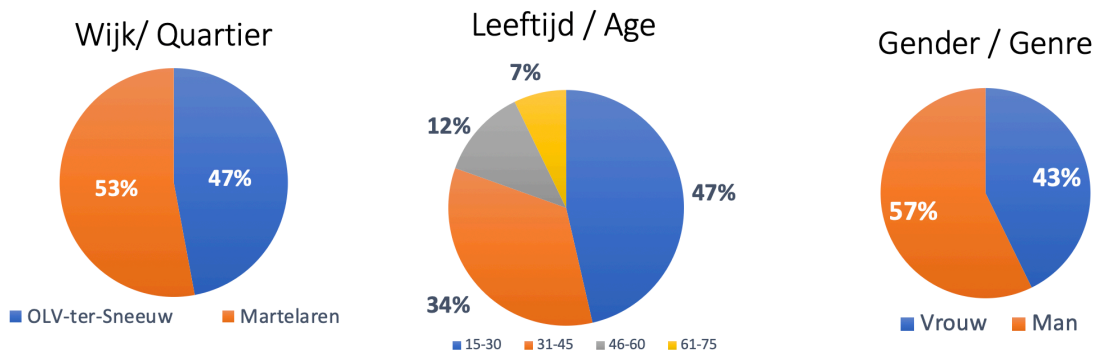
Uigeplooide Maebar op het Muntplein op 8 mei 2019

Samen met LD3 werd een vragenlijst opgemaakt. Dit werd een korte, gestructureerde enquête van twee bladzijden. De vragenlijst was in het Nederlands en Frans beschikbaar.

Studenten stonden telkens een hele dag in elk van de 2 wijken. Op 24 april 2019 werden enquêtes verzameld in Onze-Lieve-Vrouw Ter Sneeuw (ter hoogte van de het Vrijheidsplein). Op 8 mei 2019 werden enquêtes verzameld aan de grens van de Martelaarswijk (ter hoogte van het Muntplein). Oorspronkelijk was er een andere, centrale plaats voorzien, maar omwille van het regenweer werd een locatie gezocht waar er beschutting was.

In totaal werden 138 enquêtes afgenomen door 24 studenten. De studenten verzorgden ook de input in SPSS, en verrichten de eerste data-cleaning en data-analyse. Deze analyse werd voorgesteld op de CoCom. Na bespreking en reflectie daar werden extra analyses uitgevoerd om nieuwe vragen die opkwamen tijdens de CoCom te beantwoorden.

Figuur 6: Socio-demografisch overzicht van respondenten Maebar-bevraging (N=138)



47% van de deelnemers vulden een enquête in in de Martelaarswijk. 47% deelnemers was tussen de 15 en 30 jaar oud. 34% was tussen de 31 en 45 jaar oud. 7% was 61 jaar of ouder. 43% van de deelnemers waren vrouwen. 20% was een buurtbewoner. 80% was een buurtgebruiker.

Tabel 2: Relatie met de buurt?

	%
Ik werk in de buurt / Je travaille dans le quartier	47,1
Ik bezoek de buurt in mijn vrije tijd/ Je visite ce quartier pendant mon temps libre	33,3
Ik woon in de buurt / J'habite le quartier	20,3
Ik ga naar school in de buurt / Je vais à l'école dans ce quartier	7,2
Andere	2,9

4.4 Statistische gegevens Wijkmonitoring / Données Statistiques Moniteur de Quartier

De wijkmonitoring van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (BHG) is een interactief instrument voor de opvolging van de 145 wijken van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Binnen Brussel zijn er superdiverse levensstijlen en sociale dynamieken. Omdat deze dynamieken niet hetzelfde zijn over het ganse grondgebied, en de administratieve indeling in 19 gemeenten niet toelaat die verschillen te bevatten, laten deze cijfers toe tot op wijkniveau te kijken. Op de website van Wijkmonitoring Brussel konden we kaarten, tabellen en grafieken maken en downloaden die ons informatie geven over de toestand van onze 2 wijken.
We vergeleken (waar mogelijk en interessant) steeds de cijfers voor de Martelaarswijk, Onze-Lieve-Vrouw-ter-Sneeuw, de globale cijfers van de Vijfhoek (waarbinnen ook onze 2 wijken gesitueerd zijn) en het totale BHG.

Zes thema's worden onder de loep genomen: Bevolking, Huisvesting, Gebouwen en voorzieningen, Inkomen, Arbeid, Onderwijs en jonge kinderen. In een eerste fase werden alle interessante cijfers en grafieken getoond aan de CoCom. Na een groepsbespreking in de CoCom werd echter beslist om enkel de thema's te behandelen waar er heel recente data voor waren. Voor sommige interessante thema's waren de data immers de te oud (vb. 2012).

4.5 Co-creatie workshops / Ateliers de co-création

In het eerste jaar van MaN'AIge zijn 3 co-creatie workshops georganiseerd.

Launch event op 11 december 2019

Een **eerste co-creatie workshop** was het Launch Event aan de start van MaN'Aige dat op 11 december 2019 plaatsvond in Point Culture. Naast de partners van MaN'Aige (LD3, Maison Médicale, Odisee en VUB) waren 12 deelnemers aanwezig, voornamenlijk organisaties of instituties uit de Onze-Lieve-Vrouw ter Sneeuw wijk. De ces 12 participants, certains étaient habitants mais tous avaient aussi une casquette 'professionnelle' (faisaient partie d'une institution ou d'une organisation locale). Les organisations/associations représentées étaient : le comité de quartier Notre-Dame aux Neiges, la Faculté de Droit de l'université Saint-Louis, Lamab (La Maison à Bruxelles), le service Equal.Brussels (Service Public Régional de Bruxelles), ARC (Action et Recherche Culturelles), Fred Academy, Familiehulp et une personne indépendante en coaching et marketing. Même si la plupart des organisations étaient situés dans le quartier Notre-Dame aux Neiges, leur domaine d'activités et leur public cible se situaient plutôt à l'extérieur du quartier.

Deelnemers aan de co-creatie workshop carnets créatifs op 7 september 2020

Een **tweede co-creatie workshop** vond plaats in het kader van de voorbereiding van de 'carnets créatifs', één van de living labs van MaN'Aige (zie Deel 7, paragraaf 2.1). Het atelier ging door op 7 september 2020 in dienstencentrum Het Anker (LD3). Er waren in totaal 7 deelnemers, alles co-onderzoekers van MaN'Aige en werd begeleid door Chantal, artieste en bewoonster van de Begijnhofwijk (de wijk waarin Het Anker gelegen is) De deelnemers waren hoofdzakelijk buurtgebruikers (Odisee, Maison médicale, LD3), en één bewoonster van Notre-Dame aux Neiges ook lid van het Wijkcomité. Deze workshop lag aan de basis van het living lab 'carnets créatifs', waarin gekeken wordt op welke manier een creatief proces verbinding kan creëren tussen

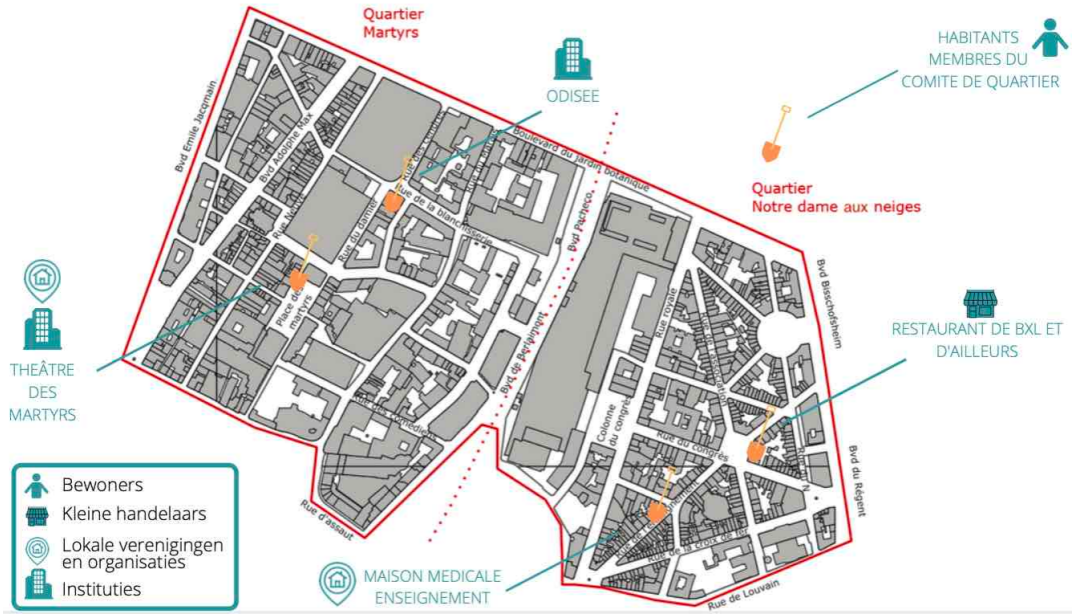
buurtbewoners en buurtgebruikers. Het doel van deze co-creatie workshop was om aan de hand van een collectieve mind map dieper in te gaan op de drie kernwoorden van MaN'Aige: quartier, entraide en utilisateur.

"Ice-breaker" tijdens derde co-creatie workshop op 28 september 2020

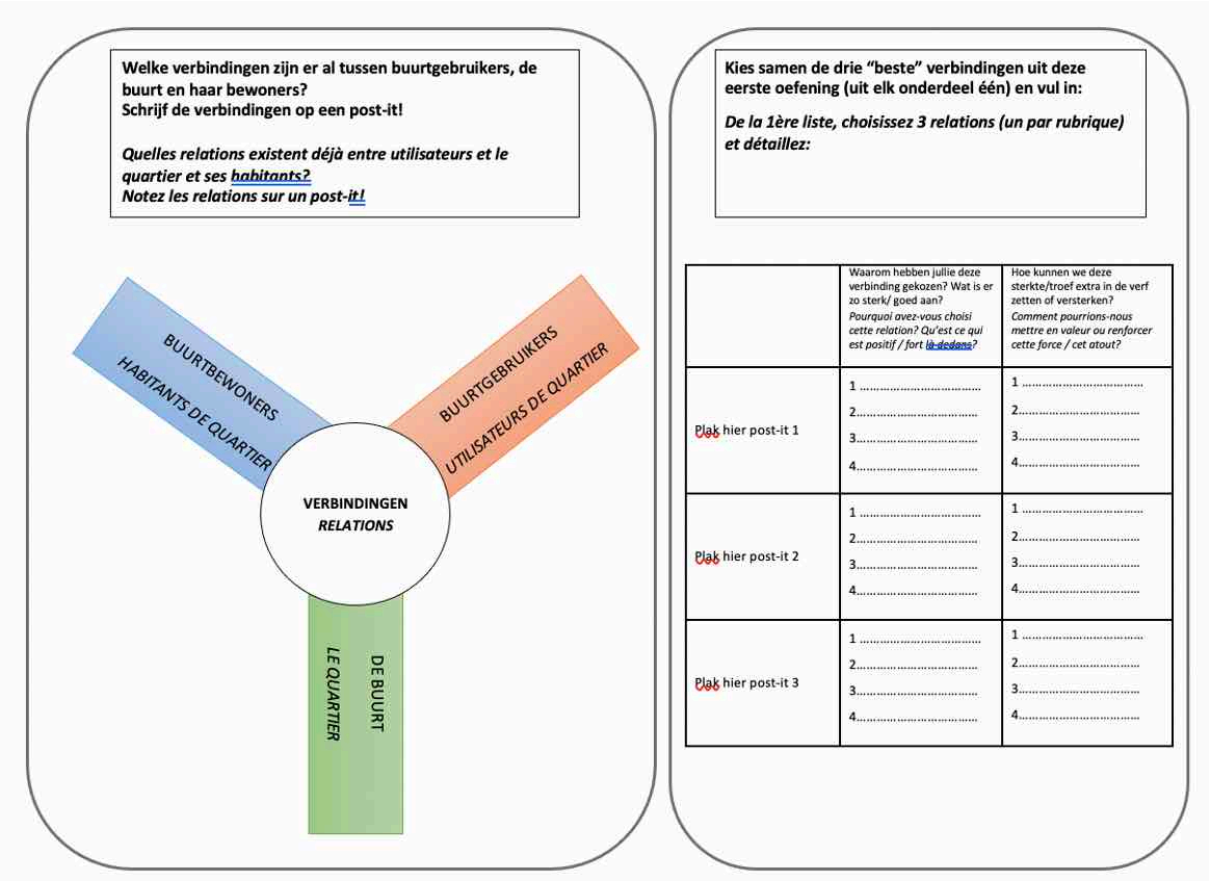
De **derde co-creatie workshop** ging door op 28 september 2020, in de Auberge de Jeunesse in OLV-ter-Sneeuw. Doel van de workshop was om samen de troeven van de buurt te verkennen in termen van verbindingen en na te denken hoe we die sterktes kunnen versterken. Doel was vooral buurtgebruikers te bereiken, maar toch ook buurtbewoners. Figuur 7 geeft een overzicht van de deelnemers van het workshops.

Piet Van Meerbeke (Bral) van het Co-Create project CitizenDev kwam ons inspireren over hun project en vertelde over hun invulling van Assets Based Community Development. Hij gaf telkens een korte presentatie en toelichting over hun model waarna wij in 3 co-creatie tafels aan de slag gingen om de concepten van hun model toe te passen op het MaN'Aige project (zie figuur 8 voor een voorbeeld van één van de opdracht aan de tafels en zie figuur 9 voor overzicht van de tafelschikking met de profielen van de deelnemers).

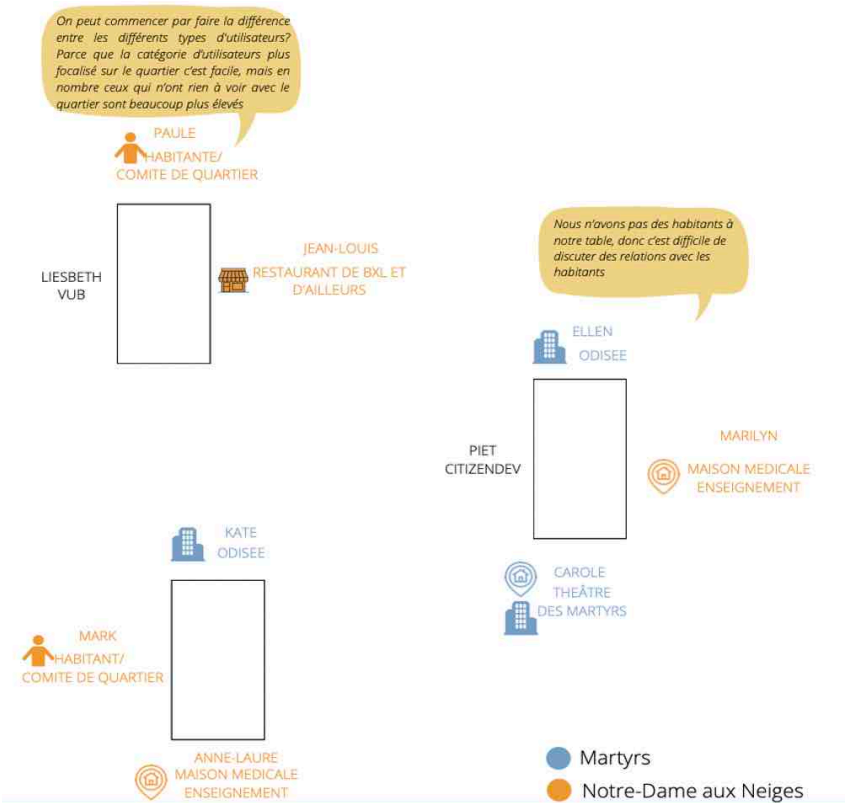
Figuur 7: Deelnemers 3e co-creatie-workshop (28 september 2020)



Figuur 8: voorbeeld opdrachtposter 3e co-creatie-workshop (28 september 2020)



Figuur 9: Tafelschikking en profielen deelnemers 3e co-creatie-workshop (28 september 2020)



4.6 Troevenwandeling / Balade des atouts

Tussen 12 oktober en 6 november 2020 organiseerde MaN'Aige drie troevenwandelingen in de wijken Martelaars en Onze-Lieve-Vrouw ter Sneeuw. Het doel van deze wandelingen is enerzijds om troeven van de wijk in kaart te brengen, zowel vanuit het perspectief van bewoners als verschillende types gebruikers, en anderzijds om via de wandeling een gebruiker en een bewoner samen te brengen in een gemeenschappelijke activiteit. De wandelingen vonden plaats tussen één of twee begeleiders (co-onderzoekers van MaN'Aige) en één of meerdere deelnemers. Vertrekkende van de vraag "Kan je ons rondleiden in de wijk, en ons tonen waar voor jou de troeven liggen van de wijk? Dat kan een persoon, een plek, een activiteit, een gebouw, een verhaal,… zijn." Tijdens de wandeling trokken de begeleiders foto's van de aangeduide troeven en stelden ze bijkomende vragen. Na de wandeling werd tijdens een nabespreking het afgelegde traject overlopen en werden eventuele aanvullingen toegevoegd.

Een eerste troevenwandeling vond plaats in de Onze-Lieve-Vrouw ter Sneeuw wijk op 12 oktober 2020 vanaf het Vrijheidsplein. Aan deze wandeling namen 4 buurtbewoners en buurtgebruikers deel : Paule (wonend in de wijk en lid van wijkcomité), Jean-Louis restauranthouder in de wijk en Marilyn en Anne-Laure van Maison Médicale.

Deelnemers aan eerste troevenwandeling op 12 oktober 2020.

Een tweede en derde wandeling werden georganiseerd in de Martelaars wijk op woensdag 4 november 2020 met Carole, werkneemster van het Théâtre des Martyrs (vanaf het Martelarenplein) en op vrijdag 6 november 2020 met wijkbewoonster Chantal (vanaf het Stripmuseum in de Zandstraat).

De derde troevenwandeling met een buurtbewoonster in de Martelaars wijk op 6 november 2020

4.7 Vraag van de maand / Question du mois

Tijdens de maandelijkse CoCom-vergaderingen werd telkens een vraag van de maand besproken. Dit rapport bevat de data van 4 vragen, besproken tijdens 3 CoCom vergaderingen (op 21 augustus, 14 september en 15 oktober 2020). Tijdens deze discussie brachten de co-onderzoekers een foto of tekstje mee dat voor hun visie op deze vraag illustreert.

- Juillet : Quelle entraide existe déjà dans le(s) quartier(s) ?
- Août : Quel est l'effet du COVID-19 sur le quartier ?
- Septembre : Quel est votre état d'esprit par rapport au projet ?
- Octobre : Quelle est l'importance de la communauté pour un quartier d'entraide ?

4.8 MaN'Aige Focusgroepen/ Groupes de focus de MaN'Aige

Doel van de focusgroepen is:

1. **Capteren van de lessons learned**. We willen terugblikken: Wat we hebben geleerd? Welke antwoorden op de onderzoeksvragen kunnen we al formuleren? Wat nemen we mee?
2. We willen ook **vooruitblikken**. Wat weten we nog niet? Hoe gaan we die antwoorden krijgen? Hoe passen we ons onderzoeksproject aan? Waar gaan we extra op inzetten?
3. **Croisement des savoirs**. Dit is een ideaal moment om verschillende betrokkenen rond de tafel te brengen, even stil te staan en kennis samen te brengen en te kruisen. Verschillende betrokkenen van de communauté de sens komen dan ook aan bod: buurtbewoners, buurtgebruikers, stuurgroepleden en living labtrekkers.

Hoewel in de projectaanvraag gepland stond om 1 keer per jaar een reeks focusgroepen te organiseren, besliste de CoCom na de eerste focusgroepen in April 2020 om dit twee keer per jaar te organiseren. De ervaring van de focusgroep was zo positief en 'zo rijk' dat ook in oktober een 2e reeks focusgroepen georganiseerd werd.

Tabel 3: Overzicht van de MaN'Aige Focusgroepen.

	APRIL 2020		OKTOBER 2020	
	Focusgroep 1	Focusgroep 2	Focusgroep 3	Focusgroep 4
Datum	28/04/2020	30/04/2020	20/10/2020	27/10/2020
Aantal deelnemers	5	5	5	5
Taal	Nederlands	Frans	Frans	Nederlands
Tool	ZOOM	ZOOM	ZOOM	ZOOM

Deze kwalitatieve focusgroepen werden getranscribeerd ad verbatim, waarop een **thematische analyse** via MAXQDA-Software werd uitgevoerd. Het labelschema voor april 2020 omvatte 5 hoofdlabels: 1) Wat is een zorgzame buurt?, 2) Comment créer un quartier d'entraide, 3) MaN'Aige: Terugblik op de eerste 6 maanden, 4) MaN'Aige: Vooruitblik op de komende 6 maanden, 5) Onderzoeksthema's. Het labelschema voor oktober 2020 omvatte 2 hoofdlabels: 1) MaN'Aige: Terugblik op de voorbije 6 maanden, 2) MaN'Aige: Vooruitblik op de komende 6 maanden. De analyse is gebeurd over de respondenten heen en vertelt dus niet het individuele verhaal van een individuele respondent. Individuele quotes worden wel gebruikt om de resultaten te illustreren.

5. Conclusion

MaN'Aige part de la **question de recherche** : *comment construire un quartier d'entraide ensemble avec les utilisateurs de quartier dans les quartiers Martyrs et Notre-Dame aux Neiges ?* Cette question est traitée à partir de deux thèmes principaux : les connexions et les rôles, et quatre thèmes secondaires pour rendre compte du processus : la co-création, la gouvernance, la durabilité post-projet, et le rôle politisant.

Nous pouvons considérer le design de recherche présenté dans ce chapitre comme le résultat d'un processus itératif, non seulement au niveau de l'élaboration mais également au niveau de la compréhension des questions par les différents acteurs du quartier. En effet **il nous a fallu parcourir tout un chemin** pour que chacun(e) puisse se poser et s'approprier les questions de recherche. Le processus pour arriver au focus précis des deux questions de recherche nous a appris plusieurs choses. Nous retenons particulièrement que :

1) Le temps est un élément clé. **Cela prend du temps** de comprendre les questions de recherche et d'avoir tout le monde sur la même longueur d'onde. Rassembler des personnes de tous horizons est parfois chronophage et compliqué, de plus, il ne faut heurter personne durant les discussions et laisser la place à chacun (toutes les personnes impliquées tant de près que de loin).
2) **La communication** sur le fait qu'il s'agit d'un projet de recherche et non d'actions directes à mettre en place pour répondre à des besoins, est très importante. Nous avons appris qu'il est impératif d'être très clair avec tous les acteurs dès le début pour éviter de patauger. Les rencontres avec les différentes personnes impliquées étaient indispensables pour permettre de garder des liens et de garder le projet sur les rails.

Les connaissances rassemblées dans ce présent rapport sont générées par **la communauté de sens** (i.e. un groupe de co-chercheurs et d'habitants et utilisateurs des deux quartiers : tant des individus, des commerces, des restaurants, des organisations culturelles, des associations, etc). Comme le formulait une des co-chercheuses : chacun(e) apporte sa pierre à l'édifice ! Nous avons élargi notre scope et ouvert la communauté de sens à plus d'acteurs intéressés et impliqués (een breder draagvlak) et à des talents venant d'en dehors du quartier. Nous pouvons également compter sur différents types d'utilisateurs, ce qui nourrit encore plus la réflexion.

Tout au long de cette première année nous avons mis en place **une variété de méthodes pour répondre aux questions de recherche**. D'un côté, la collecte de données par différentes méthodes nous a permis des réflexions et analyses entre co-chercheurs: des entretiens qualitatifs avec différents projets Co-Create, une étude de l'état de l'art, une enquête de quartier via le Maebar et une analyse des statistiques du Moniteur de Quartier. D'autre part, des données sont collectés par les co-chercheurs mêmes : à travers des ateliers de co-création, des balades exploratoires, les questions du mois, les ateliers sur les concepts et les groupes de focus. Ceci nous a permis premièrement une exploration très large des questions et deuxièmement un approfondissement des connaissances générées.
Les moments clé de « croisements de savoirs », comme les réunions mensuelles en Comité de Co-chercheurs (CoCom) (dans lesquelles les questions du mois et les concepts sont discutés) et les groupes de focus, sont indispensables dans le projet. Ce sont des moments qui permettent de varier le tempo du projet, et d'élargir l'implication des acteurs. L'état de l'art devient ainsi un échange vivant mais aussi vécu, avec l'expertise locale des co-chercheurs impliqués.

Maintenant que la problématique et les questions recherche sont mises au point nous avons une base théorique solide qui permet de cadrer les expérimentations. Dans la mise en place et sélection des expériences, nous gardons toujours à l'esprit quel type de connexion nous souhaitons créer et sur quel rôle nous travaillons. **Les concepts théoriques sont donc fondamentaux dans les expérimentations** qu'on mènera.

Les différentes méthodes de collecte de données nous permettent de se rendre compte de tout ce que nous avons déjà mis en place. Dans les 5 chapitres qui suivent, les premiers résultats de ces différentes méthodes de collecte de données seront présentés comme les différentes pièces de notre « puzzle ». Le chapitre 2 rassemble les connaissances sur la recherche en co-création. Ensuite, le chapitre 3 élabore les connaissances acquises sur les "quartiers d'entraide". Le chapitre 4 rassemble ce que nous avons appris sur les quartiers et sur ce qui s'y trouve. Et finalement, les chapitres 5 et 6 proposent une réponse aux principales questions de recherche: les connexions et les rôles.

Tabel 4: Overzicht van welke dataverzamelingsmethoden inzichten bieden in welke thema's.

	Chapitre 2	Chapitre 3	Chapitre 4	Chapitre 5	Chapitre 6
	Co-creatief onderzoek	Wat is een zorgzame buurt?	Buurt leren kennen	Verbindingen	Rollen
1. Interviews Co-create projecten	X				
2. Literatuurstudie	X	X		X	X
3. Enquête in de buurt (Maebar)			X		
4. Wijkmonitoring			X		
5. Co-creatie workshops		X		X	X
6. Troevenwandeling			X		
7. Vraag van de maand			X	X	
8. Focusgroepen	X	X	X	X	X

DEEL 2. Co-creatief onderzoek

Deel 2 geeft de resultaten uit ons onderzoek naar een beter begrip en invulling van “co-creatief onderzoek”. Wat is dat voor ons co-creatief onderzoek ? En hoe doen wij aan co-creatief onderzoek ? Wat zijn sleutelelementen en randvoorwaarden ?
Hierbij geven we een overzicht van kennis verzameld uit de literatuur, uit de interviews met eerdere co-create projecten en resultaten uit de focusgroepen.

1. Kennis uit de literatuur

1.1 Recherche en co-création

En général : la co-création est au cœur de la recherche

- Avec des co-chercheurs étudier et tester les différentes questions de recherche. Les **utilisateurs du quartier et les habitants peuvent être co-chercheurs.** → Un projet de « co-création » signifie la recherche menée en collaboration avec les utilisateurs du quartier et les résidents du quartier. L’accent sera mis sur les utilisateurs du quartier.
- Concrètement, chacun peut participer aux décisions et aux actions de la recherche et chacun peut apporter ses propres talents et idées.

Bonney (2009) a créé un modèle qui indique différentes formes de participation du public à la recherche. L’objectif est d’impliquer ces différentes parties à travers les 3 phases majeures de la recherche; 1) co-élaborer le but et la conception de la recherche; 2) co-réaliser la recherche; 3) co-interpréter, discuter, conclure et co-valoriser les résultats de la recherche. Nous convenons que le projet MaN’Aige est une recherche co-créative où les co-chercheurs sont impliqués autant que possible dans toutes les phases de la recherche : du développement des questions de recherche à la diffusion des conclusions.

Nous suivons la définition de Bonney et collègues (2009, p.18) : Dans les projets de co-création, la question de la recherche vient du quartier, souvent avec un intérêt communautaire, et on travaille ensemble avec des scientifiques pour répondre à la question et proposer des réponses. **Les participants sont encouragés à participer à toutes les phases du processus de recherche,** de la définition de la question à la diffusion des conclusions et l’avancement de nouvelles questions. Si une partie du projet ne fonctionne pas correctement, les scientifiques et les participants travaillent ensemble pour la personnaliser. De nombreux projets de cette catégorie ont été qualifiés de « community science » ou de « recherche en action participative ».

Tabel 5: Modèles de participation du public à la recherche scientifique (adapté de Bonney 2009)[1]

	Projets contributifs (contribuer à)	Projets collaboratifs (collaborer)	Projets en co-création (créer ensemble)
PHASE 1 : Co-élaboration du but et de la conception de la recherche			
Développement des questions de recherche			X
Etat de l'art : collecte de littérature, études, rapports			X
État de l'art: analyse et reporting			X
Développement du design de recherche (comment collecter les données)		(X)	X
PHASE 2 : Co-réalisation de la recherche			
Collecte de données	X	X	X
Analyse de données	(X)	X	X
PHASE 3 : Co-interprétation et co-valorisation			
Interprétation des résultats et formulation des conclusions		(X)	X
Diffusion des conclusions et des résultats traduits en actions	(X)	(X)	X

X = public inclus dans la phase de recherche; (X)= public parfois inclus dans la phase de recherche

1.2 Recherche-action

La recherche-action vise principalement à émanciper et à faire progresser les groupes (défavorisés) : la **recherche pas comme objectif final, mais comme un moyen**. Le SAGE Handbook of Action Research (Reason & Bradbury, 2008, p.4) définit le but de la recherche action comme «*la poursuite de buts humains valables. Il vise à rassembler l'action et la réflexion, la théorie et la pratique, dans la participation avec les autres, à la recherche de solutions pratiques à des questions qui préoccupent les gens, et plus généralement à l'épanouissement des individus et de leurs communautés.* **Le but de la recherche action est de créer des solutions soutenues et pratiques pour améliorer la vie des gens et de leurs communautés**. C'est selon cette vision que nous voulons aussi travailler au sein de MaN'Aige : comment pouvons-nous, par la recherche, changer la situation, améliorer, augmenter la résilience dans le quartier en travaillant sur l'entraide ?

La triangulation signifie de voir, explorer, étudier les questions de recherche de différents angles. La triangulation peut se référer à la combinaison de méthodes de recherche qualitatives et quantitatives dans une seule conception de recherche **(triangulation des données)**, mais aussi à l'utilisation de différents angles théoriques **(triangulation théorique),** ou à la collecte de données par différents chercheurs **(triangulation de recherche).** Approcher une question de recherche de différents angles augmente la validité de la recherche. Le but n'est pas d'arriver à une seule grande vérité générale mais de transcender les réponses partielles à la question de la recherche et de pouvoir les encadrer dans un ensemble plus large.

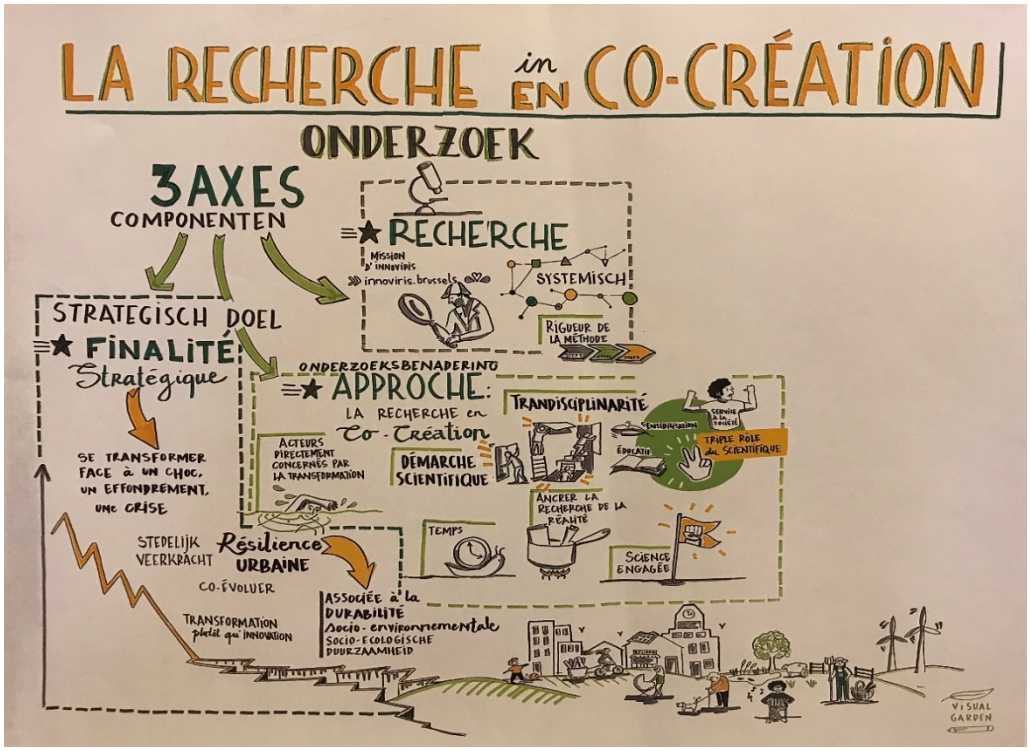
Nous voulons également travailler sur la « validité des répondants » : revenir avec les données et résultats vers les participants à la recherche. La vérification des résultats par les participants augmente la confiance dans la validité. La réaction au matériel par les répondants conduit presque toujours à la génération de plus

[1] Figuur 5 met het overzicht van de onderzoeksmethoden en -technieken gebruikt deze indeling. Linkerhelft van figuur 5 verwijst naar methoden en technieken die enkel fase 3 omvatten. Rechterhelft van de methoden en technieken omvatten fase 1, 2 en 3 van het Bonney-framework.

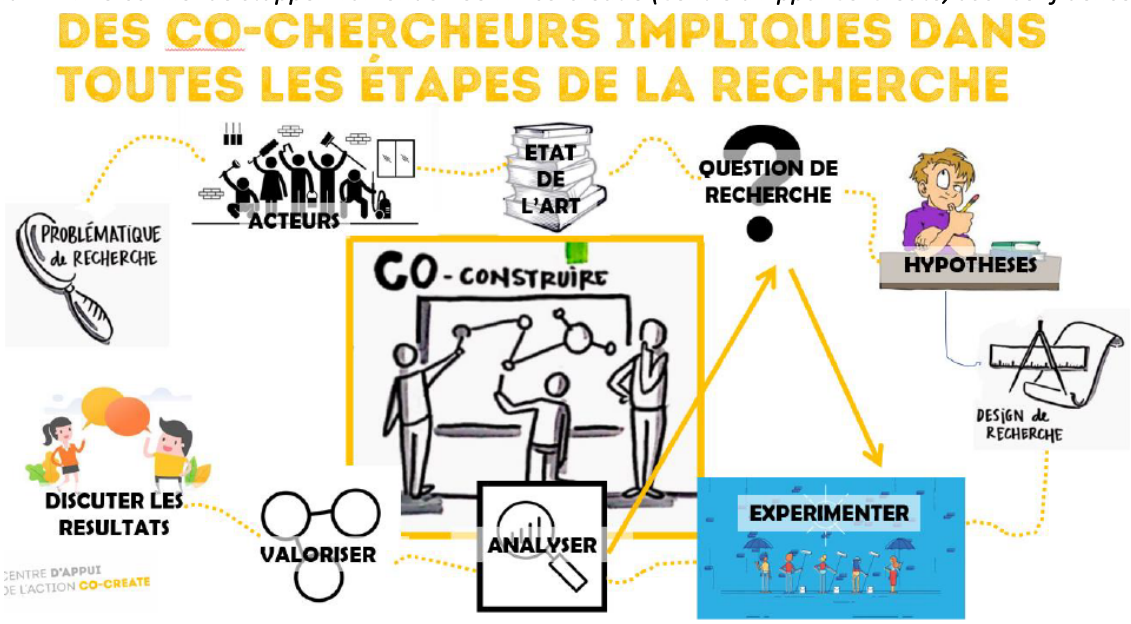
de matériel et donc à une analyse plus poussée. Un autre fait positif est que les répondants sont impliqués dans la formulation des résultats.

Les deux journées organisées par le Centre d'Appui en septembre sur la co-recherche ont également été très riches. Il a été mis en évidence que la co-recherche est un cycle continu d'expérimentations, apprentissages et diffusion de connaissance. Que l'approche à suivre peut se comprendre par le schéma ci-dessous et que la participation des acteurs de quartier est primordiale tout au long du processus.

Figuur 10 : Verschillende componenten van onderzoek in co-creatie (Centre d'Appui Co-Create, asbl Confluences)



Figuur 11 : Verschillende stappen van onderzoek in co-creatie (Centre d'Appui Co-Create, asbl Confluences)



2. Kennis uit de interviews met co-ceate projecten

Het doel van deze interviews was om een beeld te krijgen van enerzijds de visie en betekenis op co-creatief onderzoek en anderzijds de concrete implementatie van co-creatief onderzoek, vanuit het perspectief van voormalige en huidige projecten gefinancierd door het Co-Create programma van Innoviris. Deze reeks interviews maakte het mogelijk aan het begin van het MaN'Aige project enkele « lessons learned » te verzamelen uit andere co-create projecten en nuance te brengen in de manier waarop co-creatief onderzoek begrepen en aangepakt kan worden. Deze interviews gaven ons een eerste inzicht in de betekenis die wordt gegeven aan co-creatief onderzoek, de spanningsvelden die erin aanwezig zijn en enkele belangrijke "ingrediënten" of randwoorwaarden vanuit het standpunt van 'ervaringsdeskundige' projecten.

2.1 Waarom aan co-creatief onderzoek doen ?

- Onderzoek "*ancré dans la réalité du terrain*" heeft meer legitimiteit
- Onderzoek terug in publieke ruimte, "*l'espace citoyen",* brengen
- Plaats en ruimte voor innovatie, experiment en verandering binnen de praktijk bieden
- Onderzoek als middel om verandering in de realiteit te brengen
    - Kennis uit ervaring op gelijke voet met academische, technische, beleids… kennis
    - Een *imaginaire transformateur :*

« Ici on travaille sur de l'imaginaire parce qu'on imagine des choses qui n'existent pas dans la réalité et on se dit qu'on peut créer des éléments qui vont nous permettre de transformer la réalité…et que j'appelle politiques du coup puisqu'il va falloir discuter ensemble (…) tu crées des espaces de discussion où l'idée c'est bien de transformer la réalité, pour des raisons que vous avez diagnostiquées » (coördinator, project 5)

2.2 Wat is co-creatief onderzoek ?

1) <u>Verschillende niveaus van participatie in verschillende stappen in het onderzoek</u>

De projecten tonen aan dat "co" van "onderzoek in co-creatie" veel betekenissen en invullingen krijgt. De projecten verschillen in openheid en wie betrokken wordt in de verschillende stadia. Sommigen gaan er ver in en betrekken "*iedereen*" bij alle stappen, anderen wegen af voor welke stappen welk participatieniveau vereist is:

*« La question est **l'œuvre de tous et est rediscutée par tous**, la méthodologie, le protocole de recherche est mis au point par tous, les recherches des expériences organisés par tous, les analyses sont traités par tous. » (coördinator, project 6)*

*« Pour nous c'était**, co-recherche et co-création c'était des niveaux de participation et c'est de capter à quel stade est-ce qu'on attend quel niveau de participation** (…) chaque stade c'est réévaluer qu'est-ce qu'on peut faire et qu'est-ce qu'on peut pas… » (onderzoekster, project 1)*

Wel komen de projecten overeen over het feit dat direct betrokken personen *actor* moeten zijn, en niet louter *subject.* Gaande van 'hun *stem* moet gehoord worden' tot '*faire avec'*. Deze vraag rond eigenaarsschap en macht staat centraal en komt niet zonder spanningen in de projecten. In volgende paragraaf bespreken we enkele van deze benoemde spanningen.

2) <u>Wat is co-creatief onderzoek niet?</u>

Wanneer projecten het hadden over co-creatief onderzoek werd ook het verschil aangehaald met andere manieren van aan onderzoek te doen en projecten op te zetten.

- Verschil met co-create en co-constructie: co-creatief onderzoek is gecentreerd rond een onderzoeksvraag
- Verschil met Citizen Science: co-creatief onderzoek gaat verder in eigenaarsschap en participatie van burgers
- Verschil met 'klassiek' onderzoek: co-creatief onderzoek onderscheidt zich zowel op vlak van methodes (geen extractieve datacollectie en gebruik van creatieve methodes) als resultaten (valoriseren van proces, van gedeeld eigenaarsschap en sense of mastery en belang van giving back)

3) <u>Verschillende (onderliggende) spanningsvelden</u>

Verschillende spanningsvelden kwamen aan bod tijdens de interviews :

- Rond eigenaarsschap
  - Het is "ons" onderzoek VS het is "jullie" onderzoek
- Inclusiviteit en participatie van direct betrokken personen beogen maar…
  - Zij hebben niet om onderzoek gevraagd
  - Ze voelen zich verplicht deel te nemen (strookt niet met het 'emancipatie'-idee)
  - Ze hebben nood aan oplossingen op korte termijn voor hun urgente situatie
  - Ze worden niet betaald, terwijl de mensen van het team wel betaald worden

Al deze spanningsvelden bevatten talrijke nuances naargelang de projecten, en de manier waarop deze benoemd en behandeld worden verschilt ook van project tot project. Wel wordt het duidelijk dat co-creatief onderzoek niet zonder spanningen verloopt, en het belangrijk is deze spanningen als deel van het proces op te nemen. Spanningen zijn de bron van reflecties, analyses en zetten aan tot het continu bijsturen en verbeteren.

2.3 Hoe aan co-creatief onderzoek doen ?

In dit deeltje focussen we op een aantal ingrediënten van co-creatief onderzoek die naar boven kwamen in deze interviews. Deze ingrediënten zijn niet exclusief, maar bieden een zicht op hoe men aan co-creatief onderzoek kan doen, en wat enkele 'ingredienten' zijn voor co-creatief onderzoek.

- Vertrouwen creëren

Enerzijds een veilige, toegankelijke context creëren waar mensen "*hun plaats*" durven innemen en anderzijds "een gezicht" van het project kunnen herkennen :

« La démocratie c'est chacun a une place, mais si personne ne prend cette place, la démocratie elle reste formelle, elle n'existe pas. Et il y a toute une différence entre donner la parole et la prendre. Ce qui est important est créer un contexte où les gens prennent quelque chose, prennent la parole, prennent une place (focusgroep 1) »

- Valoriseren van het bestaande

Als project wals je binnen in een context waar al heel wat gaande is en machtsrelaties aanwezig zijn. Het is belangrijk te onderzoeken wat er al bestaat, wat er al gebeurt en wie al actief is. Daarnaast ook inspelen op wat nodig is voor de direct betrokken personen. Door bijvoorbeeld deel te nemen aan activiteiten van de wijken, moet het project inspelen op wat nodig is en openingen (of een bewustwording) creëren voor nieuwe kansen en mogelijkheden. Anderzijds is het ook belangrijk aan te geven wat de limieten zijn van wat mogelijk is binnen de grenzen van het project, om valse beloftes en frustraties uit de weg te helpen.

- Volgen, maar ook opvolgen

Enerzijds de mensen die betrokken zijn in het onderzoek volgen en zich flexibel opstellen, maar anderzijds een "*geheugen*" van het project behouden en verzamelen en verspreiden wat geleerd wordt.

« Comment est-ce que tu fais de la co-recherche avec des gens qui proposent quelque chose et tu leur dis, non on va faire autre chose (…)et ça c'est la différence entre la phase de montage et puis le moment où tu rentres vraiment dans le projet et tu te rends compte qu'en fait ce que tu as demandé à la base c'est plus tout à fait ça (onderzoekster, project 1) »

- Vertalen

Enerzijds binnen het team « *dezelfde taal spreken* », anderzijds de onderzoeksconcepten vertalen naar de praktijk toe, zodat geleidelijk mensen zich het onderzoek kunnen toe-eigenen (*s'approprier)*. Dit kost tijd.

- Valoriseren alternatieve en creatieve tools

Het valoriseren van "andere" tools die het mogelijk maken kennis op een andere manier te vergaren, en bij de ontwikkeling en het gebruik inzetten op de interne competenties en krachten binnen het team.

3. Kennis uit de focusgroepen

3.1 Co-creatief onderzoek definiëren, aanleren en incorporeren: een traag proces

Co-creatief onderzoek definiëren, aanleren en incorporeren in het dagelijkse handelen **is een (traag) proces van groei**.

"zo'n co-creatief project en zeker van sociale aard als ik dat van ons zo mag noemen, is uiteindelijk een heel heel traag proces"

De focus tijdens het 1e jaar lag dan ook op het "definiëren, aanleren, incorporeren" van co-creatief onderzoek binnen de stuurgroep en de CoCom. In april 2020 speelden de oorspronkelijke partners binnen de stuurgroep nog een grote sturende rol. De buurtgebruikers stonden nog niet centraal in het begin.

"D'un côté je dis on n'a pas encore trouvé un bon équilibre, une coopération entre le quartier et nous comme équipe je trouve. C'est encore un peu trop nous, et d'un autre côté on a peut-être des opportunités qu'on peut utiliser maintenant pour créer des nouveaux liens, pour atteindre des gens, pour…la créativité du moment maintenant."

Het was ook zoeken naar een evenwicht tussen onderzoek en actie.

- Amener un regard de recherche dans l'action….
  - *« chez Innoviris il y a une certaine ambiguité hein, parce que voilà j'ai pointé comme ça quelques phrases mais aussi le programme co-create vise à diminuer les dépendances avec des systèmes qui s'effondrent, c'est un peu dire, on n'a pas de moyens, l'exemple qu'ils ont donné ici c'est travailler de sorte que des gens aient plus accès à des services sociaux mais les services sociaux sont saturés donc c'est pas vraiment la bonne chose à faire. Mais si j'entends cette phrase-ci, diminuer les dépendances avec les systèmes qui s'effondrent, c'est quand même créer quelque chose d'alternatif. Et créer c'est pas faire de la recherche uniquement, c'est aussi créer ou faire, de sorte que les gens soient disposés et motivés à faire par exemple plus de travail d'entraide, et qu'est-ce qu'il faut pour en arriver-là ? c'est ça évidemment la question de recherche aussi, mais c'est pas seulement dans l'abstrait essayer de répondre à cette question 'qu'est-ce qui fait oui ou non que vous soyez engagé dans le quartier' mais aussi dans l'action voir qu'est-ce qui marche et qu'est-ce qui marche pas, via les actions… »* (membre du comité de pilotage, focus groupe 1)
  - *« c'est toujours cette discussion qu'on a avec les acteurs du quartier qui veulent des actions et voilà qui voient peut-être moins la dimension recherche. Et c'est vraiment trouver cet équilibre en se disant ben c'est de la recherche, mais c'est de la recherche sur des actions, pour pouvoir voir justement si ces actions, ou ce qui est mis en place aide à sortir de ces modèles institutionnels qui s'effondrent. »*
  - *« voilà c'est pousser à avoir ce regard de recherche et pas de se limiter à l'action en fait »*

- …et un regard de changement dans la recherche
    - *« Il y a pour moi l'histoire pour Innoviris c'est clair et c'est une histoire de recherche, mais (…) pour moi c'est aussi de réaliser quelque chose de concret et d'améliorer la situation sur le terrain. C'est le but de pourquoi je fais la recherche et pas faire la recherche pour la recherche. (…) On ne fait pas la recherche parce que c'est intéressant de savoir en plus et d'avoir un bon rapport, mais c'est pour réaliser quelque chose sur le terrain. »*

Niettemin erkenden de deelnemers van in het begin dat **co-creatie ook een houding, een ander denkpatroon is**. Zo kan informeren van de buurt, van buurtbewoners, buurtgebruikers ook op een co-creatieve wijze gebeuren en kan bijvoorbeeld ook al leiden tot ideeëngeneratie:

"vaak is het nog altijd zo dat wij de intermediair moeten spelen en dus dat is onze rol en dat is prima. Wij hadden veel contacten waar inderdaad, met gewoon het feit dat wij daarover spreken gebruikers komen met eigen ideeën, wij zouden dit en dat kunnen doen, dus ze zijn wel enthousiast. Het is niet dat wij zeggen, 'zouden jullie willen meedoen aan?' maar zij stellen iets zelf voor dus dat is wel positief."

"*het is ook een proces geweest van het anders te zien en wat vooruitgang is anders zien. Ik denk dat ik een beetje geblokkeerd was in een soort ander denkpatroon (…) ik zag niet dat wij vooruitgang hadden gemaakt (…)Ik denk meer resultaat gefocust was (…) en ik was minder aan het opletten aan het proces en ik denk dat is net wat soms een verschil maakt in een co-creatief project: dat proces is een deel van het onderzoek of een deel van het projectmatig werken."*

Co-creatief onderzoek is iets wat we moeten leren: *"moi là où je me suis trompé au début c'est que j'ai fait peut-être trop de choses seule et que j'ai compris en allant chez Innoviris que la recherche c'était de trouver des gens du quartier qui seraient, qui m'accompagneraient en tout cas dans mes démarches plutôt que de vouloir faire moi seule des choses. (…) c'est vrai que l'idée d'avoir quelqu'un avec qui je vais c'est un changement par rapport à notre idée originelle".*

De co-chercheurs vonden dit « **trage proces** » wel nuttig, en benoemden het **als "een weg die afgelegd moest worden**".

« On se retrouve parfois au point de départ de nouveau avec plus l'idée des expérimentations, mais on a dû faire ce parcours vraiment pour comprendre et ça c'est important. C'est ce processus qui fait que (…) ben voilà on a eu ce processus et on avait besoin de ce temps en fait. Et on aurait pas pu commencer au jour un en faisant directement, je pense qu'on a tous eu besoin de ce temps pour mieux comprendre de quoi il s'agissait, ce que c'est cette co-recherche, ce qu'on attend de nous, et ça je pense que ça remonte à plus de six mois. »

Ook het feit dat **we allen co-chercheurs zijn** zit ondertussen in de hoofden van de co-chercheurs.

"In het begin voelde ik van er wordt veel gekeken 'de onderzoeker moet het onderzoek doen' en nu heb ik het gevoel dat iedereen wel een beetje meer, 'ja oké dit is een onderzoek dat we samen doen' (…) het idee is wel meer veranderd dat we het meer samen doen, dat we samen een onderzoek doen. En met onderzoek doen bedoel ik die vraag stellen eigenlijk en proberen rond die vraag te werken"

"*Die fameuze communauté de sens waar dat Innoviris het in onze vorige evaluatie toch wel over had, dat die gevormd is dus ik denk dat dat wel een opsteker is. Iedereen heeft wel een petje opgezet van onderzoeker in een grotere of een minder grote zin, dus daarmee hebben we denk ik wel een belangrijke stap gezet".*

Doel tijdens het eerste jaar was dan ook om de ideeën van co-creatief onderzoek verder uit te bouwen en te verdiepen. Daarbij werden ook **financiële discussiepunten** aangehaald, zoals vergoeding van vrijwilligers, of autonomie geven over budgetten.

« Ce que je pense qui peut aider au co-create, c'est peut-être un peu bizarre mais c'est de donner un peu d'autonomie par exemple par le budget. Tu vois, maintenant il ne sait pas quel est leur budget, qu'est-ce qu'il peut faire, qu'est-ce que. Quand tu sais que ça sont mes possibilités et il y a aussi une structure de rapportage là-dessus, nous on là pour regarder que tout va dans, Karine tu vas faire ça très bien je sais, mais je pense que ça donne parfois aussi un peu…»

3.2 Sleutelmomenten in het proces

Het proces is geen lineaire uitvoering van een vooropgemaakt plan geweest. De respondenten spraken dan ook over "met vallen en opstaan". In dat hele proces van het definiëren, aanleren en incorporeren van co-creatief onderzoek waren **enkele sleutelmomenten**.

- Uit **mislukkingen** leerden we. Projectplannen en beginverwachtingen konden niet altijd ingelost worden. De CoCom moest daarom op zoek naar nieuwe ideeën en aanpak.

"Ik vond de start moeilijk omdat er was één ding dat in mijn hoofd niet moeilijk ging zijn en dat was het buddy project. En ik keek er eigenlijk echt naar uit om allez ik had er wel wat verwachtingen naar om te kunnen mensen in de buurt koppelen en ik had op één of andere manier ook verwacht van kijk we hebben Maison Médicale, ons broodje is hier gebakken. We gaan dat eindelijk kunnen doen. En uiteindelijk… tja verliep dat niet zo gemakkelijk om mensen effectief voldoende vertrouwen te geven dat ze een student wouden ontvangen. Dus dat vond ik dan in eerste instantie wel wat teleurstellend. Maar dan moeten we natuurlijk gewoon verder kijken en andere manieren zoeken, en ja ik ga het ook wel noemen, harder ons best doen om die mensen wel te bereiken…"

- De **comité de suivi van Innoviris** na de 1e zes maanden heeft veel verhelderd over de focus op onderzoek ipv co-creatie.

"pour moi le comité de suivi a vraiment changé ce but. Après on a appris que nous ne sommes pas de 'buitenstaanders', des personnes au contrôle qui ne sont pas impliqués dans le quartier, bon la VUB et le Kenniscentrum ne sont pas impliqués dans le quartier mais les autres la maison médicale, Odisee, LD3 sont des organisations qui sont dans les quartiers, qui sont des utilisateurs eux-mêmes et après ça on a pensé de ne pas parler de 'comité de porteurs' mais le 'comité de co-chercheurs' et pour moi c'était aussi une réflexion importante ».

- Na die comité de suivi is er een **onderzoeksplan opgemaakt** wat veel verhelderd heeft. Daarin werden OZ-vragen scherp gesteld, een state of the art van literatuur beschreven, de beslissing om van "conseil de porteurs" naar "CoCom" te gaan, en de reorganisatie van de labs. Die wordt nu gebruikt als **kapstok** voor het onderzoek. Daarvan is ook een gevulgariseerde versie gemaakt **over "la communauté de sens"** om te gebruiken om het project uit te leggen aan nieuwe potentiële partners, etc.

*« ce document sur la communauté de sens, quelle est la vision, la mission, les questions de recherche, pour moi c'est vraiment un objet intermédiaire qui est **un moment figé où on s'est dit, ben voilà on peut s'appuyer dessus pour avancer, ça je trouve que c'est un grand pas en avant tant pour nous que pour parler du projet à d'autres**. »*

- **Deux journées de formation** organisées par le centre d'appui

« Ca nous a un peu recentré sur le projet et ils nous ont montré des techniques pour mettre en évidence les points sur lesquels on devra faire des petites expérimentations etcetera. »

"Als ik moet één moment specifiek identificeren dan zou ik zeggen dat gesprek met Karine (tijdens de vormingsdagen). En gek genoeg ja moesten wij via een andere organisatie gaan om met elkaar te praten. Maar soms helpt dat ook. We hadden dan ja 20 minuten of weet ik veel om specifiek dit te bespreken, heel concreet en dat hebben we gedaan."

- De **eigen, grotere co-creatie workshops** in de buurt (vb. Promenade et Atelier dans le quartier)

« nu voelde ik dat we terug met dat co-creatief atelier dat we georganiseerd hebben en dan die wandelingen die daarop volgden, terug een soort nieuwe shwung erin hadden"

- De **maandelijkse CoCom's** *(comité des co-chercheurs)*, waardoor er een duidelijk verschil is met de stuurgroep.

4. Conclusion

Tant la littérature existante à ce sujet et les expériences d'autres projets partagés à travers des entretiens individuels en face-à-face avec les coordinateurs et les chercheurs de projet, que nos propres expériences, discutées lors des groupes de focus, nous ont éclairé au sujet de la recherche en co-création.

La co-création c'est **une posture, un mode de pensée différent** (een ander denkpatroon).

La recherche en co-création est un processus au sein duquel il y a une implication des co-chercheurs à différents stades du projet. En effet, il y a des niveaux de participation différents en fonction des stades et des expertises de chacun. La co-recherche **ce n'est pas tout faire tous ensemble mais c'est faire avec tous**. Même si c'est à des degrés différents, la recherche en co-création suppose (idéalement) de la participation à chaque niveau et selon les possibilités de chacun – ouvrir la discussion et ne pas apporter de jugement est très important afin que tout le monde puisse trouver sa place pour ouvrir la discussion et que chacun puisse participer à la recherche selon ses capacités. En plus de créer un espace de confiance, valoriser ce qui existe déjà, suivre les citoyens là où ils veulent aller, traduire en vue d'une appropriation de la recherche par les citoyens, et s'appuyer sur la créativité, semblent quelques ingrédients essentiels pour la recherche en co-création.

La recherche en co-création est **un processus d'apprentissage** en soi qui prend du temps. Au sein de MaN'Aige, il a fallu progressivement amener un regard de recherche dans l'action, et amener un regard de changement dans la recherche. Nous avons connu **quelques moments clés et des points de basculement** (kantelpunten) qui ont mené à un changement de cap. Parmi ceux-là, notre premier Comité de suivi après les premiers six mois du projet et les journées de formation organisées par le Centre d'Appui nous ont permis de clarifier le focus de la recherche entre tous les co-chercheurs. Ceci a notamment mené à un changement d'orientation au sein du projet vers une perspective « appréciative » : d'un focus sur les besoins à un focus sur les atouts et l'offre existante du quartier.

Ce sont ces éléments hors du commun (on-gewoon) qui amènent un nouveau « schwung », un nouvel élan, dans le projet. Les tensions nous tiennent en alerte, nous obligent à nous interroger et à remettre en question des choses prises comme acquises. La situation sanitaire actuelle a par exemple rendu plus compliqué le fait d'organiser des rencontres physiques et de créer du lien. Ça nous force à la flexibilité et à trouver d'autres manières de penser la rencontre entre différents acteurs et habitants.

Nous avons beaucoup appris cette année et nous devons encore prendre le temps de restituer ces apprentissages et les résultats de la recherche aux co-chercheurs et acteurs des quartiers. Ceci sera un point d'attention pour les prochains mois.

DEEL 3. Wat is een zorgzame buurt?

La partie 3 se focalise sur la conception d'un quartier d'entraide et la comprehension de ce terme depuis différents points de vues. Les connaissances sont rassemblés à partir de la littérature, les groupes de focus et l'atelier de co-création (mindmapping).

1. Kennis uit de literatuur

1.1 Définition

Dans un texte exprimant la vision sur le « Buurtgerichte zorg » (les soins axés sur le quartier) pour la Flandre et Bruxelles, le quartier d'entraide est défini comme :

> « un quartier bienveillant est un quartier à l'épreuve du cycle de vie, où **les résidents** se connaissent et s'entraident, qui offre des occasions de se **rencontrer,** où les personnes qui ont besoin de **soins** et les soignants reçoivent un **soutien** et une garantie de soins et où la continuité des soins est fournie. » (VVDC & Kenniscentrum Woonzorg, 2016, eigen vertaling).

Dans cette définition, quelques éléments sont importants :

- **Les soins** sont considérés d'un point de vue très large: non seulement la composante physique, mais aussi mentale, émotionnelle et sociale. Et cela dans les domaines: les soins, le bien-être et le logement. Il ne s'agit pas d'une compréhension étroite des soins, mais plutôt de **soutien** et **de rencontre**.
- Il s'agit de **personnes qui ont besoin de soins.** Certaines définitions et projets font explicitement référence aux personnes âgées qui ont besoin de soins. Dans la définition du Kenniscentrum WWZ, il s'agit de toute personne qui pourrait avoir besoin d'aide et de soins : *« Un quartier d'entraide est un quartier où une attention particulière est accordée aux personnes âgées, avec un handicap, aux personnes ayant des problèmes de santé mentale et à d'autres groupes vulnérables ayant des besoins de soutien ou de soins»* (Vereninging van Vlaamse lokale Dienstencentra & Kenniscentrum Woonzorg, 2016, eigen vertaling).
- **Soutien**: Bien que, dans la note du ministre Vandeurzen " zorgzame buurten " (2018), il indique que les commerçants et les services locaux peuvent aussi jouer un rôle, l'accent reste dans de nombreux projets sur le soutien et l'aide **que les résidents** qui se connaissent (ou apprennent à se connaître) apportent. Le rôle explicitement accordé aux usagers du quartier dans notre projet est novateur. Quel rôle les gens qui travaillent et passent dans un quartier d'entraide peuvent-ils jouer et quels réseaux de soins plus larges cela peut-il créer?

1.2 Zorgzame buurten (quartiers d'entraide): modèles inspirants

Dans la pratique, il existe plusieurs modèles sur les éléments constitutifs d'un quartier d'entraide. Ce qui est déjà certain : un quartier d'entraide n'est pas un modèle fixe qu'on peut mettre en place dans le quartier, mais plutôt un cadre par lequel on peut comprendre et interpréter les interactions dans le quartier. Le but des quartiers d'entraide n'est pas de réinventer la roue, mais de valoriser et de connecter ce qui existe déjà. Pour cela, il est **important de partir de ce qui existe déjà au niveau de l'entraide dans le quartier** (Wegleitner & Schuchter, 2018, p9) :

> "caring culture and mutual support in everyday life are already there, which means that the caring community is present all along. Hence, the first and foremost task is to support the community in recognizing and appreciating their existing—sometimes tacit—care practices and raise awareness of—possibly hidden—care needs and marginalized community members".

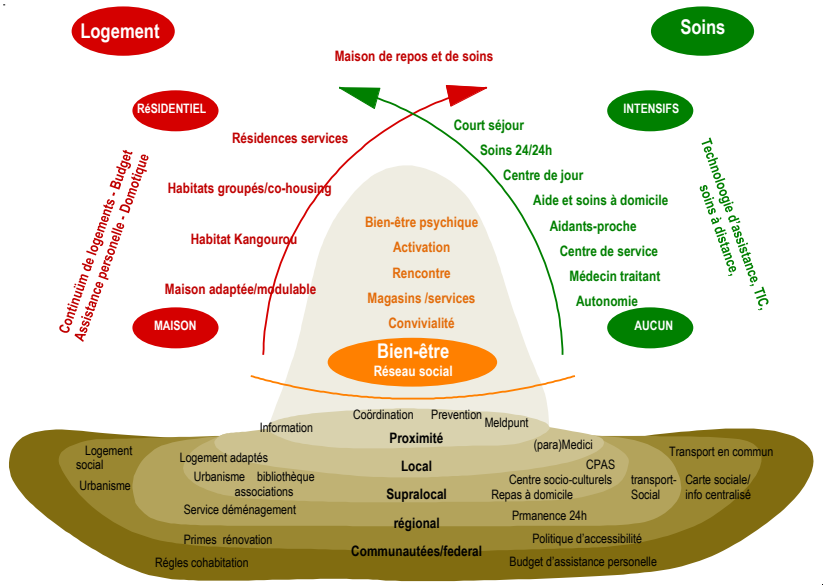
1. In Vlaanderen gebruikt de VVSG (Vereniging Voor Steden en Gemeenten) en Samenlevingsopbouw volgend model:

Figuur 12: VVSG model met 8 functies van buurtgerichte zorg

2. Modèle sombrero Kenniscentrum Welzijn Wonen Zorg

Trois dimensions se trouvent au cœur de ce modèle: le bien-être, le logement et les soins, dans lesquels la dimension du bien-être est centrale. La socialisation des soins vise en fin de compte l'intégration sociale des personnes ayant besoin d'assistance dans la société. La participation sociale et la qualité de vie sont des mots clés.

Figuur 13 : Sombreromodel Kenniscentrum Welzijn Wonen Zorg



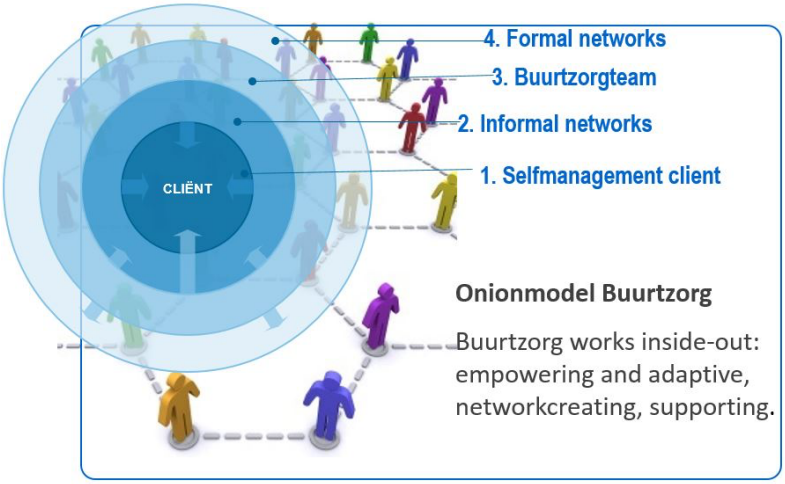
3. Modèle de soins de proximité des Pays-Bas :

Modèle-oignon de soins de proximité : Les soins de proximité s'organisent à l'envers: autonomie et adaptation, creation de réseau et soutien.

1. Auto-gestion par le client

2. Réseaux informels
3. Équipe de soins de proximité
4. Réseaux formels

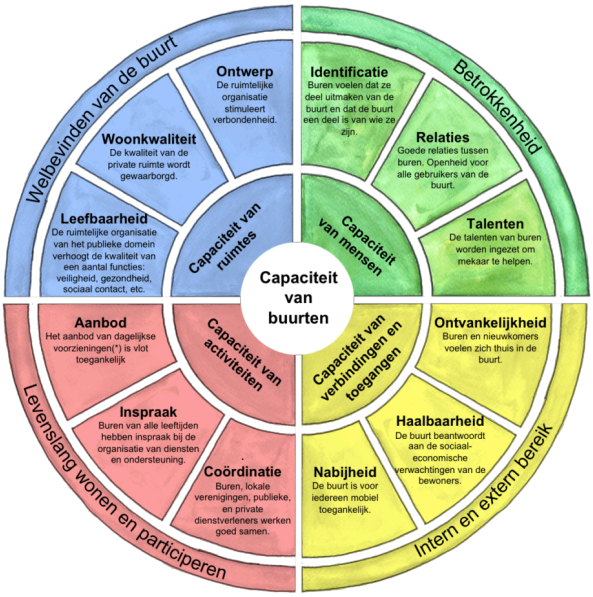
*Figuur 14: **Buurtzorgmodel*** **Nederland**



Dans ce modèle, beaucoup d'attention est accordée à l'auto-soin, les soins informels et les soins formels. Sur quel type de soins les utilisateurs de quartier pourraient se focaliser? Est-ce que c'est plutôt au niveau des soins informels? Dans le contexte de la socialisation des soins, où se situe la frontière entre les services formels et informels? Peut-elle se déplacer?

4. Focus quartier Vicinia

*Figuur 15 : **Buurtlens Vicina***



Le focus quartier de Vicinia met très fort l'accent sur la capacité des quartiers.

5. Organisation mondiale de la Santé (OMS) : Age-friendly Cities and Communities

Figuur 16: World Health Organization (WHO): Age-friendly Cities and Communities

Figure 1. The eight domains of an age-friendly city [45].

En 2007, l'OMS a développé le modèle des villes et municipalités amies des aînés. Bien que cela s'adresse principalement aux personnes âgées, il y a une grande similitude dans la vision avec les quartiers d'entraide. Les thèmes proposés par l'OMS peuvent aussi être inspirants pour MaN'Aige.

1.3 Contexte politique : la socialisation des soins (vermaatschappelijking van de zorg)

L'idée de quartiers d'entraide s'inscrit dans un discours de socialisation des soins. Dans leur rapport sur les quartiers d'entraide actifs à Bruxelles, De Donder et al (2017) font la distinction entre 2 phases dans la socialisation des soins : Lorsque l'on utilise les mots « socialisation des soins », on fait généralement référence au **passage des soins formels institutionnalisés à la désinstitutionnalisation**. Depuis les années 1990, les soins aux personnes âgées, personnes handicapées, patients psychiatriques, ... sont de plus en plus accordés en dehors des murs des institutions. Depuis le début du XXe siècle, une évolution plus récente se distingue également dans la socialisation des soins aux personnes âgées. A cause des mesures d'austérité, les services de soins formels sont confrontés à des ressources financières limitées et le gouvernement encourage les aidants-proches à soutenir les personnes âgées vulnérables à la maison. La socialisation des soins n'est pas seulement une responsabilité des professionnels, **mais un rôle important est accordé également à la société et aux citoyens individuels**. Ça souligne l'importance de la connexion entre les personnes. Bénévoles, soignants, soignants informels, voisins... sont des acteurs importants dans le processus de socialisation. Cette tendance (internationale), aussi appelée « soins communautaires » (community care) ou « soins équilibrés » (balanced care), se manifeste en Belgique entre 2000 et 2010 et continue à se manifester à ce jour dans des projets de la Fondation Roi Baudouin, Kenniscentrum Wonen, Welzijn, Zorg, Samenlevingsopbouw, mais aussi dans des notes et recommandations politiques (voir la note d'inspiration Cabinet Vandeurzen, 2018).

2. Kennis uit focusgroepen

Volgens de deelnemers start een zorgzame buurt met een "**bewustzijn"**. Een belangrijk basisbewustzijn is het bewustzijn van de aanwezigheid van een buurt**.** In buurtprojecten met buurtbewoners lijkt dit supereenvoudig en evident, maar in dit project met buurtgebruikers is dit al geen evident gegeven.

" Een soort bewustzijn dat er andere mensen in de buurt zijn, van we zitten hier samen, het is niet enkel mijn ding en ik."

" Een soort algemene visie dat dit geen gewoon lege stad is waar wij komen en als wij weggaan die leeg is, dat er mensen zijn."

"Betrokkenheid van ja, ik kom hier naar school, maar ik zit hier ook in een buurt. Waar dat ik denk dat dat bewustzijn er zeker bij heel wat, bijna iedereen niet is. En dan heb ik het over studenten en docenten."

Een tweede vorm van bewustzijn is dat mensen bewust zijn van het effect van hun handelen op de buurt, en op de ander**.**

"Eén school heeft geen refter dus die leerlingen gaan een beetje overal. Dus er was wel ook een initiatief samen met City2 en de politie en ook andere actoren in de buurt om het gedrag van de studenten in het oog te houden. En ik denk, dat is ook een beetje verantwoordelijkheid nemen dat bewustzijn van het effect van hun studenten op de buurt. Dat hoort in mijn definitie van zorgzaam"

"Bewustzijn dat (…) wat ik doe heeft een impact op de andere is een minimale zorg, zorgen voor elkaar "

Bewustzijn is de basisvoorwaarde, die daarna kan leiden tot **buurtbetrokkenheid.** Die buurtbetrokkenheid kan zich uiten in 3 vormen. Vanuit "de eigen bubbel" kan je outreachen naar de buurt, naar de omgeving:

"Ik denk 3 keer per jaar nodigde die school mensen in de buurt uit naar hun vergaderingen om te zien ja hoe gaat het met onze studenten en met jullie enzovoort. Dus die probeerden, die deden een poging, tot outreach, maar dat was wel niet altijd succesvol. Maar dat lijkt mij essentieel in onze definitie van zorgzaam, die connectie maken met de omstreek".

Een tweede vorm van betrokkenheid is trots zijn op de buurt: *"een trotsheid tussen een eigen, dat voelt van het hoort erbij'.* Ten derde is er ook je verantwoordelijk voelen/verantwoordelijkheid nemen voor de buurt, voor de ander.

"Het zorgzaam zijn is ook bijvoorbeeld als buurtgebruikers of passanten bijvoorbeeld geen vuil achterlaten op straat of dat dan oprapen en ook het zorg dragen voor de buurt, daarom niet voor de buurtbewoners maar voor de buurt…nu ja als dat bijvoorbeeld ook een doel is, dan is er misschien geen rechtstreekse link nodig tussen organisaties en de buurtbewoners."

"een zorgzame buurt of de mensen die in een zorgzame buurt wonen dat zijn mensen die voor mij zich deel voelen van die buurt, zich er een stuk verantwoordelijk voor voelen. En dus dat zorgen gaat dan niet enkel over zorgen voor ouderen bijvoorbeeld, maar dat gaat eigenlijk over zorgen voor iedereen van klein tot groot, zorgbehoevend of niet zorgbehoevend. Eigenlijk een stuk mee zich verantwoordelijk voelt voor het welzijn van een ganse buurt."

Een derde thema dat vaak besproken werd is dat **"Een zorgzame buurt een sociale buurt is"**. Dat veronderstelt het *creëren van een vertrouwen tussen de mensen "de sécuriser les gens, de créer de l'altruisme entre les gens".* Een term die gelinkt werd aan een zorgzame buurt, was het sociaal kapitaal in de buurt.

"Als ik denk aan een zorgzame buurt dan denk ik eigenlijk direct aan sociale cohesie dus een buurt waar een grote sociale cohesie is, of een groot sociaal kapitaal. Ik gebruik graag dat woord, wat dat dus onder meer betekent voor mij dat een zorgzame buurt hoe dan ook faciliteiten of mogelijkheden moet hebben om ontmoeting te realiseren."

"Elkaar kennen, weten van elkaars bestaan en ja ook een soort nabij, dichtbij zijn"

Ten slotte werd er stil gestaan bij de woorden 'zorg' en 'buurt'. De conclusie was bij beiden om het **niet te eng in te vullen**. Een zorgzame buurt is immers niet altijd een buurt**.**

"Kan kleinschaliger zijn dan een 'buurt':" een zorgzame straat of een zorgzame buur"

En zorg is niet altijd de klassieke zorg waar we aan denken. De respondenten wilden expliciet zowel grote zorgen erkennen als het kleine helpen.

- ***Samenspel formele en informele zorg**: "Natuurlijk in een buurt leven soms mensen die wel zware zorgen nodig hebben en in die zorgzame buurt gaat het er voor mij over dat formele en informele zorgen goed op elkaar aangesloten zijn. Dus daarmee bedoel ik, de professionele zorgverlening is goed georganiseerd, is lokaal georganiseerd en gecoördineerd. Maar de mensen die daar op een informele manier aan toe bijdragen door zorg te dragen voor een familielid of voor hun buurvrouw of wat dan ook die kunnen daar ook ingepast worden, die (i.e. professionele en informele zorg) weten van elkaars bestaan af en die zijn goed op elkaar ingespeeld."*
- Solidariteit*: "mekaar helpen, een handje toesteken om iemand te helpen"*
- Aandacht voor de **wederkerigheid in de hulp** –réciprocité dans l'entraide*: "une autre forme je trouve qui est sympa à développer, qui ressemble à l'aide intergénérationnelle où…un peu en échange. C'est je t'aide pour quelque chose parce que j'en suis capable et puis plus tard la personne aidera pour une autre chose parce que elle en est capable donc il y a un échange qui se fait, et pour moi c'est ça dans l'entraide qui est sympa aussi c'est de pouvoir compter sur l'autre et de savoir qu'il y a des différences de savoir pour tout le monde et de capacité et c'est de pouvoir les échanger."*

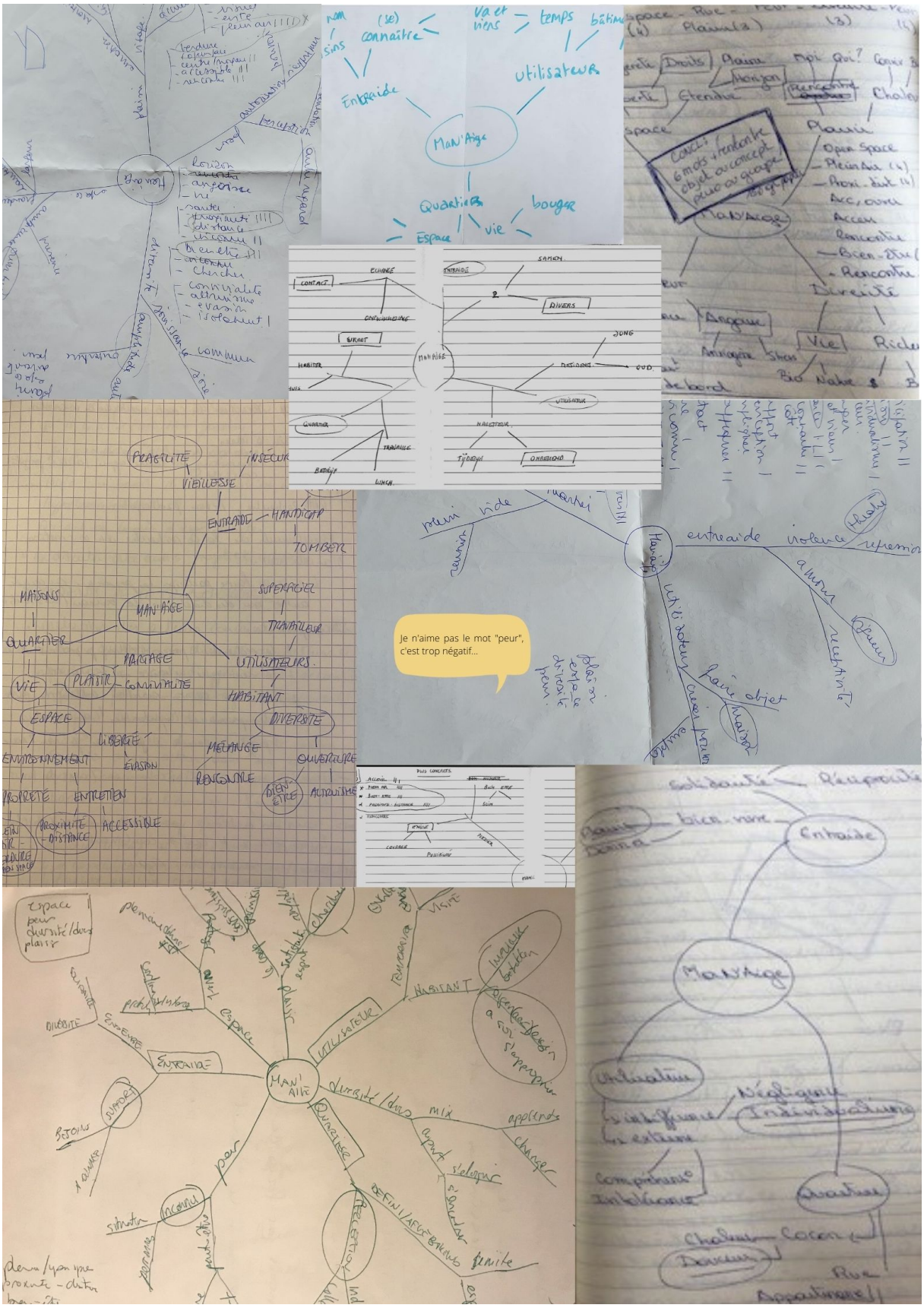
3. Kennis uit co-creatie workshop (Mindmapping)

Aan de hand van een collectieve mindmap werd tijdens de tweede co-creatie workshop van MaN'Aige dieper ingegaan op de kernwoorden van MaN'Aige, vertrekkende van de vraag "MaN'Aige, c'est quoi?" De kernwoorden in de vraagstelling van MaN'Aige: 'entraide'/ 'zorgzaam' 'utilisateur'/'gebruiker', en 'quartier'/'buurt', wat betekenen die eigenlijk voor elk van ons? Hoe kunnen we deze concepten begrijpen, vertalen en ten slotte gebruiken? Volgens het idee "de kaart is niet het gebied" (Alfred Korzysbki, NLP), was de bedoeling van deze oefening om het perspectief van de co-chercheuses op de onderzoeksvraag en concepten aan de basis van MaN'Aige te verruimen.

In de eerste ronde voegde elke deelnemer individueel aan elk van deze kernwoorden in vrije associatie twee woorden toe, en vervolgens nogmaals twee. Wanneer elke deelnemer haar individuele mindmap had opgesteld, liet de facilitator elke deelnemer vier tot vijf woorden uitkiezen, waaruit een nieuwe lijst met kernwoorden ontstond. Uit die lijst werd gestemd, en de vier woorden met de meeste stemmen werden meegenomen naar de volgende ronde Na de 1e ronde kwamen volgende woorden als gemeenschappelijk en essentieel naar voren: **Espace, Divers(ité), Plaisir, Peur**. In een tweede ronde werd nogmaals hetzelfde proces uitgevoerd. Uiteindelijk kwam de groep zo tot een gezamenlijke selectie van vier woorden. Uiteindelijk kwamen volgende woorden als gemeenschappelijk en essentieel naar voren: **Bien-être, Plein Air - Open Space, Proximité / Distance, Rencontre.**

Uit deze collectief gedragen keuze van kernwoorden konden we al enkele interessante observaties trekken voor MaN'Aige:

- De vier woorden die uiteindelijk werden gekozen bieden meer diepgang en nuance dan de woorden waarmee we vertokken zijn, die nog heel vaag blijven
- Een focus op het positieve is nodig. Het woord 'Plaisir' werd bewust gekozen als tegenhanger voor 'Peur'.
- Onze visie op een zorgzame buurt met gebruikers bevat zowel de interpersoonlijke dimensie (bien-être, rencontre) als de ruimtelijke (open space, proximité/distance)



Individuele mindmaps van co-onderzoekers tijdens het co-creatie atelier van 7 september 2020

4. Conclusion

Dans ce chapitre nous nous sommes appuyés sur la littérature, les données provenant des groupes de focus, et du mindmapping lors du deuxième atelier de co-création.

La littérature sur le « quartier d'entraide » nous apprend qu'il ne s'agit pas d'un concept fixe. **Différents modèles** permettent de nous éclairer sur plusieurs dimensions qui en forment la base :

- La dimension du bien-être semble primordiale au sein de MaN'Aige. Les soins y sont considérés d'une manière très large, toujours en mettant la personne ayant besoin de soins au centre.
- Peu d'attention est accordée (dans les modèles actuels) au rôle que peuvent jouer des utilisateurs de quartier (en particulier des utilisateurs « non-locaux » comme des institutions éducatives ou des entreprises) dans un tel réseau d'entraide.
- Il est important de prendre en compte le contexte politique dans lequel ces 'quartiers d'entraide' (zorgzame buurten) sont conçus et promus : un contexte de désinstitutionalisation et socialisation des soins (vermaatschappelijking van de zorg).

Ces modèles n'offrent pas une recette toute faite qu'il ne reste qu'à implémenter, mais ils peuvent servir comme 'lunettes' pour comprendre les interactions au sein d'un quartier et partir de l'entraide qui est déjà présente.

Tout au long de cette première année, nous avons essayé de comprendre ce que peut signifier un quartier d'entraide pour chacun des acteurs de quartier (et plus particulièrement pour nos co-chercheurs.) La réflexion qui a débuté depuis le pré-trajet avec les habitants est menée plus loin pendant cette première année du projet, notamment à travers les conversations en groupe de focus et les ateliers en co-création. En effet, il semble que tout le monde a sa propre définition de l'entraide selon sa culture, son passé, ses besoins, ses envies,...Même si chaque acteur a sa propre perception de ce qu'est un quartier d'entraide, le **lien social** y est toujours au coeur. Ainsi, nous avons pu distinguer trois facettes d'un quartier d'entraide : **une prise de conscience (een bewustzijn), une implication (een betrokkenheid) et un quartier social (sociale buurt)**. Un quartier d'entraide commence avec une prise de conscience de la présence d'un quartier et du fait que, en étant présent dans ce quartier, nos actions peuvent avoir une influence sur le quartier et sur autrui. La prise de conscience de la présence même d'un quartier, zorgzaamheid als "het zien van connectie", est un premier pas significatif et une condition de base pour une implication dans le quartier. Cette implication dans le quartier peut à son tour prendre différentes formes : travail de proximité (outreachend werken), sentiment de responsabilité et de fierté pour son quartier. Un quartier social comprend une relation plus prononcée avec autrui : la confiance, un sentiment de sécurité, une solidarité, une réciprocité, la cohésion sociale et le capital social. Selon l'idée « la carte n'est pas le territoire », nous avons pu approfondir notre compréhension d'un quartier d'entraide qui inclut les utilisateurs à travers un mindmap collectif lors d'un atelier co-créatif. De cette réflexion à partir des mots 'quartier', 'entraide' et 'utilisateur' ressortait tant **la dimension interpersonnelle (« entraide » traduite par les mots 'bien-être' et 'rencontre') que la dimension spatiale (« quartier » évoqué par les mots 'open space' et 'proximité/distance').**

Ces différentes dimensions perçues par les co-chercheurs nous ont montré qu'il est important de ne pas se limiter à une compréhension restreinte d'un quartier d'entraide. Le terme peut englober une diversité énorme des besoins et envies des acteurs et des dynamiques complexes entre ces acteurs. Comment pouvons-nous trouver des connexions au sein de cette diversité, afin que tout le monde s'y retrouve, selon ses besoins et attentes ? Nous avons appris que, particulièrement en ce qui concerne l'entraide, « le petit peut être grand ». Travailler sur une petite échelle nous permet de garder une attention pour les petites interactions et les choses inattendues, tout en gardant l'œil sur les questionnements et les dynamiques plus larges qui traversent les quartiers (notamment au niveau des soins). A côté d'une attention pour les petites choses, expérimenter des méthodes créatives et non-verbales peut également servir à créer des connexions.

Non seulement les concepts d''entraide' ou 'zorgzaamheid', connaissent des interprétations différentes, mais également la notion même de quartier. Chacun y voit des choses et frontières différentes. Ces éléments seront davantage approfondis dans le chapitre suivant qui porte sur les quartiers Martyrs et Notre-Dame aux Neiges et les dynamiques d'entraide qui existent déjà au sein de ces quartiers. Ensuite, au chapitre 5 et 6, nous regardons ces dynamiques d'entraide à travers l'angle des relations et rôles. En explorant les relations et les rôles, regarder les quartiers à travers 'les lunettes' de l'entraide nous permet d'appréhender les dynamiques qui pourraient contribuer à améliorer la vie au sein des quartiers.

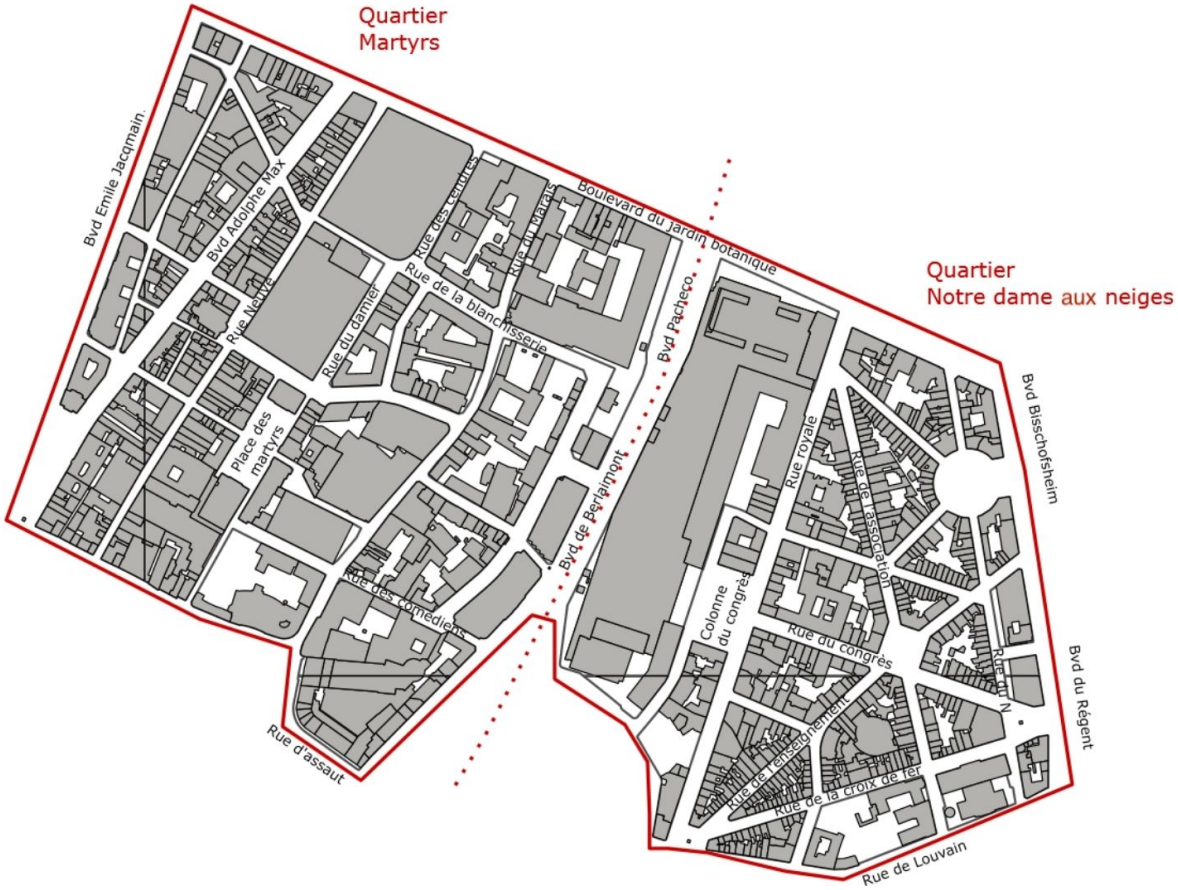
DEEL 4. De wijk leren kennen: Wat is er al?

Dans la partie 4 nous élaborons sur tout ce que nous avons appris sur les deux quartiers Martyrs et Notre-Dame aux Neiges, à travers différentes méthodes : un atelier de co-création, des groupes de focus, une enquête dans le quartier via le Maebar, des données statistiques du Moniteur du Quartier, et des balades exploratoires sur les atouts dans le quartier.

1. Le contexte

Le Centre Local de Services « Het Anker », partie de LD3 vzw, se trouve à la base du projet MaN'Aige. Het Anker propose des services aux personnes âgées (repas, soins, excursions, animations…). Officiellement, chaque centre de services est responsable d'une certaine zone géographique de Bruxelles. Het Anker devrait ainsi servir les habitants du quartier Béguinages et es quartiers Martyrs et Notre-Dame aux Neiges. Pourtant, Het Anker n'a parmi ses bénéficiaires aucun habitant des quartiers Martyrs et Notre-Dame aux Neiges. Ceci a mené à un focus sur ces quartiers Martyrs et Notre-Dame aux Neiges.

Figuur 17 : Kaart van de wijken Martelaars en Onze-Lieve-Vrouw ter Sneeuw



Le projet est né de trois constats :

1) Les deux quartiers (Martyrs et Notre-Dame aux Neiges) sont caractérisés par des frontières géographiques et urbanistiques difficiles à franchir, surtout pour des personnes âgées et/ou moins mobiles : dénivelés importants, trottoirs difficilement utilisables, grands boulevards à franchir et cités administratives à contourner pour arriver dans d'autres quartiers…

2) Les deux quartiers ont une configuration particulière : 85% de la superficie totale du sol n'est pas destiné aux logements (chiffres 1997, IBSA). Beaucoup d'associations, entreprises et commerces qui sont basés dans le quartier n'ont aucun lien avec les habitants du quartier (p.ex sièges centrales de grandes entreprises, commerces orientés vers un public navetteur, missions et projets en dehors du quartier..) Il y a ainsi un grand déséquilibre entre les personnes qui habitent les lieux et ceux qui transitent ou qui n'y sont que pour travailler. Ça peut aussi donner des opportunités.
3) Il y a très peu de services et de commerces de proximité pour les habitants, plus particulièrement pour les personnes âgées, et beaucoup d'habitants vivent seuls. Bien vivre et vieillir n'y est pas toujours facile. Des prestataires de soins indiquent qu'ils voient beaucoup d'isolement et de dépressions, et des habitants indiquent être « oubliés par la ville ».

Hoewel de twee wijken Martyrs en Onze-Lieve-Vrouw ter Sneeuw elk hun eigen karakter hebben, zijn er ook overeenkomsten tussen de twee wijken. De wijken worden beiden begrensd door 'harde grenzen' die sterke scheidingslijnen vormen en de configuratie van de wijken sterk bepalen. Beide wijken hebben een sterk historisch karakter en architecturale waarde. Beide wijken kennen ook een grote aanwezigheid van pendelaars en werknemers in de wijk.

Het is ook interessant op te merken dat de definitie en delimitatie van de wijken afhangt van de context en het perspectief van waaruit gekeken wordt. Buurtbewoners en gebruikers hebben elk hun eigen beeld van 'de wijk' en haar grenzen. Maar niet alleen bewoners en gebruikers van de wijk… :

« Le quartier a été redéfini, on a eu un premier dépliant sur la mobilité (…) là tout à coup le quartier est vraiment dessiné jusque passé le parc Royal (…)tout à coup ici le quartier est jusqu'à Pacheco, avant ça s'arrêtait Rue Royale, officiellement, le quartier comment il a été défini, et il va je crois sur place des Palais, donc c'est aussi toute la rue de la Loi qui est rajoutée, c'est nouveau pour moi, c'est une rédefinition, personne en parle.» (CoCom, 14 septembre 2020)

2. Connaissances issues de l'atelier de co-création (Launch event)

Le premier atelier de co-création qui a eu lieu au début du projet nous a permis d'apprendre des choses sur les quartiers depuis la perspective des différents habitants et utilisateurs de quartier présents à ce premier événement, provenant essentiellement du quartier Notre-Dame aux Neiges/Libertés:

- Un quartier actif

Il existe déjà beaucoup d'associations locales dans le quartier. Des organisations et institutions dans le quartier comme ARC (éducation permanente) ont déjà des liens avec le comité de quartier par exemple. Le comité de quartier est très actif mais surtout sur des questions urbanistiques. « *On est dynamique, mais on manque de moyens* ».

- Un quartier aisé, mais avec une attention sur le social

Surtout depuis le point de vue des organisations sociales dans le quartier comme ARC (éducation permanente avec un public précarisé) et LaMab (occupation temporaire), Notre-Dame aux Neiges est un quartier aisé. Les flux d'entraide se créent surtout depuis le quartier vers l'extérieur. Il n'y a pas un réel besoin qui est ressenti au sein du quartier. ARC récolte par exemple des dons dans le quartier, qu'ils amènent à d'autres quartiers ou d'autres associations comme Douche Flux, avec un public plus précarisé. « *On le voit au niveau des loyers et le nombre de commerces. C'est un quartier favorisé à beaucoup de niveaux. Les gens dans le quartier s'auto-suffisent. En même temps on y perçoit les problématiques qui existent dans tous les quartiers : peu de solidarité, des personnes isolées,…»* (coördinatrice de ARC, Launch event, 11 décembre 2019). Pareil pour LaMab, ils distribuent des légumes invendus, mais leur public vient de l'extérieur du quartier.

- **Un quartier traversé par des tensions entre privé/public**

Un grand nombre de bâtiments dans le quartier appartient à la Régie Foncière, à la Ville de Bruxelles. ARC loue par exemple son bâtiment de la Régie Foncière à un prix très bon marché et a une bonne relation avec la Régie. Le comité de quartier, par contre, a une mauvaise relation avec la Régie Foncière, à cause du projet de construction RAC 4 auquel ils s'opposent. Une analyse du quartier qui a déjà été faite par des étudiants en Master de Urban Studies démontre que les entreprises de construction jouent avec les chiffres et cartes : ils délimitent le quartier de manière différente pour montrer qu'il n'y a pas encore beaucoup de bureaux, pour pouvoir en construire encore plus. Lamab, sous contrat d'occupation temporaire avec la Régie Foncière et Febul (union locataire) jusqu'à fin 2020, est le seul squat à être resté dans le centre, les autres ayant dû partir s'installer dans des communes périphériques, comme par exemple le 123 qui était situé à la Rue Royale et qui sera transformé en kots étudiants. Effectivement, un an plus tard, les travaux ont commencé. Dans un article de presse on lit qu'Upgrade Estate, le promoteur immobilier, veut promouvoir « la durabilité » dans le quartier. Les seules traces laissés par les occupants précédants seront les tags sur les murs, préservés pour donner « du cachet » et une « touche rebelle » à ce bâtiment.[2]

- **Un quartier avec un secteur culturel développé**

Il existe une offre culturelle énorme dans le quartier, avec la présence de différents acteurs : le Cirque Royal, Art Base, Musée du Jouet, Point Culture,…Il serait intéressant de travailler sur l'accessibilité de la culture (non seulement physique, mais aussi sociale : travailler avec tarifs préférentiels, création avec habitants, etc)

- **Een wijk die bepaalde waarden uitdraagt**

Les valeurs de liberté se traduisent dans le quartier par la présence d'institutions comme la Maison de la laïcité mais aussi par le patrimoine du quartier.

- **Qu'est-ce qui manque dans le quartier ?**
    - Petits commerces qui offrent à manger après les horaires de bureau
    - Des magasins de proximité pour faire ses courses
    - Verdure à proximité
    - Espace public qui est libre d'accès pour des usages différents
    - Qu'en est-il des enfants dans le quartier ?

3. Kennis uit de focusgroepen

Uit de focusgroepen in april klonk de roep van de respondenten om niet te snel te gaan. Het voelde **belangrijk om de tijd te kunnen nemen om de nieuwe actoren mee te nemen in een bewustwordings-, en co-creatief traject**. "Oude" deelnemers hadden immers al een heel voortraject achter de rug, maar de nieuwe nog niet. En dit twee-stromengevoel bracht hen tot de formulering van 'le besoin de faire un pas en arrière, de retourner vers les bases'. Er was **nood aan hernieuwde, diepere, bredere buurtmapping**:

- Analyse des besoins: nood om te vertrekken vanuit de noden van de 2 buurten. Er zijn immers ondertussen nieuwe noden ontstaan *(Vb. Inspelen op context coronavirus: distribution repas,…)*
    - *"ça doit vraiment partir d'une analyse des besoins, c'est assez cliché, ça paraît évident mais… "*
- Analyse des point forts
    - *"Et quels sont les points forts qui en ressortent est-ce que ça fait écho avec ce qu'on a déjà capté jusqu'à présent"?*

[2] BRUZZ (2020, 5 november). *'King Upkot' brengt 131 studentenkoten naar de Koningsstraat* [Persbericht]. Geraadpleegd van: https://www.bruzz.be/stedenbouw/king-upkot-brengt-131-studentenkoten-naar-de-koningsstraat-2020-11-05?fbclid=IwAR36agyskr3cDIx45nUzVwekYD_2jDzHJdkp4-r08bHSlJtt2R-x4GKa51k

- Het is dus belangrijk om de entraide die er al is te (h)erkennen in de wijken: *"ik herinner mij onder meer helemaal in het begin de ateliers bij Nahman en de gesprekken daarna ook dat er vaak werd onderlijnd door een aantal mensen van ja dat is hier niet doods in de zin van dat er hier niets bestaat hé, er bestaat al heel veel. En effectief ik vind dat dat wel al vaak gebleken is ook dat er toch wel goede contacten zijn"*
- Zo werden er volgende voorbeelden van de Martelaars-wijk aangehaald
  - *"Betrokkenheid van studenten van Odisee in de buurt"*
  - *"Outreach van middelbare scholen naar de buurt"*
  - *"Buurtgebruikers organiseren activiteiten"*
- Zo werden er volgende voorbeelden van Onze-Lieve-Vrouw ter Sneeuw aangehaald
  - *"Buurtbewoners organiseren activiteiten"*
  - *« Distributie mondmaskers samen met comité de quartier »*

In die oefening wilden de participanten graag vertrekken van een **aparte blik op de 2 wijken**. Daarom zullen we in de volgende onderdelen ook regelmatig de 2 wijken naast elkaar zetten en de verschillen en overeenkomsten tussen beiden bekijken.

4. Kennis uit de enquête in de wijken via de MaeBar

De vragenlijst peilde in 2019 vooral naar verschillende componenten van buurtbetrokkenheid: buurttevredenheid, sociaal contacten in de buurt, het gevoel over de buurt, en de wens tot meer betrokkenheid en hulp van buurtgebruikers. De tabellen tonen ook telkens de verschillende resultaten voor de Martelaarswijk en OLV-ter-Sneeuw.
De resultaten werden met de CoCom bestudeerd en de belangrijkste, opvallendse resultaten worden hier besproken. De conclusies worden op het einde samengevat in een overzichtstabel.

Tabel 6: Tevredenheid over buurtvoorzieningen (%)

Tevreden tot zeer tevreden over:	Totaal	Martyrs	NDN
De transportmogelijkheden / Les transports	85.5	84.9	86.2
De ligging van de buurt / La localisation du quartier	74.3	70.8	78.1
De warenhuizen en kruidenierszaken / Les magasins et épiceries	60.9	65.8	55.4
De veiligheid / La sécurité	54.4	**42.3**	**67.7**
De netheid / La propreté	51.1	**30.6**	**73.8**
Het groen in de buurt / Les espaces verts dans le quartier	31.6	**9.9**	**55.4**
De voorzieningen voor jongeren / Les facilités pour les jeunes	27.7	31.9	23.1
De voorzieningen voor ouderen / Les facilités pour personnes âgées	27.0	27.4	26.6
De speelplekken voor kinderen / Les plaines de jeu pour enfants	11.8	11.3	12.3

Tabel 7: Sociaal contact in de buurt (%)

	Totaal	Martyrs	NDN
De mensen gaan in deze buurt op een prettige manier met elkaar om.	44.7	**40.0**	**50.0**
Het afgelopen jaar heb ik soms een babbeltje gehouden met een buurtbewoner.	38.7	39.0	38.3
Ik ken de mensen die in deze buurt wonen.	34.9	32.4	37.9
Ik heb veel contact met de buurtbewoners.	18.9	20.6	16.9

Tabel 8: Het gevoel over de buurt (%)

	Totaal	Martyrs	NDN
Dit is een gezellige buurt.	69.9	**53.5**	**88.7**
Als je in deze buurt woont, dan heb je het goed getroffen.	38.6	**30.8**	**46.8**
Ik blijf/zou graag in deze buurt wonen.	33.6	30.2	37.3
Als het maar even kan, ben ik liever niet in deze buurt.	19.4	20.9	17.7

Tabel 9: Wens tot meer betrokkenheid en hulp van buurtgebruikers (%)

	Totaal	Martyrs	NDN
De studenten die hier op kot zitten, zouden de ouderen in de buurt kunnen helpen.	65.5	68.8	61.8
De studenten die hier op kot zitten, zouden meer moeten worden betrokken in buurtactiviteiten.	61.3	**67.2**	**55.0**
De mensen die hier werken, zouden de ouderen in de buurt kunnen helpen.	57.0	**66.1**	**47.5**
De mensen die hier werken, zouden meer moeten worden betrokken in buurtactiviteiten.	46.3	42.6	50.0

Tabel 10: Overzichtstabel van belangrijkste conclusies Maebar-bevraging

Martyrs		Specifiek voor OLV-ter-Sneeuw		Gezamenlijk, voor beide wijk	
Sterktes	Uitdagingen	Sterktes	Uitdagingen	Sterktes	Uitdagingen
Wens om studenten meer te betrekken in de buurt	La sécurité	La sécurité		Les transports	Contact tussen buurtbewoners en gebruikers
Besef dat werkers in de buurt bewoners kunnen helpen	La propreté	La propreté		La localisation du quartier	Speelplekken, voorzieningen voor ouderen en jongeren
		Gezellige buurt			

5. Kennis uit statische gegevens van de Wijkmonitoring

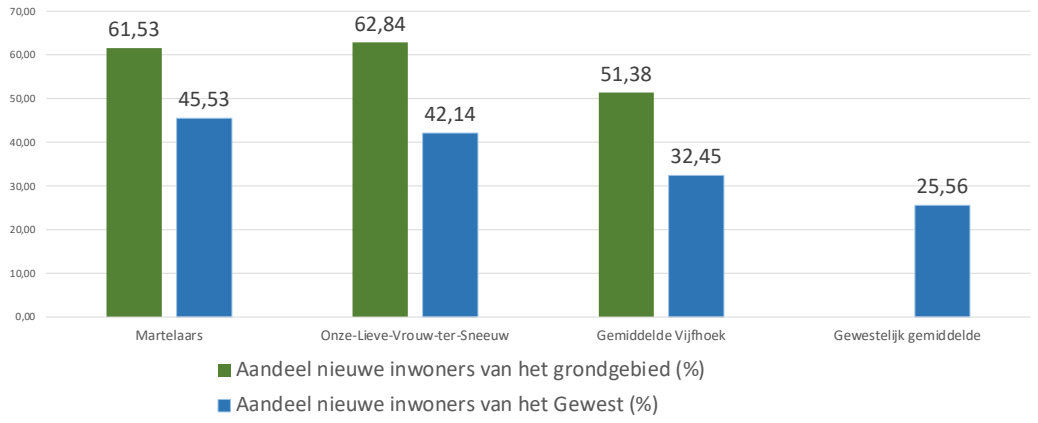
De oorspronkelijke analyse telde in Powerpoint 34 slides en omvatte componenten zoals bevolking, arbeid, huisvesting, onderwijs etc. De resultaten werden in de CoCom bestudeerd en de belangrijkste, opvallendse resultaten worden hier besproken. De conclusies worden op het einde samengevat in een overzichtskader.

Tabel 11: Bevolkingscijfers

	Totale bevolking (2019	Totaal aantal private huishoudens (2019)	Bevolkingsdichtheid (inw/km²) (2019)	Kantoordichtheid (m²/km²) (2018)
Martelaars	2563	1612	6827	908.365
OLV- ter-Sneeuw	2468	1575	8445	1.711.025
Totaal 2 wijken	5031	3187	Gemiddelde = 7636	
Totaal Vijfhoek	53.633		Gemiddelde = 12.012	
Totaal BHG	1.208.542	551.243	Gemiddelde = 7441	Gemiddelde = 78.003

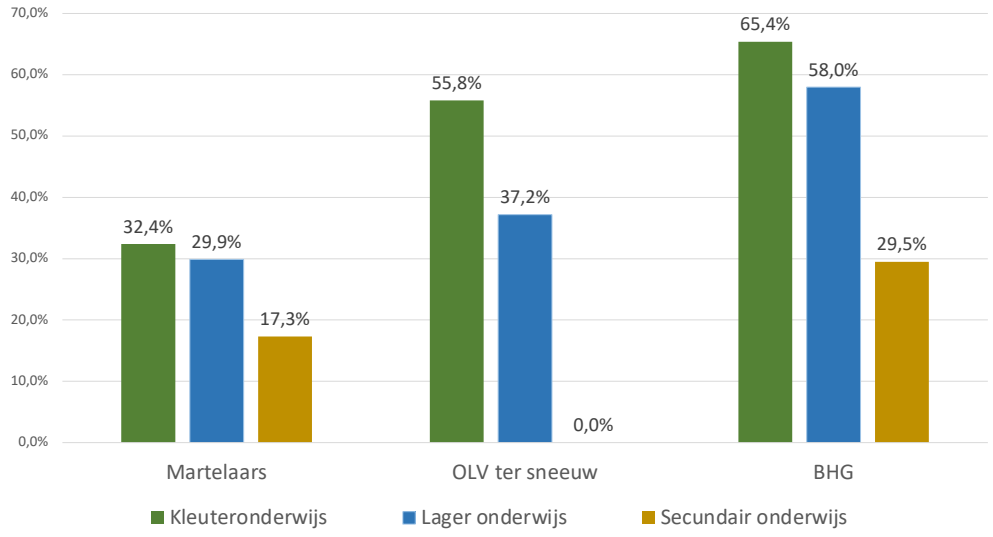
Ongeveer 1/10 van totale bevolking van de Vijfhoek woont in de 2 wijken. Ter vergelijking andere Vijfhoek-wijken zoals Anneessens, Marollen, Dansaert tellen allemaal rond de 10.000 inwoners.
Beide wijken kennen een lage bevolkingsdichtheid in vergelijking met andere wijken in de Vijfhoek. Daartegenover staat dan een bijzonder hoge kantoordichtheid. Martelaarswijk is ongeveer gelijk met Noordwijk (947.750). Verder is in Brussel enkel de Europawijk nog hoger (2.547.501).

Figuur 18: Bevolkingsevolutie : nieuwe inwoners tussen 2014 en 2019 (%)



Figuur 19 vergelijkt cijfers tussen 2019 en 2014 en toont het aantal nieuwe inwoners in de wijk. Meer dan 6 op 10 van de bewoners van de Martelaarswijk en Onze-Lieve-Vrouw-ter-Sneeuw woonden 5 jaar daarvoor nog niet in de wijk. 4 op 10 woonde zelfs nog niet in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. De cijfers zijn gelijkaardig voor beide wijken, maar zijn aanzienlijk hoger dan het gemiddelde in de Vijfhoek, en het gewestelijk gemiddelde.

Figuur 19: % leerlingen van de school die in de wijk of aangrenzende wijken wonen



In de kleuterscholen van de Martelaarswijk komt 1/3e van de kleuters (32,4%) uit de wijk of aangrenzende wijken. Of anders geformuleerd: 2/3e kleuters woont niet in de buurt van de school. Hoewel het aandeel kleuters uit de wijk in OLV-ter-sneeuw hoger ligt, is het nog steeds ver onder het Brusselse gemiddelde. Gelijkaardige tendensen zien we bij lager onderwijs, en secundair onderwijs. Veel kinderen in de scholen in de twee MaN'Aige wijken zijn dus ook geen buurtbewoners maar buurtgebruikers.

Het belang hiervan werd aangehaald door één van de co-onderzoeksters: « *ce que moi je vivais avec mes filles, mon cercle était plutôt autour de l'école, t'avais le comité des parents, et là on organisait des choses, c'était pas dans mon quartier, c'était autour de l'école que je vivais plus.* »

Tabel 12: Cijfers werkzoekenden

	% Actieve bevolking dat werkzoekend is (2018)	% werkzoekenden dat hooggeschoold is (2018)
Martelaars	7,5%	12%
OLV- ter-Sneeuw	10,3%	23%
Totaal Vijfhoek	14%	12,6%
Totaal BHG	11,8%	14%

Beide wijken kennen een merkelijk lager aandeel werkzoekenden dan gemiddeld in de Vijfhoek, en gemiddeld in Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Wel kent de buurt een groot aandeel hoogopgeleide werkzoekenden. Dat aantal ligt dan weer veel hoger dan in andere wijken in de Vijfhoek, of BHG.

Op vlak van inkomen scoren de 2 wijken rond het gewestelijke gemiddelde, en hoger dan andere wijken in de Vijfhoek. Nemen we als indicator het mediaan belastbaar inkomen der aangiften, ligt dat in de twee wijken rond de €19.500 (cijfers van 2016). Dit is buiten de Koningswijk het hoogste van de Vijfhoek (schommelt tussen €14200 in de Marollen en €17.900 in de Zavel). Het gewestelijk gemiddelde was in 2016 €19.072.
Het inkomen van de huishoudens is een indicator van hun koopkracht, en dus van hun toegangsmogelijkheid tot verschillende goederen en diensten (voeding, cultuur, huisvesting, ...).

Wat nemen we mee?

Ten op zichte van de andere wijken in de Vijfhoek, zijn onze 2 wijken

- Buurten met snel wisselende populaties (veel nieuwe bewoners de afgelopen 5 jaar)
- Relatief "rijkere" buurten
- Buurten met een relatief lage bevolkingsdichtheid maar zeer hoge kantoordichtheid
- Buurten met relatief weinig werkzoekenden

De twee wijken verschillen ook onderling:

- Onze-Lieve-Vrouw ter Sneeuw heeft een hogere bevolkings- en kantoordichtheid in de wijk
- De meeste schoolgaande kinderen en jeugd in de Martelaren-wijk woont niet in de buurt.

6. Connaissances issues des balades des atouts du quartier Notre-Dame aux Neiges

Les balades des atouts du quartier ont permi d'explorer les quartiers à partir de leurs atouts. Ce qui suit est un **résumé** des plus grands atouts de Notre-Dame aux Neiges, depuis la perspective de différents utilisateurs et une habitante :

1. Un quartier 'bien nourri'

- Groot aanbod aan winkels, restaurants,… vooral gericht op buurtgebruikers
- Changement continu de propriétaires des commerces, nieuwe zaken openen aan de lopende band, een grote concurrentie : "*ici c'était les jeux de société mais il est parti, ça va être un indien, mais qui prend un siècle pour être aménagé. Puis il y a un autre qui va être cassé quand celui-ci commence, ça me fait toujours de la peine"*
- Discussie over bepaalde eetgelegenheden :"*Ça dépanne*", "*ils sont très courageux*"… mais….."*c'est super cher*", "*il y a personne"*

2. Un quartier avec un passé et patrimoine très riche

- Quartier qui a vu la naissance de la Belgique, mais qui n'est pas assez reconnu au niveau touristique

3. Un quartier traversé par des navetteurs, étudiants, enfants scolarisés

- Nouveaux bâtiments destinés à des bureaux, des kots étudiants "co-hub",…, ce qui augmente le nombre d'utilisateurs, passants, navetteurs dans le quartier
- Grote aanwezigheid van scholen, kinderen die van buiten de wijk komen

4. Un quartier bien desservi

- La mobilité et centralité est un grand atout du quartier

5. Un quartier avec déjà de l'entraide au **niveau institutionnel/des organisations**

- E.g. Maison Médicale Enseignement, centre médical Athena, centre de documentation, ….
- Centres médicaux ouverts et accessibles à tout le monde et/ou axés sur le quartier
- Initiatives ponctuelles (réponse à une crise) : hébergement de personnes réfugiées et migrantes
- Besoin d'un inventaire de magasins et commerces qui livrent à domicile ? (une demande qui vient de la Maison Médicale) ?

La boucherie chez Johan

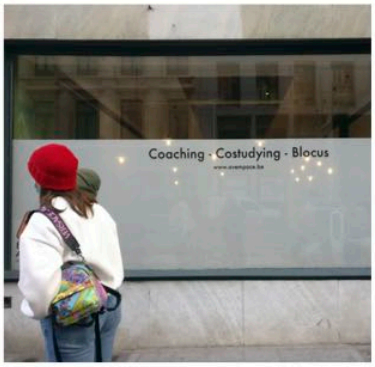
- Johan, il déprime un peu…
- Le dernier boucher du quartier, avant il y en avait plein dans le quartier.
- Ici les travailleurs viennent chercher leurs sandwich
- Il n'a pas de bancontact.

Chez Natanelli

- On dirait un boui-boui asiatique mais c'est hyper pratique, parce qu'avant le truc bio c'est le seul endroit qui vend des fruits mangeables
- Elle fait tout quoi: elle fait nettoyage à sec, blanchisserie, ils reprennent des colis,…

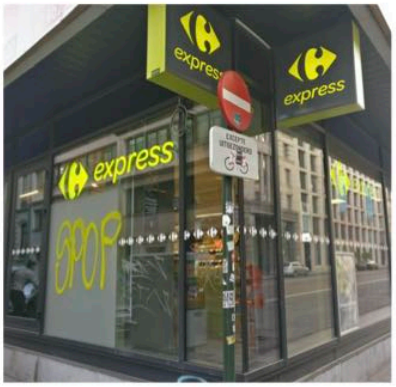
Nouveaux bureaux

- Ici c'est un coin où il y a des nouveau bureaux qui se sont rajouté pour le quartier: la Philantropy House, European Foundation Center, Commission européenne
- C'est un atout pour les commerçants. Et notre quartier a besoin des utilisateurs, des commerçants
- Plus de bureaux = plus de commerçants = plus d'ambiance



Les étudiants

- Ici **c'est nouveau**, c'est aussi quelque chose qui va s'implanter de plus en plus, les étudants dans le quartier.
- Ici c'est des kots avec une grande partie des "co-hub", donc il y a pas mal de parties communs
- C'est privé, ça coûte cher



Le Carrefour

- Un magasin agréable et sympa
- On était très contents d'avoir ça dans le quartier
- C'est pratique, ça dépanne, mais c'est petit, donc juste pour les premières nécessités
- Livraison à domicile

Le coin des écoles

- Deux haute écoles, Bruxelles Formation dans la même rue
- Quand même un certain nombre de jeunes qui viennent ici, mais il y a pas trop de retombée dans le quartier de ces choses-là

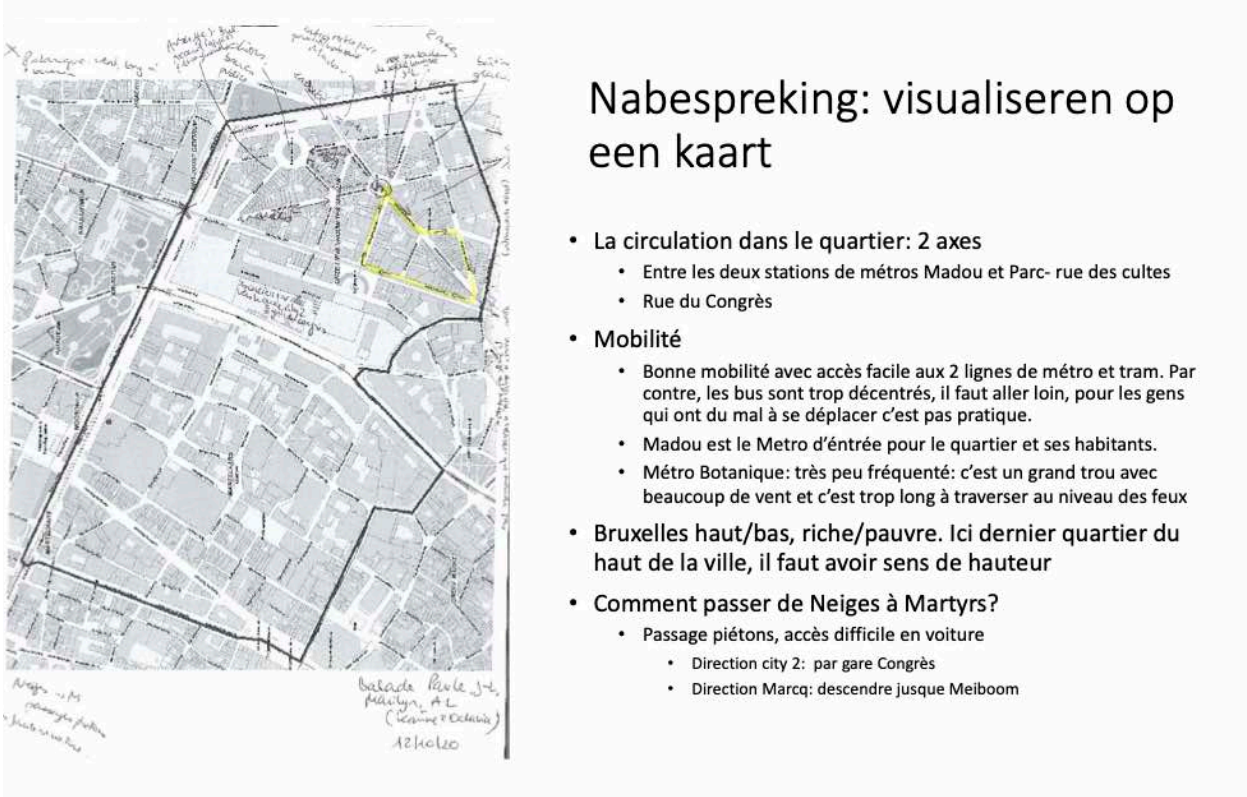
La colonne du Congrès

- Il y a toujours un moment ou un autre un rassemblement devant la colonne du Congrès. Puis il y a beaucoup de gens qui aiment visiter
  - Monument de Leopold II qui vaut la peine et qui est éclairé la nuit
  - Une belle esplanade avec la vue sur la partie inférieure de Bruxelles
- Le centre historique du quartier à l'époque.
- Le quartier neiges est le quartier qui est le plus lié à la naissance de la Belgique, c'est vraiment ça, tout est là. **Ça ne trouves pas autrepart quoi, nullepart ailleurs!**

Brian Joyeux

- Fort reputé
- Il fait les prix Parisiens, après il peut se le permettre
- Il fait des super bons macarons, les couques, les éclaires, millefeuilles, tartes aux citron, que les classiques
- En période de pénurie on pouvait acheter de la farine bio ici, il vendait sa farine au kilo

Samenvatting troevenwandeling in de Onze-Lieve-Vrouw ter Sneeuw wijk op 12 oktober 2020



Nabespreking op de kaart van troevenwandeling in de Onze-Lieve-Vrouw ter Sneeuw wijk op 12 oktober 2020

7. Kennis uit de troevenwandeling in de Martelaarswijk

In de Martelaarswijk organiseerden we twee troevenwandelingen, een eerste met een persoon die werkt in de wijk, en een tweede met een persoon die woont in de wijk. Hoewel één van de doelstellingen van deze wandelingen was om de twee profielen samen te brengen in een gezamenlijke activiteit, was dit in de praktijk niet altijd even vanzelfsprekend. Werknemers en bewoners hebben namelijk niet dezelfde beschikbaarheden, zeker in periodes van lockdown-maatregelen en telewerken.

Een **samenvatting** van de grootste troeven in Martyrs, vanuit het perspectief van een buurtgebruiker, verkend in deze troevenwandeling zijn:

- Cafés en restaurants in de buurt met een specifiek aanbod of een speciek karakter om s'middags te lunchen of na het werk iets te gaan drinken
- Liens de collaboration et échanges avec des institutions d'éducation
- Liens de collaboration et échanges avec d'autres lieux culturels situés dans le quartier: des théâtres, musées,…
- L'architecture des bâtiments

Een **samenvatting** van de grootste troeven in Martyrs, vanuit het perspectief van een buurtbewoner, verkend in de deze troevenwandeling zijn: un quartier avec des atouts au niveau du patrimoine, la mobilité, la tranquillité et une dynamique apportée par des organisations et institutions très divers: entreprises, théâtres, écoles, universités,…

Le Corbeau

- Un lien fort entre le Théâtre et le patron, on vient souvent manger ici à midi ou boire un verre au soir
- Maintenant c'est fermé : impact du corona se ressent très fort dans le centre

Super Fourchette

- Beaucoup d'offre à la rue Neuve, mais je préfère ces petits endroits caches où je sais que c'est de la bonne nourriture bio
- Ici on vient souvent avec les collègues, en take away ou sur place

Hotel Espérance

- Parfois on acceuille les artistes pour une nuit ici
- Op wandelafstand van Théâtre des Martyrs

Théâtre La Montagne Magique

- Théâtre Jeune Public
- Notre offre est complémentaire
- Nous avons quand-même un rapport de quartier entre institutions

L'école supérieure Gatti de Gamond

- Nous avons une collaboration avec cette école: des animations

Le coin des écoles

- Le Théâtre a au moins un lien avec toutes les écoles francophones de Bruxelles

La rue des Sables

- Le Musée de la BD: on a également un lien avec eux
- Des bâtiments magnifiques

Restaurant japonais

- Ici on vient aussi parfois manger à midi

Bon café au City 2

- Le seul endroit que je visite dans la rue Neuve

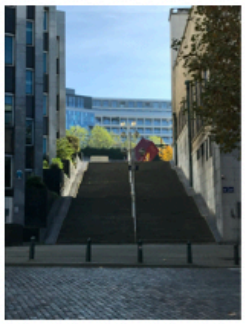
Samenvatting troevenwandeling met buurtgebruiker in de Martelelaarswijk op 4 november 2020

Musée de la BD

- Museum kent een groot succes
- Veel bezoekers en voorbijgangers in de wijk die op zoek zijn naar het Museum
- Van « Centrum » naar « Museum »: een belangrijke verandering in het statuut

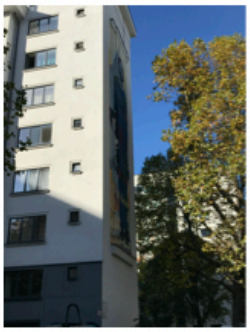
La gare du Congrès

- 1 train à l'heure mais chouette que c'est si proche
- Très belle gare à l'intérieur, même si un peu glauque



Les escaliers

- Protègent le quartier
- Selon moi, ça promeut le 'sentiment de quartier'
- Un quartier délimité par quatre frontières fortes: rue fossé aux loups, petite ceinture, rue Neuve
- Séance ciné sur escalier?



Sociale woningen

- Recente vernieuwing van drie sociale woningen (in 2015), heel goed gedaan

Hoekje

- Was ooit een moestuin maar heeft niet gewerkt.
- Nu is het een plek waar veel kinderen komen spelen.
- Potentieel tot speeltuin. Wel moeilijkheden met de ingang van de parking passage 44

L'école supérieure Gatti de Gamond

- Les écoles sont un atout pour le quartier

Bâtiment de la presse

- Maintenant PIAS
- Événements au soir, activités

Coiffeur

- Un jeune qui s'est lancé récemment
- Il a des chouettes idées sur ce qu'il veut faire
- Contact, discussions avec habitants

Rue du Marais

- Axe centrale du quartier
- Le plus de passage, gens qui marchent
  - Beaucoup de trafic de transit
- Deux cafés qui allaient fermer, mais avec l'arrivée des étudiants de la KULeuven et les kots étudiants, ils ont repris
- Le bâtiment de BNP Paribas est un peu moins mineral et une chouette architecture

Salon lavoir

- Beaucoup utilisé par les habitants du quartier
- Ça dépanne

Samenvatting troevenwandeling met buurtbewoner in de Martelelaarswijk op 6 november 2020

Nabespreking: visualiseren op een kaart

c'est un quartier dans lequel je vais travailler mais moi je travaille et je rentre chez moi. Et je vis dans un quartier juste à côté mais du coup je vais pas au mêmes endroits même quand je travaille

- Perspective en tant qu'utilisatrice: un quartier desincarné
- Perspective en tant qu'habitante: délimitation entre le shopping et le tourisme
- Les limites de ce qui comprend "le quartier" son subjectives et pas figées
- Contrastes entre l'ambiance des deux côtés de la place des Martyrs
  - D'un côté la rue Neuve avec le shopping
  - De l'autre côté des logements, des rues dans lesquelles je me perds, une ville fantôme
- On ressent l'impact du corona très fort dans le centre de Bruxelles

Nabespreking op de kaart van troevenwandeling met buurtgebruiker in de Martalaarswijk op 4 november 2020

Nabespreking: visualiseren op een kaart

- La denomination du quartier "martyrs", ça sonne trop négatif, moi je préfère Sable-Marais
- De mobiliteit in de wijk is een grote troef
  - Dichtbij Botanique, Rogier, Gare centrale,..
  - Aangenaam dat de wijk zo centraal gelegen is
  - ik ben constant buiten de wijk en alles is bereikbaar te voet, met de tram, metro, bus
- J'évite la rue Neuve, ik doorkruis enkel om ergens anders te geraken. Tous ces commerces, ces chaînes qu'on trouve partout dans le monde
- La place des Martyrs, c'est comme une mayonnaise qui ne prend pas....
  - Difficile de dire des choses sur cette place: elle est magnifique, mais froid et inpersonnelle. Trop minérale, pas très vivante
  - Mais c'est un endroit où on passe, pour se donner rendez-vous, on peut lire, c'est un endroit calme , il n'y en a pas baucoup dans le quartier
  - Si l'hôtel va ouvrir, ce sera encore pour un public de haute gamme. Pas un quartier à vivre
  - On va parfois voir des pièces au Théâtre des Martyrs. Mais on est abonné au Kaaitheater, on y va plus souvent
  - On pourrait utiliser la place pour des cours de Tai Chi?
- Je fais mes courses en dehors du quartier, assez loin. Beaucoup des voisins font leur courses à pied
- Entre voisins on se retrouve parfois par hasard place de la Liberté

Nabespreking op de kaart van troevenwandeling met buurtbewoner in de Martalaarswijk op 6 november 2020

Naast de troeven, kwamen enkele belangrijke karakteristieken van de Martelaarswijk duidelijk naar boven. Enerzijds is de wijk « *désincarné* » en « *peu vivant* », « *une ville fantôme* ». Anderzijds brengen verschillende organisaties en instituten in de wijk een dynamiek op gang.

- Un quartier délimité par des frontières importantes: peu d'ouverture mais de l'autre côté ça donne un sentiment 'protégé' au quartier
- Un quartier minéral: un caractère froid, pas un quartier vécu
  - Manque de lien (surtout avec les habitants): zowel tussen bewoners onderling als tussen bewoners en gebruikers. Théatre des Martyrs geeft bijvoorbeeld aan heel weinig connectie te voelen met de bewoners, hoewel ze wel met scholen en andere theaters in de wijk

samenwerken. Het theater heeft bijvoorbeeld geen 'tarif préférentiel' voor bewoners, aangezien de vraag zich nooit voordeed.
    - Manque d'identité: pas de commerces, pas de place centrale, pas d'endroits pour les enfants pour jouer, peu d'activités…
- Un quartier en transition: moins d'institutions et plus d'habitants
    - Une identité de quartier qui peut se construire? Volonté de changer le nom du quartier de "Martyrs" en "Sable-Marais" pour une connotation plus positive

8. Conclusion

Dans ce chapitre nous avons essayé de réunir les données plus chiffrées et quantitatives sur les quartiers Martyrs et Notre-Dame aux Neiges (collectées par des enquêtes en rue et des données statistiques du Moniteur de Quartier) avec des connaissances ressortant plus du 'vécu' et quantitatives depuis la perspective des habitants et utilisateurs du quartier, en tant qu'experts des quartiers qu'ils habitent ou traversent tous les jours.

Les quartiers Martyrs et Notre-Dame aux Neiges se caractérisent par une forte densité des espaces de bureaux, mais une faible densité de population, en comparaison à d'autres quartiers du centre de Bruxelles. Ce sont des quartiers entourés par des frontières importantes qui connaissent une grande présence d'utilisateurs de quartier et peu de services et commerces de proximité.

Au niveau des habitants du quartier, ces quartiers sont caractérisés par des afflux de population et connaissent un grand pourcentage de nouveaux habitants. Cela crée des opportunités pour faire souffler un vent nouveau dans les quartiers, mais amène aussi à des nouveaux questionnements sur la dynamique dans le quartier. Comment ces nouveaux habitants se positionnent vis-à-vis du quartier et quelle est leur implication ? En tout cas au niveau des co-chercheurs de MaN'Aige, des personnes impliquées dans leur quartier sont principalement celles qui y habitent depuis longtemps. Une question qui reste sans réponse mais qui est souvent posée est de savoir comment impliquer les (nouveaux) habitants dans le quartier (et plus particulièrement dans un quartier d'entraide). En effet, le fait d'habiter ne garantit aucunement une implication dans le quartier : des personnes locataires déménagent plus souvent, de plus en plus de personnes vivent à l'étranger mais gardent un pied à terre dans le quartier, … Ce sont des éléments qui fragilisent le lien sur base des lieux de vie.

Au niveau des utilisateurs, la grande présence de travailleurs et d'étudiants qui traversent les quartiers est à prendre en considération. Au niveau des travailleurs, il est intéressant de travailler sur une certaine conscience (bewustzijn) de la présence d'un quartier dans lequel il se passent des choses. Au niveau des écoles, les chiffres du Moniteur de Quartier montrent que la plupart des enfants et des jeunes fréquentant les écoles du quartier Martyrs n'habitent pas dans ce quartier. Inclure les parents et enfants scolarisés dans un réseau d'entraide semble une voie intéressante à emprunter pour faire des expériences, d'autant plus que, selon les co-chercheurs, le réseau que des parents construisent autour des écoles sont aussi une source stable de liens.

Au niveau des connaissances plus qualitatives, un premier élément à prendre en considération c'est que **la notion de « quartier » est fluide.** Chacun a son propre regard, sa propre perception et ses propres idées sur le quartier. Ceci est rendu particulièrement visible par les balades sur les atouts du quartier. Les frontières du quartier changent, non seulement en fonction de la perception des acteurs, mais aussi en fonction des intérêts économiques ou politiques (comme par exemple des entreprises immobilières qui visent à construire des bureaux, ou des politiques locales qui visent à élaborer un plan de circulation).

Un deuxième élément que nous avons remarqué c'est que les personnes qui nous ont parlé de leur quartier **portent leur quartier dans leur cœur**. Revenant sur le chapitre précédent, nous remarquons une très forte implication d'acteurs différents dans le quartier, aussi bien habitants qu'utilisateurs. Dans les discours des acteurs sur leur quartier, c'est le sentiment d'identité du quartier qui ressort souvent.

Troisièmement, à côté de ces analyses plus 'larges', il était important de rentrer plus en profondeur et de **considérer les caractéristiques des deux quartiers**. S'appuyant sur l'expertise des habitants et utilisateurs, les quartiers de Notre-Dame aux Neiges et Martyrs présentent des similitudes, mais également des différences importantes. Dans les deux quartiers, la mobilité, la centralité et le patrimoine riche (plus ou moins bien exploité) semblent des grands atouts. Pourtant, depuis la perspective des habitants et utilisateurs, les deux quartiers n'ont pas la même 'ambiance'. Notre-Dame aux Neiges est perçu comme un quartier beaucoup plus vivant, avec une certaine identité et une implication des habitants. C'est un quartier 'bien nourri' avec une grande offre au niveau des commerces et de l'horeca, même si la plupart est axée sur le rythme des heures de bureaux et non pas sur celui des habitants. D'autre part, le quartier Martyrs a un aspect « désincarné » et « minéral ». Le sentiment de sécurité et de propreté dans Martyrs semble plus faible, tandis que du point de vue d'une habitante, ceci serait surtout lié à un sentiment de méfiance des habitants vis-à-vis d'autrui. A côté des différences, des liens entre les deux quartiers apparaissent (surtout à travers les balades atouts): les habitants passent (à pied !) d'un quartier à l'autre en empruntant les escaliers, de Neiges à Martyrs pour descendre vers le centre, et de Martyrs à Neiges pour profiter de l'ambiance de la place des Libertés. De plus, l'opposition commune à des projets de construction comme le RAC4 soude des habitants des deux quartiers. Ce sont des quartiers « en transition » : des institutions comme la Banque Nationale disparaissent et laissent d'énormes espaces vides (Martyrs), des nouveaux bâtiments destinés à des logements, kots étudiants ou espaces co-working (souvent assez haut-de-gamme) sont construits, ce qui densifie l'espace « de vie » du quartier.

Ce chapitre a été une tentative de rassembler ce qu'on sait déjà sur les quartiers, l'entraide qui y existe déjà et les acteurs potentiels sur lesquels MaN'Aige peut s'appuyer pour construire ensemble un quartier d'entraide avec les utilisateurs: écoles et parents de jeunes scolarisés, nouveaux résidents du quartier, étudiants qui veulent s'impliquer,… De plus, ce que nous avons appris sur les quartiers peut également nous éclairer sur tout ce que nous ne savons pas sur les quartiers et les « silenced voices ». Même s'il existe déjà beaucoup et qu'il est important de reconnaître l'entraide qui est déjà présente dans le quartier, les volontés des uns et des autres doivent encore se rejoindre et il reste important de faire le lien entre ces initiatives (au niveau de la cohérence et de la communication). MaN'Aige pourrait jouer ici un rôle intermédiaire, d'autant plus que la présence d'utilisateurs parmi les co-chercheurs de MaN'Aige pourrait garantir une certaine continuité. Partir des atouts du quartier au lieu des besoins peut avoir un effet amplificateur (een versterkend effect) sur le quartier. Il est important de ne pas négliger les besoins du quartier, mais aussi de veiller à ne pas réduire les personnes les plus vulnérables du quartier à leur 'besoins'. Au niveau du quartier, nous notons comme besoins et défis principaux, d'une part le renforcement du lien entre habitants et utilisateurs (et à Martyrs même entre habitants tout court) et d'autre part, l'infrastructure destinée au quartier et non pas seulement à ses travailleurs ou navetteurs (comme par exemple des terrains de jeux pour les enfants, des lieux de rencontre,...). Ceci nous amène au chapitre suivant qui porte sur les connexions entre habitants, utilisateurs et le quartier en tant qu'espace.

DEEL 5. Verbindingen

La partie 5 donne un aperçu des résultats à la première question de recherche principale qui porte sur les relations entre les utilisateurs de quartier et le quartier avec ses habitants. Ces résultats seront présentés à travers différentes méthodes : l'état de l'art, des groupes de focus, les ateliers de co-création et les questions du mois.

1. Connaissances issues de l'état de l'art

1.1 Types de relations : relations fortes, faibles et volatiles

Mark Granovetter (1973) parle de relations fortes et faibles. Il considère la force d'une relation entre deux personnes comme la combinaison du temps passé ensemble, de l'intensité émotionnelle de la relation, de l'intimité et de la réciprocité.
Des liens forts, durables et profonds sont importants pour le bien-être social et le soutien émotionnel.
Les liens faibles, d'autre part, sont des relations moins profondes qui peuvent être activées si nécessaire. Ils peuvent connecter plus de gens parce qu'ils construisent souvent un pont entre différents réseaux. Les liens faibles sont le seul lien entre les gens et les groupes qui ne se connaissent pas vraiment.
Les liens forts et faibles remplissent des fonctions très différentes selon Granovetter, mais ils sont tous deux très importants. Par exemple, il parle de la « force des liens faibles ». Les liens faibles peuvent être très puissants.

Soenen (2006) s'appuie sur la théorie de Granovetter sur l'importance des relations et des réseaux pour le fonctionnement de la société contemporaine. En plus des liens forts et faibles, elle distingue un troisième type de relation: les **liens fugaces ou volatiles** , tels que la petite conversation avec la caissière et le soupir poussé ensemble avec une personne inconnue si le bus n'arrive pas à temps. Soenen appelle cela « le monde de la petite rencontre ». Ces relations peuvent également créer un sentiment d'appartenance : une « version légère de la communauté » (Soenen, 2003; 2006, p. 51). Ils sont aussi appelés des « **moments de communauté ».**

1.2 Capital social : composantes

A quoi nous servent ces relations donc? Le concept de capital social aide à réfléchir aux relations et aux réseaux tant au niveau individuel qu'au niveau communautaire.

> *Le capital social, d'une part, concerne* les ***réseaux*** sociaux mis à la disposition d'un individu ou d'une communauté, et d'autre part fait référence à ***la confiance et à la réciprocité*** *contenues dans ces réseaux sociaux. En d'autres termes, le capital social se réfère à l'idée de base que les réseaux sociaux ont une valeur, à la fois pour les individus, les communautés et pour la société dans son ensemble*. (Buffel et.al, 2009, eigen vertaling)

La valeur et à quel niveau joue ce capital social varient d'un auteur à l'autre. Bourdieu, par exemple, parle au niveau individuel du statut que les réseaux sociaux peuvent offrir à un individu et de l'inégalité que ça perpétue. Ici, l'accent n'est pas mis sur l'interprétation spécifique, mais plutôt sur les composantes du capital social. Putnam parle d'un niveau sociétal de capital social.

Composantes du capital social : réseaux **(composante structurelle, de réseau)** et attitudes (**composante attidunale, cognitive, culturelle)** (Buffel et.al, 2009)

La composante structurelle du capital social: Le capital social structurel a à voir avec les réseaux sociaux mis à la disposition d'une communauté ou d'un individu. Dans l'approche du réseau, le capital social désigne les ressources accessibles par les relations que les individus ou les groupes entretiennent avec les autres. Hooghe (2006, p.35) décrit le capital social structurel comme « les structures mesurables existantes par lesquelles les gens entrent en contact les uns avec les autres ».

- Conception physique de l'espace, structure urbaine
    - La conception physique de l'espace public, par exemple, a une influence majeure sur la mesure dans laquelle les gens ont (peuvent et veulent avoir) des contacts les uns avec les autres. Certaines interventions dans l'infrastructure, telles que l'augmentation de la « marchabilité » du milieu de vie grâce à la mise en place de bancs de repos et d'espaces verts, offrent aux résidents locaux la possibilité de se parler ou d'échanger des idées. En d'autres termes, la conception de l'espace public est un facteur déterminant pour la création de capital social structurel dans un quartier (cf. Leyden, 2003).
- Vie communautaire, structure organisationnelle
    - Toutefois, la dimension structurelle du capital social n'est pas seulement liée aux interventions dans les infrastructures et l'espace public, « mais à toute occasion qui permettra aux gens d'entrer en contact les uns avec les autres » (Hooghe, 2006, p. 36). La société civile y joue un rôle essentiel. La société civile et sa fonction de réunion sont souvent considérées comme des liants vitaux de la société (Elchardus, Huyse & Hooghe, 2001). L'association noue et tisse les réseaux sociaux ensemble et augmente ainsi le capital social structurel de la société.
    - Coleman se réfère à des organisations qui ont été fondées avec un but spécifique, mais une fois que cet objectif est atteint, ils restent et peuvent être utilisés comme capital social d'une manière différente. Un groupe d'action qui se constitue en raison de certains problèmes dans le quartier – des sentiers en friche ou des défaillances de construction, par exemple – peut être redéployé après que ces problèmes ont été résolus pour atteindre d'autres objectifs, tels que la promotion de la cohésion sociale dans le voisinage.

La composante attidunale du capital social

- En plus d'une composante structurelle, le capital social se compose également d'une composante normative. Le capital social attidunal a à voir avec les normes et les valeurs partagées qui rendent possible la coexistence. Les exemples qui sont souvent cités sont : la tolérance, la réciprocité, la coopération et la confiance.

1.3 Capital social : bonding, bridging, linking

En matière de capital social, « Bonding, bridging and linking » sont souvent cités comme trois piliers fondamentaux de la connexion, de l'entrelacement, du renforcement et du renouvellement du tissu social.

Le capital social de type bonding désigne les relations sociales confiantes et durables **entre personnes qui se considèrent comme similaires** en termes d'identité sociale ou de caractéristiques partagées (liant). Il s'agit de renforcer la connexion interne et la force d'un groupe homogène. Cette forme de capital social est importante pour le bien-être social et le soutien social, ainsi que pour l'intégration des individus et des groupes. Le revers de la médaille, c'est que les associations montrent également une certaine tendance à l'exclusivité (Hooghe, 2006). Connecter les gens sur base de l'homogénéité, comme le partage d'une

caractéristique ou d'un intérêt commun, peut exclure les personnes qui ne partagent pas cette caractéristique ou les dissidents. Wegleitner & Schuchter (2018) soulignent également les effets potentiellement négatifs du capital social dans le développement des quartiers d'entraide :

> «*Afin d'encourager cette culture de soins de quartier dans les communautés, il est, dans un premier temps, nécessaire de reconnaître la diversité sociale des quartiers et des communautés; et aussi de* ***voir les effets secondaires potentiellement négatifs des communautés de « bonding » rigides; tels que l'exclusion sociale ou les inconvénients résultant de toutes les communautés trop étroitement liées*** *avec l'unité alléguée. Ainsi, le défi et « l'art » d'être un bon voisin consiste à renforcer les qualités de pontage dans la communauté, ce qui signifie en particulier, montrer l'ouverture à l'inconnu, l'étranger, qui vit à côté ou dans la rue suivante. (*Wegleitner & Schuchter, 2018 : p.12-13 (eigen veraling))

Le capital social de type bridging désigne les relations de respect et de réciprocité **entre personnes qui ne se considèrent pas comme égales** en termes sociodémographiques (p. ex. différences d'âge, de classe sociale, de groupe ethnique) ou sur base de leur identité sociale (passerelle). Les relations de bridging ont le potentiel de relier différents groupes.

Le capital social de type linking fait référence aux normes de respect et de réseautage des relations entre les citoyens et les **institutions**. Ces relations forment le lien entre les personnes et les institutions sociales ou les services publics (p. ex. politique).

1.4 Différentes communautés

Lorsqu'il s'agit de « caring communities » ou de « caring neighbourhoods », il faut tenir compte des types de « communautés ». Le terme n'est pas considéré comme quelque chose d'homogène ou d'exclusif. Soenen (2006) **se concentre sur ce qui lie les gens dans les quartiers diversifiés,** et ce peut être des choses très différentes:

Qu'est-ce qui peut créer « communauté »?

- Communautés de lieu
    - Géographiquement délimité : p. ex. quartier, ville, région, pays
    - (Belges, Flamands, Bruxellois, Européens)
- Communautés identitaires
    - p ex. traditions, rituels, musique, drapeaux, coiffure, codes vestimentaires, ...
    - (p.ex. LGTBQ+, ventilateurs métalliques)
- Communautés d'intérêt ou de passion partagée
    - (p. ex. groupe facebook avec les amateurs de chiens)
- Communautés d'objectifs
    - (pour atteindre un objectif commun)
    - p. ex. communautés de résistance (Semaines, 2000), Dimension politique (p. ex. Gay Pride, manifestants BLM)
- Communautés de soutien
    - fournir une aide mutuelle et des encouragements
    - (p.ex. LETS – Local Exchange Trading Systems)
- Communautés de circonstances
    - pour faire face à des situations temporaires, parfois imprévues)

1.5 Connexions au quartier, avec le lieu

On peut non seulement se connecter avec les gens, avec les résidents locaux, mais aussi avec un espace, avec le quartier lui-même.

Considération : Nous parlons d'un « quartier » d'entraide. Mais dans la littérature on le voit très largement : certains parlent de rues d'entraide, de lieux d'entraide... **Où l'entraide peut-elle avoir lieu?** Nous devons examiner très largement « espace » et « lieu »

Sébastien (2020, p.206) énumère les différents concepts de relations aux lieux qui sont les plus utilisés dans la littérature :

Tabel 13 : Verschillende relaties tot plaats (Sébastien, 2020, p. 206)

Table 1
Clarification of relation-to-place concepts.

Place *Key author:* Relph, 1976	space which derives meaning through cultural processes, social bonds, feeling and emotions (Altman & Low, 1992; Stedman, 2003). Places include the geographical location, human activities rooted in the setting (Relph, 1976; Gieryn, 2000) and the physical parameters (including size, scale, components, diversity, odor, noise, temperature, etc.) (Steele, 1981). Human activities transform places into both a center of meaning (based on thoughts) and a focus of human attachment (based on emotions) (Tuan, 1977; Entrikin,1976)
Sense of place *Key author:* Buttimer, 1980	can be conceived of as a general attitude toward a spatial setting embodied by a collection of symbolic meanings and attachments with a place held by an individual or group (Trentelman, 2009; Jorgensen & Stedman, 2001). Sense of place is both a spatially localized phenomenon (Farnum et al., 2005) and a universal affective tie (Relph, 1976; Tuan, 1975) that includes ancestral ties, feeling like an "insider," and a desire to stay in the place (Hay, 1998).
Place attachment *Key authors:* Altman & Low, 1992	is defined as an emotional connection between individuals and particular places (Altman and Low, 1992; Cuba and Hummon, 1993; Hidalgo and Hernandez, 2001; Mesch and Manor, 1998) which is of an enduring nature and varies over time as the individual's identity and dependence changes (Giuliani, 2003). This multidimensional concept integrates components related to the psychology of the individual (behavioral, cognitive and affective dimensions) and to the specificity of place (scale, natural and cultural objects, the countryside) (Scannell and Gifford, 2010)
Place meaning *Key author:* Manzo, 2005	is comprised of the descriptive elements of the setting: what it is, rather than how attached one is to it (Brehm et al., 2013). People make places the center of symbolic meanings (Greider and Garkovich, 1994; Stokowski, 2002; Schreyer et al., 1981), at the interface between the physical properties of a place and the force of the emotional and social ties associated with it (Beery and Wolf-Watz, 2014; Newman et al., 2017). As Manzo (2005) says, "it is not simply the places themselves that are significant, but rather what can be called 'experience-in-place' that creates meaning"
Place dependence *Key authors:* Stokols and Shumaker, 1981	refers to the ability of a setting to meet instrumental needs (Vaske and Kobrin, 2001). The place becomes a resource for satisfying goals, creating, in turn, a relationship of dependence (Williams et al., 1992), where individuals value places for their functional attributes (Stokols and Shumaker, 1981). This physical connection to a place reflects the degree to which the physical setting provides conditions to support an intended use (Raymond et al, 2010)
Place identity *Key authors:* Proshansky et al., 1983	refers to those dimensions of self, such as feelings about specific physical settings and symbolic connections to place that define who we are (Proshansky et al., 1983). People self-define through places, thereby developing a place identity which arises from particular values, attitudes, beliefs and emotional significance concerning the physical world (Greider and Garkovich, 1994; Williams and Van Patten, 2006). Relph's (1976) concepts of insideness and outsideness are useful in conceptualizing the relationship between identity and ties to a place
Place experience *Key author:* Tuan, 1975	comes from the lived experiences of humans within specific socio-ecological contexts (Allen 2004; Casey 1993; Hubbard et al., 2002) and is based on histories and social processes. Place experiences integrate local practices and rituals performed on specific places (Cresswell, 1996), the role of place in individuals' everyday lives (Gustafson, 2001), the time spent in places (Kals et al., 1999), as well as residential histories (Raymond et al., 2010), and emotional experiences of place (Seamon, 2013)
Place satisfaction *Key author:* Stedman, 2002	multidimensional summary judgment of the perceived quality of a setting, depending on factors such as facilities, visual characteristics, place economic values, place social setting, architecture, social communication, etc. (Stedman, 2002, Mesch and Manor, 1998). Place satisfaction depends on cognition and presents a collection of beliefs, evaluations and judgments about the place, including place expectation (Milligan, 1998; Chen et al., 2014; Insch and Florek, 2008)

Dans MaN'Aige, il peut être intéressant de voir ce qui se réalise.

1.6 Care convoy/réseau de soins

La personne qui reçoit des soins n'est pas considérée comme étant dans le besoin, mais comme faisant **partie d'un convoi/réseau** de soins (Lambotte et.al, 2019). Les soins formels et informels, les fournisseurs de soins et les bénéficiaires de soins ne sont plus considérés séparément, mais dans le cadre d'un système dans lequel les différents acteurs sont actifs et interdépendants les uns des autres et peuvent occuper des rôles différents. **MaN'Aige étudie comment** les usagers du quartier pourraient se lier **dans un tel « convoi de soins » /réseau de soins.**

(Kemp et al., 2013, p. 18) définissent convois de soins comme *« l'évolution de la collection de personnes qui peuvent ou ne peuvent pas avoir des liens personnels étroits avec le bénéficiaire ou les uns aux autres, mais qui fournissent des soins, y compris l'aide avec les activités de la vie quotidienne* et les activités *instrumentales de la vie quotidienne (instrumental activities of daily living, IADLs)), les soins socio-émotionnels, les soins de santé qualifiés, le monitoring et le plaidoyer* ».

Le concept de convoi de soins permet de montrer la complexité d'un système de soins à trois niveaux :

1) La **structure** des convois de soins: types de soignants.
2) La **fonction** des convois de soins : type de soutien apporté, reçu et échangé
3) **L'adéquation** des convois de soins : satisfaction, suffisance.

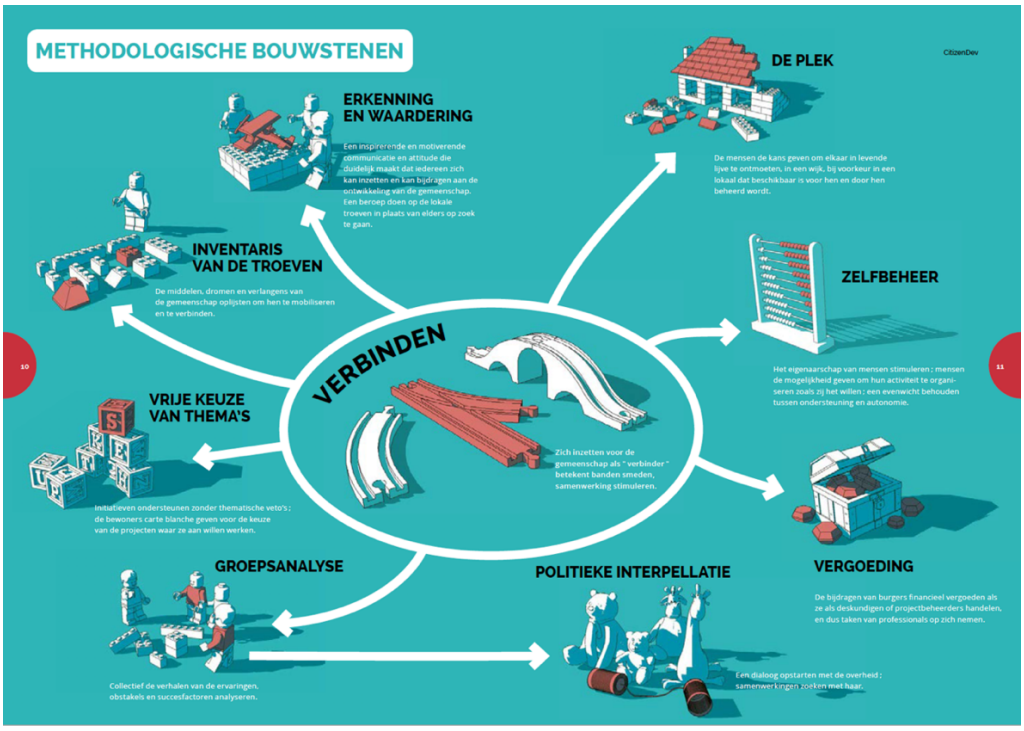
Objectif d'un tel réseau de soins :

- Pouvoir vivre plus longtemps (une vie de qualité) à la maison
- Sens d'inclusion
- Qualité de vie
- Sens de la propriété (s'approprier sa propre santé)

1.7 Assets Based Community Development (project Citizendev)

Een andere belangrijke inspiratie voor het co-creatief onderzoeksproces, zijn de bouwstenen uitgewerkt door de organisatie Bral in het kader van het Co-Create project Citizendev. Deze bouwstenen geven een beeld welke elementen belangrijk zijn in een project rond wijkontwikkeling in co-creatie, op basis van de ABCD-methode. Twee van deze bouwstenen werden behandeld en toegepast tijdens de co-creatie workshop, enerzijds de verbindingen die centraal liggen in de analyse van Citizendev, en anderzijds de plek, een centraal element in MaN'Aige. De focus op de troeven van de wijk aan de hand van deze bouwstenen, was een belangrijke inspiratie voor de evolutie in het co-creatief onderzoeksproces van MaN'Aige.

Figuur 20 : Bouwstenen voor de opkomst en instandhouding van een cultuur van burgerinitiatief (BRAL, 2020, p.10-11)



1.8 Discussie "Concept Templates"

Bovenstaande concepten werden bediscussieerd in onze maandelijkse CoCom-vergaderingen.

In de discussie rond de concepten kwam bijvoorbeeld aan bod dat ***structure of care convoy*** een concept is dat gebruikt wordt om een zorgnetwerk rond één zorgbehoevend persoon in kaart te brengen, hoewel wij hier op wijkvlak de rol van verschillende actoren proberen te begrijpen, zonder te vertrekken van één individu. Zo bleek het ook belangrijk om niet enkel de actoren die deel uitmaken van zo'n care convoy te benoemen, de rechtstreekse deelnemers, maar ook de geïmpacteerde actoren die onrechstreeks betrokken zijn. In de bespreking rond het tweede concept, **intensiteit van banden**, was er discussie rond het verschil tussen *strong ties, weak ties* en *moments of community.* Is een buurtfeest bijvoorbeeld een *moment of community ?* Welke dimensies gebruiken we om het onderscheid te maken, de duur van de relatie (liens sur la longue durée ou courte durée) of de continuiteit (des liens qui continuent après l'activité ou des liens qui sont ponctuels, qui se limitent à l'activité), zijn er andere parameters die we in kaart moeten brengen?

Dans un deuxième temps, nous avons discuté le format du tableau, (est-ce que le format du tableau est-il le mieux pour rendre compte des subtilités ?), et le processus de discussion (est-ce qu'on peut rendre compte de la différence entre ce je veux atteindre, et ce que j'atteins réellement). Et finalement, il faut se poser la question, avec qui est-ce qu'on remplit ce tableau ? Comme une des co-chercheuses, habitante du quartier, le disait : « *je voudrais avoir un peu plus de quartier que moi toute seule* ».

Ainsi nous avons pu rassembler les points d'attention autour de ces concepts et les points à retravailler et rediscuter pour des futurs approfondissements.

2. Kennis uit de focusgroepen

2.1 Wat is er al ontstaan van verbindingen?

Tijdens de focusgroep van april 2020 getuigden de deelnemers reeds van enkele, nieuwe horizontale verbindingen. Zo zijn er meer, **eerder sterke verbindingen tussen buurtgebruikers** binnen de stuurgroep en de CoCom.

"Als ik er gewoon over nu denk en voor mij persoonlijk… Dan denk ik gewoon de mensen in onze groep, van daar een beetje meer wel mekaar te leren kennen. Bijvoorbeeld Maison Médicale, daar heb ik nu een goed zicht op, wat we wel of niet daar van kunnen verwachten. Of ook naar de mensen van het Anker enzo voor mij was dat ook allemaal nieuw dus… dat is wel belangrijk om elkaar goed te kennen om samen zaken te kunnen doen."

Daarnaast zijn er nieuwe, **eerder sterke verbindingen tussen buurtgebruikers en buurtbewoners** (binnen de stuurgroep en de CoCom).

"Il y a un lien entre la Maison Médicale et le comité de quartier maintenant. Alors ça fait des années que j'arrivais pas à, qu'ils refusaient de me mettre dans le listing donc…"

"Pour moi, (…) le lien c'est entre LD 3 Het Anker et le quartier, ça c'est un lien qui est créé mais qui n'est pas encore très, pas comme il faut, mais ça avant n'existait pas, avant le projet."

Daarnaast getuigden respondenten ook van het onstaan van (**heel) zwakke banden, eerder een bewustzijn** van de stakeholders in de wijk:

"Ik zou durven zeggen een bewustheid voor een aantal spelers, maar een (…) echte link ontstaan zou ik nu neen zeggen. Ik denk ja bewustheid, awareness."

Omdat de focus van het project ligt op de buurtgebruikers is er de eerste maanden dan ook een **sterke investering geweest in het opzetten van wijkcontacten met buurtgebruikers**. Tijdens deze wijkcontacten werd er vooral ingezet op elkaar leren kennen, informatie delen en eerste stappen tot mobilisatie. Eind april hadden de respondenten het gevoel dat dat begon te lonen. Er waren enthousiaste reacties van buurtgebruikers op het onderzoeksproject en een willingness om iets te doen in de wijk.

"als terugblik op de 6 maanden zou ik zeggen dat het wel veel inspanningen heeft gevraagd om opnieuw de mensen te informeren en ook te mobiliseren, maar ik heb wel een goed gevoel bij want (…) er is enthousiasme om meer te doen"

De eerste maanden is er daarentegen een **minder sterke investering geweest in wijkcontacten met buurtbewoners** en dat voelen de respondenten.

On a surtout créé les living labs en faisant des regroupements d'infos et de besoins, de rêves lors des interviews alors que c'est ***quelque chose qu'on aurait peut-être pu faire avec eux et on aurait peut-être eu plus facile alors à trouver des collaborateurs habitants*** *(…) du quartier pour participer aux Living Labs. C'est vrai qu'on est un peu arrivé avec ça en faisant voilà il y a plusieurs petits sous-projet qui ont des thèmes et je sais pas si les gens s'y perdent mais je me demande si moi je me serais pas un peu perdue si j'avais été habitante.*

2.2 Randvoorwaarden tot het creëren van verbindingen?

Respondenten geven enkele voorwaarden aan die belangrijk zijn volgens hen om tot "entraide"/"verbinding" te komen. Een eerste is "**safe space**" creëren. Dit kan zowel letterlijk als figuurlijk (i.e. opbouwen van gevoel van vertrouwen)

"on peut pas penser entraide tant que on a pas aussi créé ne-fut-ce que déjà dans certains endroits ou dans dans certains petits noyaux justement un sentiment de confiance et de sécurité pour pouvoir faire un pas plus loin. Et tant que cela n'est pas acquis d'une façon ou d'une autre ça devient très très difficile de parler d'entraide etcetera

"il y a toujours quelque part je pense cette notion d'une mise en confiance"

Daarnaast is het belangrijk om steeds **aandacht te hebben voor het kleine** (*"C'est un peu d'être alerte je pense sur les petits trucs, les petites questions ou on remarque quelque chose, je ne sais pas s'il y a des autres moyens.)* en het **onverwachte**, om bijvoorbeeld *niet-evidente* bruggen te bouwen (*"Linken leggen tussen mensen die normaal misschien niet met elkaar in contact komen").*

Dat onverwachte kan ook enkel als je "*une présence physique ouverte*" hebt in de wijk. Los van de specfieke living labs en doelen, los van de specifieke onderzoeksvragen, gewoon aanwezig zijn in de wijk.

Ten derde moeten we meer verbindinding zoeken in diversiteit: **chercher des connections dans la diversité**. Brussel is superdivers, als een (fijn) bubbelbad.

"L'idée d'un quartier solidaire où tout le monde s'entend bien, il faut pas se faire d'illusion quoi, c'est pas, c'est pas…. On est dans des quartiers très très très diversifiés. (…) Brussel is een bubbelbad, c'est un bain à bulles et chacun a sa bulle et parfois elles peuvent s'aggrandir, devenir plus grand, interférer, …

En in die diversiteit, in dat bubbelbad moeten we eigenlijk steeds zoeken naar wat mensen bindt.

"Mais on est quand même dans des petites bulles qui sont très très diverses et dans lesquels bah on se sent bien dans sa bulle mais aussi de faire oui de connecter ces bulles. Et je crois que ça vaut très bien aussi pour un quartier donc…"

'Il faut rechercher une homogénéité là où elle semble ne plus être présente hein parce que on est quand même dans des contextes de diversité énormes aussi. Et donc retrouver ce qui nous relie plutôt que voilà de rester sur les différences quoi"

In de methoden die we gaan testen, moeten we ook rekening houden met het **creatieve, en non-verbale manieren** om verbinding te creëren.
"Ik vind dat stukje van die carnets créatifs ook wel heel tof, om zo een andere insteek dan de verbale insteek, om te zien wat dat brengt, wat dat zou kunnen brengen in gesprek met iemand om op een meer beeldende manier een gesprek aan te gaan."

3. Kennis uit de co-creatie workshop (verbindingen)

Tijdens de 3e co-creatie-workshop (op 28 september 2020) zochten we een antwoord op volgende twee vragen:

- Qu'est-ce qui lie les habitants, utilisateurs et le quartier déjà maintenant?
- Comment renforcer ces liens et les mettre plus en valeur?

Het fotoverslag van de volgende bladzijden neemt je mee doorheen de workshop en vat de conclusies uit de discussies aan drie gesprekstafels samen.

En réfléchissant à *la communauté,* on voit apparaître plusieurs discours, d'un côté en mettant l'accent plutôt sur les différences (« on a chacun nos intérêts », « la communauté c'est très diversifié »,..) et de l'autre côté on réfléchit à la communauté au-delà des différences (« on est tous dans le même bateau », « on apporte chacun notre pièce au puzzle », « on est plus fort ensemble »…). Finalement il semble qu'un troisième discours apparaît: de prendre en compte les intersections possibles entre intérêts et valeurs différents, de trouver des points d'accroche dans la différence.

En liant les différentes visions sur *la communauté* à la littérature existante, nous pouvons déjà voir quelques axes sur lesquels les expérimentations au sein de MaN'Aige se focalisent. Sur base de quoi une communauté peut se créer ?

- Déjà le fait de reconnaitre l'autre comme humain, reconnaître l'autre et lui donner un visage
  → *moments of community*
- Des personnes qui partagent les mêmes valeurs
  → *bonding*
- Des personnes qui ont le(s) même(s) intérêt(s)
  → *communities of interest*

Il nous semble intéressant d'expérimenter ces différentes dimensions de *community* dans les différents labs. Ces dimensions peuvent s'entrecroiser et ne sont jamais figées. Comme par exemple l'affirme Coleman au sujet des *communities of interest*, elles peuvent également être à la base d'initatives plus solides et de liens forts.

LE COMITE DE QUARTIER

« le comité de quartier peut ouvrir des liens entre utilsateurs et habitants du quartier »)

moi-même j'ai été informé pour ce workshop par la liste DISC

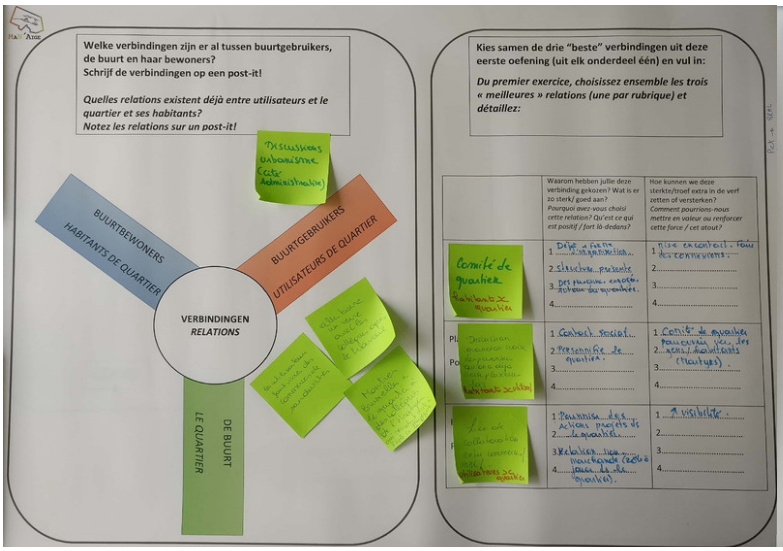
- Des habitants engagés et auteurs du quartier
- Groupe patrimoine du comité de quartier
  - organisation visite guidée Journée Patrimoine
- Fonction de relais et communication (événements, activités, informations,..)
  - liste de contacts "DISC" (+ de 200 adresses mail)
- Travail sur l'urbanisme ou travail sur l'entraide?

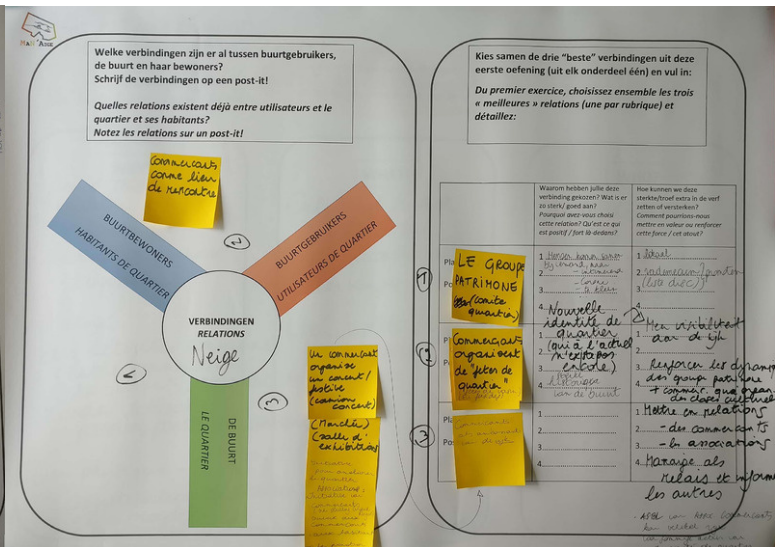
« Le comité de quartier est surtout actif à neiges, au niveau du patrimoine et de l'urbanisme, ce sont les points forts. Au niveau de l'entraide, il y a pas vraiment des grands résultats »

On voit souvent une tension dans les comités de quartier entre rassembler et divergence, entre un rôle de politisation et plus de cohésion sociale ou entraide des collectifs, par peur de prendre une position politique

LE PATRIMOINE HISTORIQUE & L'IMAGE DU QUARTIER

- Connecter les habitants avec l'histoire et l'identité du quartier
- Lien entre deux quartiers: créer une nouvelle identité de quartier, mixte entre les deux quartiers
- Patrimoine peut être un atout aussi pour Martyrs, pas seulement pour Notre-Dame aux Neiges.





Avant on organisait la fête du quartier à des lieux différents: le parking, ARC, la Fred Academy et depuis quelques années à la place de la Liberté. Quand il faut pas entrer par une porte, on voit que les gens se mélangent plus facilement

LIEUX DE RENCONTRE

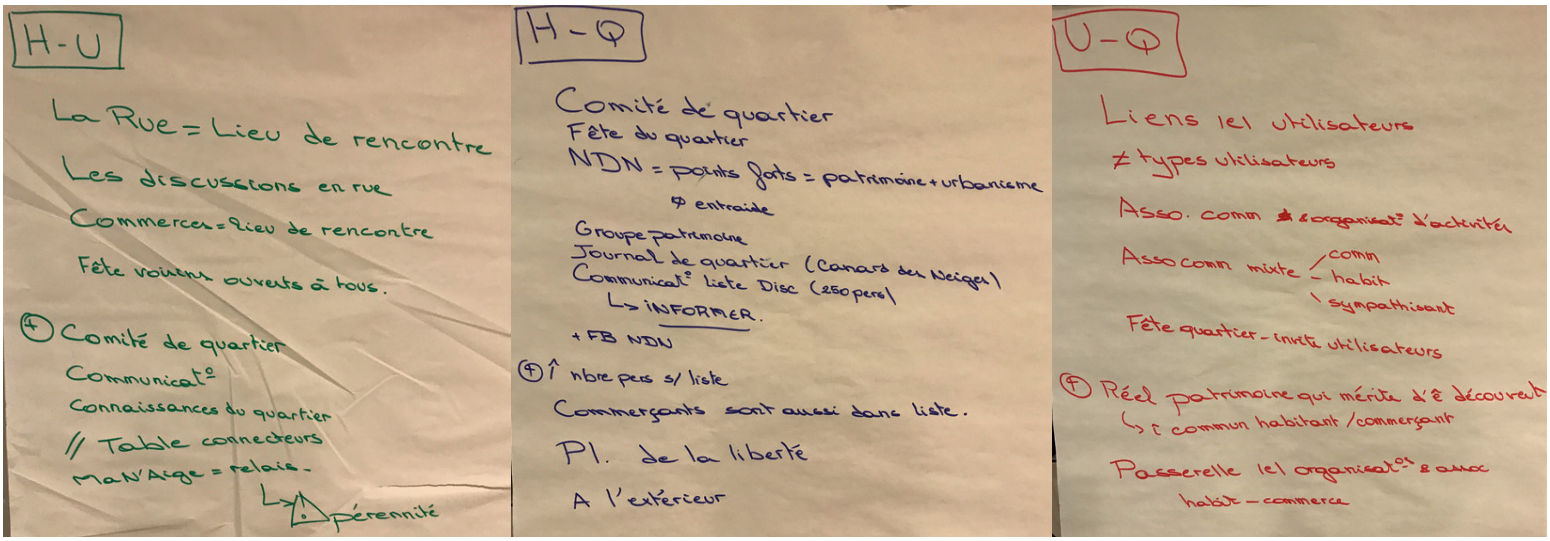
- La rue
  - Habitants et utilisateurs circulent sur le même trottoir, peuvent se croiser en rue
  - Fête des voisins organisé par le comité de quartier: ouvert à tous, contact entre habitants et le quartier
- Les commerces
  - Les utilisateurs « font vivre » les commerces du quartier
- Un lieu de rencontre: (un potager collectif, un local mixte ouvert à tout le monde…)
  - personnifier le quartier

LIENS DE COLLABORATION

- Mettre en relation commerçants, associations,…
  - Renforcer lien entre le comité de quartier et l'association des commerçants AD4L
- Pérenniser des actions, projets,…dans le quartier
- Sortir de relation concurrence, marchande
- Commerçants comme ambassadeurs du quartier
  - Élargir l'association AD4L aux 'sympathisants'

URBANISME ET ESPACES VERTS

- Travaux place Liberté
- La construction du RAC4 (cité administrative) et l'arrivée de nouveaux habitants, commer
- L'implication du comité de quartier dans les questions urbanistiques



4. Kennis uit de vraag van de maand : Wat is het belang van *community?*

- Une communauté ça commence avec la reconnaissance
  - donner un visage à l'autre

Ici on voit juste une chaise et des vêtements. La communauté ça commence avec le besoin d'un être humain à être vu et reconnu, d'avoir un visage et que quelqu'un te voit.

- Plus forts ensemble: au-delà des différences?
- La communauté ce n'est pas une chose, c'est très différent pour chaque personne: faire avec les différences ?

S'il y a des travaux dans une rue et que des gens se plaignent du bruit, des personnes qui ne discutent pas ensemble, si pour toutes ces personnes, ce bruit est dérangeant, ils se rassembleront en collectif, en communauté, et ça suffit, et ça va créer un groupe parce qu'ils auront quelque chose de commun, c'est qu'ils veulent que les travaux dans

- Partager un même intérêt
  - peut créer des liens de manière plus ou moins durable
  - La communauté n'est pas que positif : peut se créer autour d'un problème commun

Au moins tu sais pour le futur qu'il y aura des gens sensibles à ça et qu'il y aura plus rapidement une réaction ou quelque chose comme ça, même si ça continue pas au début

- Partager une même valeur
  - se réunir autour d'un même intérêt ne suffit pas
  - un lien qui va vers soi, pour pouvoir avoir un lien vers des autres

Je pense que tu peux former une communauté que si on est un peu dans le même esprit des valeurs. Quand 'aider' est notre valeur tu peux former une communauté, tu peux avoir créé une interaction. Si tu as des gens que par exemple la valeur 'aider' n'existe pas, et ça existe, après c'est difficile pour créer des interactions sur notre thème et créer une communauté d'entraide.

Les gens se réunissent aussi, c'est un peu l'union fait la force, quand tu as un ennemi et on a tout le monde contre le même ennemi, on va aussi former une communauté hein, mais ça c'est pas le but de notre projet.

- Intersections possibles entre des intérêts et valeurs différents

si on a un intérêt pour le patrimoine, ça peut être pour préserver la beauté, et puis les environnementaux ils disent, les bâtiments ça m'intéresse pas trop, mais pour les arbres moi je suis là aussi. Alors tu as les différentes communautés qui...

5. Conclusion

Pour travailler le premier thème de recherche sur les connexions, MaN'Aige s'appuie sur les concepts théoriques de l'état de l'art, des groupes de focus, de l'atelier de co-création et de la question du mois discutée lors des réunions CoCom.

L'état de l'art nous a permis de considérer **différents types de relations** : des liens forts, des liens faibles et des liens volatils. On porte une attention particulière sur le monde de la petite rencontre et la perspective des liens volatils - het kleine, het onverwachte - qui pourraient être précieux dans un contexte de grande diversité. Surtout au niveau des utilisateurs, les liens peuvent être pensés plutôt au niveau d'une prise de conscience (voir les différentes facettes d'un quartier d'entraide). Se questionner sur l'intensité des liens nous a permis de considérer l'importance d'autres dimensions, notamment la durabilité du lien : est-ce qu'un lien peut être fort, mais limité dans la durée ou faible mais durable ?

Deuxièmement, outre ces différents types de liens, **le capital social est un concept clé** au sein de MaN'Aige. En effet, le capital social et les ressources disponibles sont importantes dans la réflexion au niveau d'un quartier. Cela va permettre de créer des relations ou non entre les habitants et utilisateurs (s'il existe un espace de rencontre, un café où chacun a ses habitudes,…). La configuration du quartier a un impact sur les liens qui s'y tissent (*composante structurelle du capital social*). Dans le quartier Neiges, même si un lieu de rencontre physique semble indispensable, on se rend compte que cela peut prendre des formes très diverses: un potager, un banc, un coin ensoleillé, une œuvre d'art dans le quartier,…
En considérant les trois types de capital social: *bonding, bridging et linking*, le fait de connecter un même groupe, de créer des liens entre groupes divers ou de travailler un lien vertical à un niveau institutionnel, s'ajoute alors la question de l'hétérogénéité ou l'homogénéité d'un groupe. Sur quelle base est-ce qu'on définit un 'groupe' ? Ceci nous amène à la question de la communauté. Qu'est-ce qui peut réellement 'faire communauté' dans les quartiers ? Ici plusieurs dimensions se dévoilent : le fait de déjà reconnaître 'le visage de l'autre' (*moments of community*), le fait de partager un besoin ou un intérêt commun (*community of interest*) ou le fait de partager les mêmes valeurs (*composante attidunale du capital social*). Il semble indispensable de travailler sur les intersections et sur les points communs dans la diversité.

A côté d'une discussion au niveau conceptuel, sur base différentes méthodes (les groupes de focus, l'atelier de co-création et la questions du mois) nous pouvons rassembler des apprentissages sur ce qui se passe au niveau des liens dans les quartiers. Il existe déjà différents liens dans les deux quartiers, à Neiges plutôt créées par des habitants ou associations locales (le comité de quartier et l'association des commerçants), et à Martyrs plutôt par des institutions ou organisations culturelles et éducatives. Ces liens existants créent une dynamique dans le quartier et permettent de connecter différents acteurs. Surtout à Neiges, des habitants sont très impliqués dans leur quartier et le comité de quartier, notamment le groupe patrimoine qui prend un rôle très actif sur des questions urbaines. Mais également au niveau de l'entraide, des initiatives émanent de ce comité, particulièrement pendant la période de confinement dans le contexte du covid. Ceci sera davantage développé dans le chapitre suivant, mais nous pouvons déjà mentionner ici que la situation liée au covid a fait que les liens deviennent une question clé: comment des liens entre utilisateurs et habitants peuvent être un atout pour le quartier et sa résilience ? Cependant, cette période nous a également montré certains points aveugles de MaN'Aige. Même s'ils sont au cœur de nos questionnements, on connaît toujours très peu sur (certains types d') utilisateurs présents dans les quartiers : qu'en est-il des grandes entreprises, des espace de co-working, des étudiants,... ? Comment différents acteurs comprennent le concept 'utilisateur'? Vu que le type d'utilisateurs et ses caractéristiques particulières semblent influencer la possibilité de liens, il est important d'amener une nuance dans le projet quant au profil des utilisateurs. C'est un travail à continuer et ça reste des questions à creuser.

Dans ce chapitre nous avons pu élaborer sur ce qui peut lier et ce qui lie déjà les utilisateurs et habitants de quartier. Au chapitre suivant, le deuxième thème de recherche concernant les rôles nous permet de voir non seulement quels (nouveaux) liens peuvent se créer (ou non), mais également ce qui se passe réellement au sein de ce lien : sur quel type d'entraide est-ce qu'on joue et quels seraient les éléments qui influencent les possibilités d'assumer certains rôles au sein d'un quartier d'entraide.

DEEL 6. Rollen

La partie 6 présente les résultats autour du deuxième thème de recherche principal, notamment les rôles, tâches et responsabilités que peuvent prendre des utilisateurs du quartier dans un quartier d'entraide. Les connaissances sont rassemblées à partir des analyses de la littérature, des groupes de focus, des ateliers de co-création et des questions du mois.

1. Kennis uit de literatuur

Dans la fourniture, la réception et l'échange de soins, on peut distinguer différentes dimensions. La table ci-dessous, établi sur base d'une analyse de la littérature existante autour du sujet de 'soutien' (support), donne un aperçu des différents attributs du 'soutien' (Croux et al., submitted, p.7). A ce tableau nous avons ajouté « l'hospitalité » comme un type de soutien. Dans la littérature on trouve que « l'hospitalité urbaine » est considérée comme « *la disposition d'un environnement urbain à s'ouvrir et à recevoir les nouveaux venus qui s'y avancent* » (Stavo-Debauge, 2018 in ARCH, 2020, p.11). Dans le contexte des personnes en migration dans le Quartier-nord de Bruxelles, « *l'hospitalité pourrait être définie comme la volonté de considérer les besoins des autres comme dignes, de leur apporter un soutien pour répondre à leurs besoins et d'accueillir quelqu'un dans son propre sphère ou son propre territoire (privés)*» (ARCH, 2020, p.165 (eigen vertaling)).

Tabel 13. Verschillende soorten zorg (Croux et al., submitted, p.7)

Table. Vue d'ensemble des attributs du soutien

Attributs du soutien	Définition
Soutien émotionnel	La prestation d'empathie, de soins, de confiance et d'amour (House, 1981).
Soutien informationnel	Fournir de l'information pour faire face à des problèmes environnementaux ou personnels (House, 1981). Échange d'informations ou de conseils pertinents au profit de besoins particuliers (Berkman et al., 2000).
Soutien à l'évaluation	Donner de l'information importante pour l'auto-évaluation (House, 1981). Fournir une rétroaction appropriée pertinente pour prendre des décisions (Berkman et al., 2000).
Soutien instrumental	Fournir des ressources et des services financiers et matériels (Cohen et Wills, 1985).
Compagnie sociale	Passer du temps avec d'autres dans des activités récréatives et de loisirs (Cohen et Wills, 1985; Ryan et al., 2008).
Hospitalité	La disposition d'un environnement urbain à s'ouvrir et à recevoir les nouveaux venus qui s'y avancent

2. Kennis uit de focusgroepen

Na een jaar kunnen we al voorzichtig besluiten dat buurtgebruikers **nieuwe rollen** op gaan nemen, die ze vroeger niet tot hun takenpakket rekenden.

« On est déjà en train d'élargir aussi les rôles, par exemple le projet de potager de Marilyn ou de Maison Médicale, c'est vraiment un très bon exemple je crois. Vous êtes toujours très important dans le projet pour faciliter, motiver et aider les personnes pour réaliser les personnes pour réaliser leurs propres idées et leurs projets, et ça c'est pour moi un rôle qui n'est pas vraiment classique pour une maison médicale. »

Of zoals de co-onderzoekster van Maison Medicale zelf verwoordt : *« là je veux dire l'action c'est surtout garder un contact et rappeler dès qu'il y a une info, le donner au groupe des habitants qui s'occupe de ce potager. Là dans l'action c'est surtout les habitants, ce qui est génial hein. Moi je suis surtout là en soutien, pour les aider pour l'appel à projets et pour tenir les échéances. »*

Het is echter niet altijd evident om die rollen ook duurzaam in te kunnen vullen. Zeker **in tijden van Corona liggen prioriteiten van bestuurders vaak elders**. Zo is er het voorbeeld van een organisatie die wil onderzoeken hoe ze beter ingebed kan zijn in de wijk, maar daar eigenlijk weinig/geen ondersteuning voor kan bieden in Corona-tijden.

"Vanuit mijn eigen organisatie krijg ik 20% om te kijken hoe dat onze organisatie beter kan ingebed zijn in de plaats waar dat we zitten en ik vraag aan mijn hoofd één uurtje om te brainstormen met de collega's in een kernteam en ik vraag aan mijn directeur om eens een half uur met mij daarover te spreken omdat zij mij die opdracht geeft. En ik krijg van geen één van beiden nog maar een antwoord op mijn vraag, waar dat het heel moeilijk wordt dan dat ik naar andere collega's ga stappen en zeggen van kijk ik heb hier een leuk projectje, kom we zetten ons eens samen en we kijken hoe we dat gaan doen. (…) Het is heel gemakkelijk van 20% te geven en te zeggen van daarmee heb ik mijn goede plicht gedaan. (…) Dus daar denk ik dat die Covid ook wel meespeelt want ik denk niet dat die mensen met hun vingers aan het draaien zijn, verre van, maar ik merk wel dat het, dat dit nooit bovenaan de prioriteitenlijst gaat staan en dat merk ik wel heel sterk met Covid."

3. Kennis uit de co-creatie workshop (ontmoetingsruimte)

Tijdens de 3e co-creatie-workshop (28 september 2020) zochten we, in het kader van het tweede thema rond een ontmoetingsruimte dat behandeld werd, een antwoord op volgende drie vragen:

- WAAROM zou een ontmoetingsruimte nodig zijn ?
- WAT zou er kunnen gebeuren in zo een ontmoetingsruimte? WAT zou zo een ontmoetingsruimte moeten bevatten?
- WIE kan hierin een rol spelen?

Volgend fotoverslag neemt je mee doorheen de workshop en verzamelt de belangrijkste elementen die besproken werden aan twee discussietafels :

ODISEE

MAISON MEDICALE ENSEIGNEMENT

THEÂTRE DES MARTYRS

WHY

Point d'accroche avec les habitants et le quartier
Un autre type de lien avec le quartier, pas basé sur une relation marchande ou de consommation d'un service (spectateurs, patients, étudiants,...)

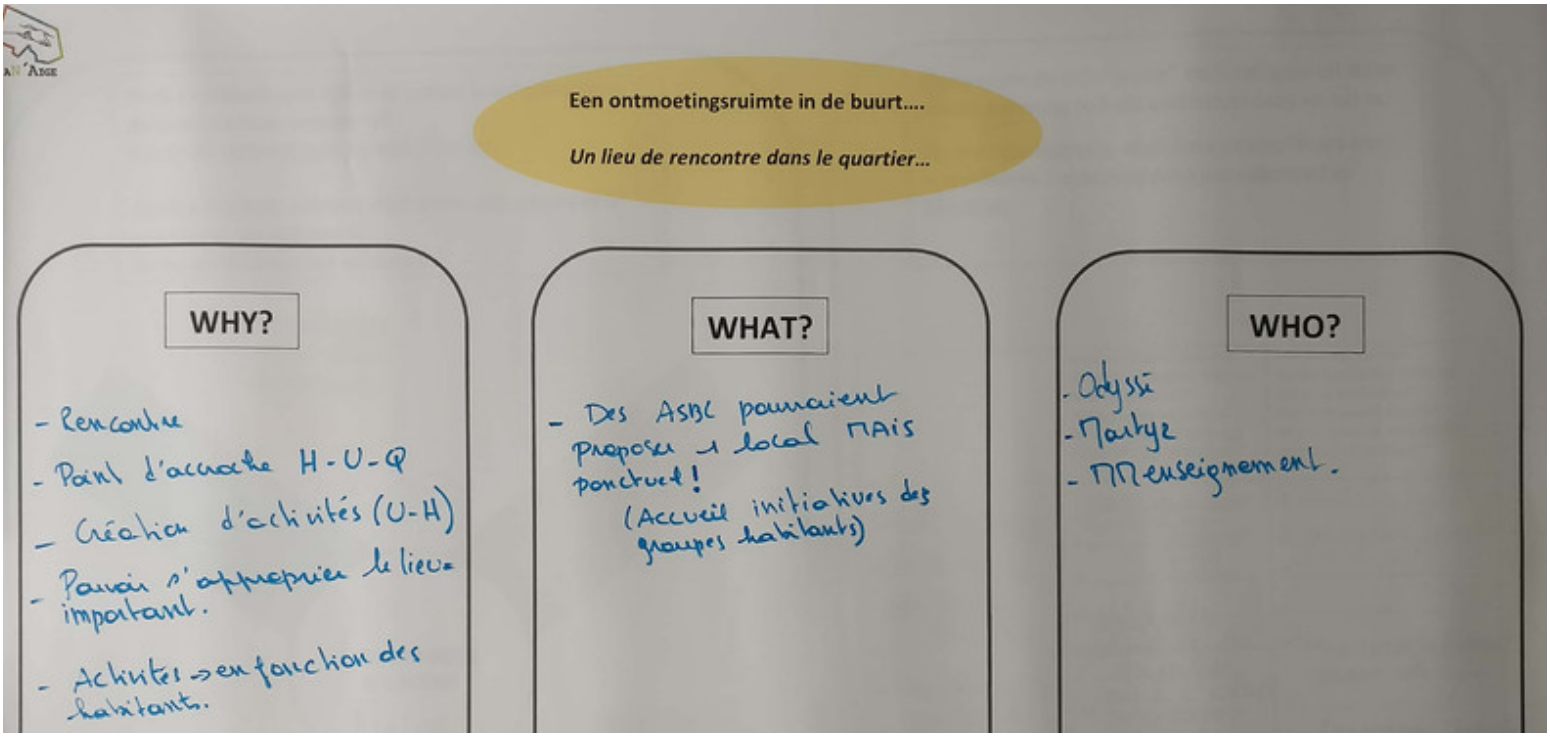
« en tant qu'institution culturelle on a une volonté de s'investir dans le quartier dans lequel on est, de soutenir des initiatives des personnes qui habitent là »

WHAT

Pouvoir collaborer autour des activités avec les habitants en fonction de leurs besoins
Proposer un lieu ponctuel pour accueillir les initiatives des habitants
Citoyens doivent pouvoir s'approprier le lieu
Blocages techniques et administratifs, peu de demande, un public spécifique

« L'école veut se vendre comme un 'living campus', ça c'est dans le nom mais dans les actions on ne voit pas encore beaucoup. Il y a une volonté mais un local d'école n'a pas d'identité, on ne peut pas se l'approprier. Les locaux ferment à 18h »

« chez nous c'est beaucoup plus flexible, mais c'est moins disponible. Il faut qu'une collaboratrice soit là, donc l'appropriation est plus compliquée. On veut démystifier le lieu mais en même temps on le garde mystique »



ODISEE | COMITE DE QUARTIER | RESTAURANT DE BXL ET D'AILLEURS

WHY

Convivialité, rencontre entre n'importe qui
Espace de réunion et de stockage de matériel pour le comité de quartier
Concrétisation de l'action citoyenne: rendre visible l'entraide, le développement et l'identité du quartier

WHAT

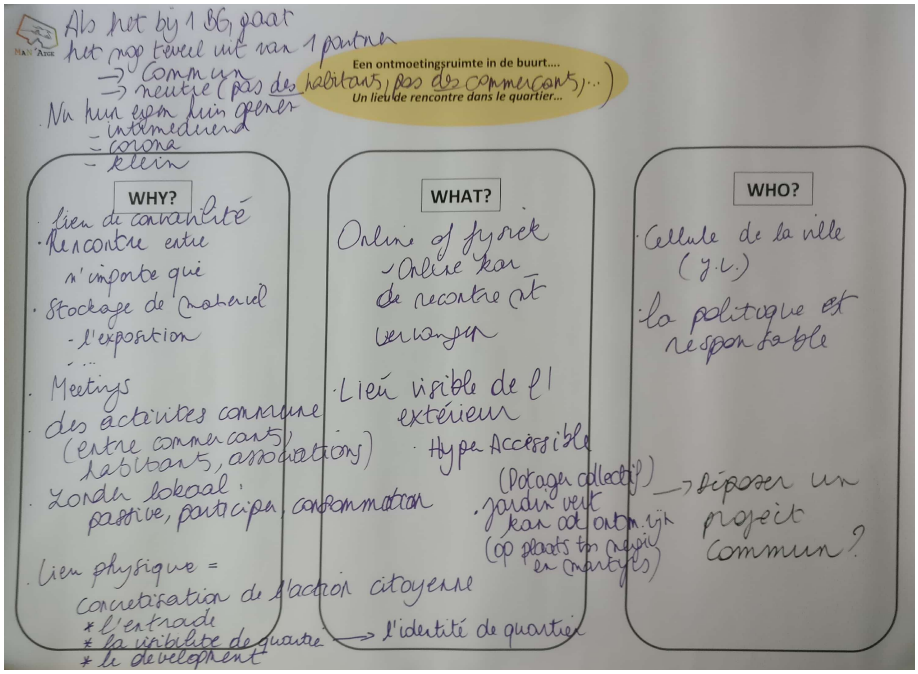
« Neutre ça veut dire ni commerçant, ni habitant,...tout le monde peut trouver sa place, différentes types de personnes doivent pouvoir participer. C'est différent si c'est chez nous, il y a des attentes,...»

Un lieu commun et "neutre"
Le virtuel ne pourra pas remplacer la rencontre physique
Des activités communes entre commerçants, habitants, associations
Un lieu visible de l'extérieur, hyper accessible, ouvert

WHO

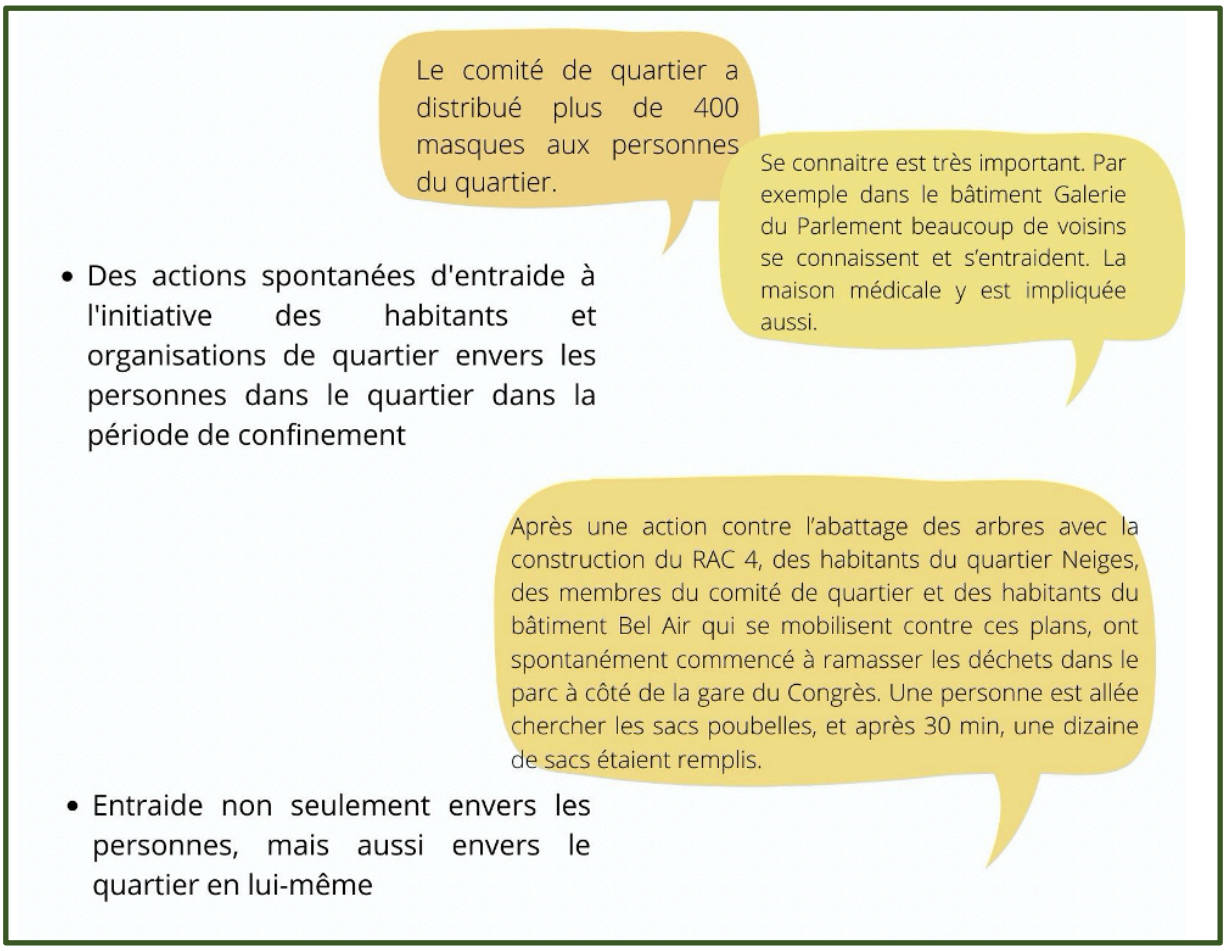
« Pas chez 1 des utilisateurs parce que sinon le pouvoir sera toujours chez un partenaire. ça doit rester appropriable »

Une responsabilité de la ville et des politiques



4. Kennis uit de vraag van de maand: Welke entraide bestaat er al?

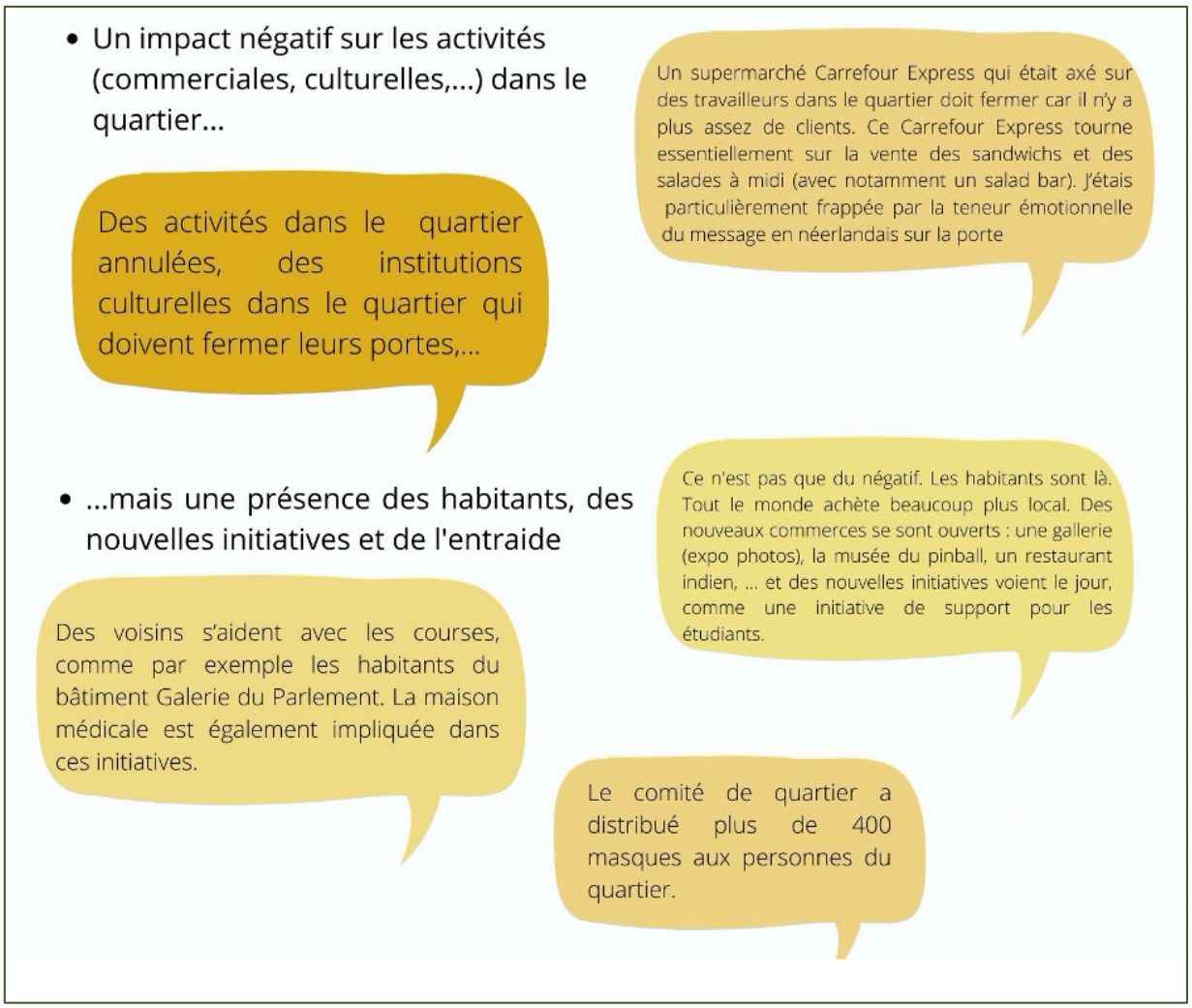
Ook op vlak van *entraide* vertrekt het project niet van nul. Gaandeweg het project werd duidelijk dat al heel wat zorgzaamheid en wederzijdse hulp in de buurt aanwezig is, en dit zowel tussen bewoners onderling, tussen bewoners en gebruikers (zoals bijvoorbeeld commerçanten), als tussen bewoners en de wijk zelf.



5. Kennis uit de vraag van de maand: Impact van COVID-19 op een zorgzame buurt ?

Covid-19 en de maatregelen die genomen werden vanaf maart 2020 hebben onvermijdelijk een grote impact op de wijk, haar activiteiten, haar bewoners en gebruikers. Binnen MaN'Aige namen we de tijd om te begrijpen hoe de wijk reageert op deze uitzonderlijke situatie, en wat dit voor invloed deze situatie heeft op de entraide in de wijk, de verbindingen tussen buurtbewoners, gebruikers en de buurt, en de rollen die verschillende actoren in de buurt kunnen en/of willen opnemen. Ten slotte vragen we ons ook af wat deze situatie voor impact heeft op de vraagstelling van MaN'Aige zelf.

Covid heeft een enorme economische impact op de wijk, het brengt « *une tension terrible* » en is « *une catastrophe* » voor de handelszaken die moeten sluiten. De impact is erg te voelen, zoals één van de co-chercheuses die in de wijk woont zegt : « *Tout le monde est au bout de ses nerfs dans le quartier* ». Wanneer de handelszaken terug mogen openen, wordt de concurrentie tussen horecazaken zichtbaar.



De COVID-maatregelen maakten duidelijk, voornamenlijk door hun afwezigheid, welke actoren een belangrijke rol spelen in de buurt. Zo komt de Cirque Royal sterk naar boven als motor van de buurt. Nu de Cirque gesloten is, heeft dit een enorme impact op de wijk, « la vie du quartier » en haar winkels.

Een andere factor zijn de mensen die werken en passeren in de wijk. Nu bedrijven en (culturele) instellingen gesloten zijn, zijn **pendelaars grotendeels uit het straatbeeld verdwenen**.

- *Le problème c'est que les gens qui viennent pas dans le quartier vont pas revenir dans le quartier pour travailler*
- *ils vont rien dépenser hein c'est ça*
- *beaucoup de gens sont en télétravail*

Dit heeft op zijn beurt een **grote invloed op handels- en horecazaken** enerzijds, en de circulatie in de wijk anderzijds. Supermarkten, broodjeszaken, bakkers, slagers,... die gericht zijn op mensen die werken in de buurt, moeten hun deuren sluiten, of voelen de impact en rekenen op hun « trouwe klanten uit de wijk ». Buurtbewoners kopen lokaler.

- *Il n'y a plus jamais de file hein, d'habitude il y a la file devant la boucherie*
- *Il n'y a plus jamais de file pour les sandwichs et tout ça… Mais il y a quand même les restaurateurs qui dépendent de lui*
- *Moi je vais chez Johan, c'est le boucher, il est désespéré …*
- *Oui mais l'autre sandwicherie, lui il a commencé une pétition entre commerçants pour diminuer le loyer.*

Tijdens de CoCom vergadering vroeg één van de co-chercheuses : **« *Heeft het wel nog zin om een vraag te stellen rond de verbindingen tussen buurtbewoners en buurtgebruikers indien de buurtgebruikers weg zijn ?* »** COVID heeft dus niet enkel een impact op de wijk, maar ook op het MaN'Aige project en de vraagstellingen

die aan de basis liggen. Hoewel de pendelaars grotendeels uit het straatbeeld verdwenen zijn, zijn er nog steeds andere buurtgebruikers aanwezig. Het is dus belangrijk om de verschillende categorieën buurtgebruikers te onderscheiden en deze nuance binnen de vraagstelling van MaN'Aige aan te brengen. Anderzijds, legt deze uitzonderlijke periode ook het belang van 'entraide' in een wijk bloot:

> *« Maintenant, tout le monde est sur l'essentiel. 'Faire l'entraide' on l'avait vendu comme quelque chose en plus, comme une cerise sur le gâteau. Maintenant il faut communiquer que ce qu'on veut faire c'est sur l'essentiel, remettre la communauté au centre, pourquoi l'entraide c'est essentiel aussi »*

De corona-maatregelen zorgen voor een herconfiguratie van de wijk, maar tonen ook aan dat er wel dingen gebeuren in de wijk. Bewoners blijven aanwezig (en zijn voor het eerst zichtbaarder dan ooit), helpen elkaar, kopen lokaler. Hoewel pendelaars en passanten grotendeels uit het straatbeeld verdwenen zijn, blijven andere types buurtgebruikers (lokale handelszaken, maison médicale,…) aanwezig in de buurt. Nogmaals toont dit aan de de wijk niet 'leeg' is.

Door COVID gaan we de onderzoeksvragen ook kritisch bekijken:

- *C'est quoi 'être ensemble' quand on a des distances physiques?*
- Une question d'échelle : ces questions dépassent le niveau du quartier. *Comment lier le local, le microcosme et des questionnements plus globaux?*
- Sur quels atouts du quartier qui sont déjà présents peut-on s'appuyer ?
- Comment créer des liens entre habitants et utilisateurs ?
    - Livraison de repas restaurants : un inventaire ?
    - Demander les chiffres des grands bureaux pour avoir une idée du nombre de personnes présentes encore dans les bureaux? Les co-working space dans le quartier sont très « *à la mode », « c'est vraiment le dada, ils sont partout* », mais on les connaît très peu.

Binnen MaN'Aige vinden we het belangrijk om verder te kijken dan enkel de maatregelen rond covid, want « *la question du Covid, ça étouffe* ». Het is belangrijk vragen te stellen over de manier waarop we samenleven, waarbij **ook een focus moet liggen op de positieve kant, de mogelijkheden en niet enkel de problemen die deze situatie met zich meebrengt**. « *En travaillant ensemble, on peut construire la résilience du quartier face à des crises* . » Le projet doit créer des espaces de discussion pour réunir les habitants et les commerçants.

6. Conclusion

Ce chapitre se focalise sur les résultats autour de la deuxième question de recherche principal sur laquelle MaN'Aige s'est appuyée : les rôles que différents acteurs, et plus particulièrement différents types d'utilisateurs, peuvent (ou non) prendre dans un quartier d'entraide. Ces résultats d'appuyent sur une étude de la littérature et une analyse des groupes de focus, des questions du mois et de l'atelier de co-création.

Premièrement nous nous sommes intérrogés sur quels rôles les utililsateurs peuvent assumer dans un quartier d'entraide. La littérature nous a donné une vue sur la diversité dans les types de soutien qui pourraient exister. Ceci peut permettre de pointer quels types de soutiens existent déjà et quels types de soutien restent absents. Nous avons pu constater que le simple fait que le projet a été initié fait que les utilisateurs s'interrogent sur leur rôle et que cette graine qu'ils ont peut-être un rôle à jouer dans leur quartier est plantée. Déjà au sein de MaN'Aige, nous remarquons que des **utilisateurs (et surtout des associations locales) commencent à assumer des nouveaux rôles**. Une Maison Médicale s'implique par

exemple dans une initiative locale des habitants du quartier pour élaborer un potager et peut assumer un rôle de soutien et de relais.
Deuxièmement, nous avons observé que certains éléments peuvent influencer la possibilité même d'asssumer certains rôles. Notamment, les mesures liées au coronavirus nous ont montré l'impact de l'absence des navetteurs et le développement du télétravail sur la dynamique du quartier et le retour vers l'entraide comme une pièce essentielle du puzzle de quartier. Même si les effets négatifs sont ressentis par différents acteurs, c'était un moment où le quartier a été 'restitué' aux habitants et des organisations locales comme la Maison Médicale, avec un lien proche au quartier et nous avons pu observer les habitants qui prennent les choses plus en main. Cependant, **il n'est pas toujours évident de pouvoir remplir les rôles de manière durable**, surtout au niveau des institutions et entreprises. Le contexte du covid l'a particulièrement rendu visible. Le cas de l'haute école Odisee nous montre qu'en période de crise, les priorités de la direction changent et finalement une institution ne peut offrir que peu ou pas de soutien en période de crise Corona. Pourtant des nouveaux rôles sont en train d'être explorés, avec les étudiants en infirmerie qui offrent par exemple du soutien dans l'hôpital situé à côté de l'école. Se pose alors la question : s'agit-il de rôles pour répondre à un besoin à un instant T ou de rôles durables qui perdurent dans le temps ? Il devient dès lors de plus en plus important de se focaliser sur les connexions qui existent déjà dans le quartier et les opportunités que ça offre pour des nouveaux liens et des nouveaux rôles que des utilisateurs peuvent assumer de manière plus durable.

Troisièmement, le traitement de la question du lieu de rencontre lors de l'atelier de co-création nous à permis d'approfondir la réflexion par rapport aux rôles. Des institutions plus 'grandes' (comme des hautes écoles ou des institutions de service public) ont une volonté à mettre à disposition des salles destinés à d'autres buts (comme des locaux de cours), mais connaissent des obstacles administratifs et logistiques (des contraintes au niveau des horaires, la sécurité,…) pour pouvoir vraiment assumer un rôle. Ceci semble difficile à concilier avec une **appropriation par les habitants**, qui est perçue comme essentielle aussi bien par les habitants que par les utilisateurs. En effet, comme mentionné dans le chapitre 4, les discours des habitants et utilisateurs sont traversés par cette question de l'identité. Le fait d'avoir une identité ou de pouvoir s'identifier semble une condition pour pouvoir se lier de manière durable et assumer un rôle. Un local fixe auto-géré par les habitants répondrait à ce besoin de lien durable. Selon le point de vue des participants à l'atelier, le lieu doit servir aux habitants, et partir de leurs besoins, non pas des besoins des utilisateurs. Une institution comme le théâtre par exemple a une volonté de mettre à disposition ses espaces pour le quartier, mais a rencontré peu de demandes de la part des habitants (le fait qu'ils n'ont par exemple pas de prix préférentiel pour les habitants parce qu'il n'y a aucune demande de la part du quartier témoigne de cette absence de lien). Le théâtre connaît une plus grande flexibilité dans la mise à disposition de ces lieux qu'une institution comme Odisee, mais ne peut pas non plus garantir une appropriation totale par les habitants. Donc même si les différents types d'utilisateurs montrent une volonté à mettre à disposition un lieu, ceci soulève des questions : comment garder un lieu « neutre » lorsqu'il est localisé chez un seul utilisateur ? Comment l'identité du quartier et de ses habitants peut être maintenue et y trouver une place ? Ou au contraire, comment en tant qu'utilisateur, assumer un rôle s'il n'y a pas de demande de la part des habitants ?

Pour conclure, au niveau des rôles, des questions restent à creuser. Au vu des caractéristiques des quartiers, certaines nouvelles questions émergent. Étant donné le grand nombre de nouveaux résidents, serait-il utile de penser l'entraide sous forme d'hospitalité au sein du quartier ? Comment impliquer les utilisateurs de quartier dans ce processus de conception des rôles ? Ça reste des éléments à creuser pour les prochains mois.

DEEL 7. Blik op de toekomst

L'année écoulée nous a permis de travailler les questions de recherche et de définir les expérimentations qui permettront de répondre aux questions de recherche mais également de définir la méthode de recherche.

Avec ce bagage sur le dos, les expérimentations vont commencer pour tirer les leçons sur les rôles et relations qui peuvent naître autour des utilisateurs des deux quartiers Martyrs et Notre-Dame aux Neiges. Les discussions et le partage des apprentissages auront lieu au sein des CoCom, des groupes de focus, des ateliers co-créatifs et des balades exploratoires. Un retour vers l'ensemble des participants à la co-recherche permettra aussi à chacun de partager les connaissances acquises. Également, nous continuerons à adapter notre parcours aux règles sanitaires mais surtout au nouveau contexte qui émerge suite au Covid et qui présente des difficultés mais aussi des opportunités.

1. Uit de focusgroepen: wat willen we binnen 6 maanden gerealiseerd hebben?

Naar de fase van de living labs en expérimentations dans le quartier

- *ce serait bien qu'on ait mené une action par expérimentation je pense, d'ici six mois. ça revient à mars 2021 hein ? ça peut être une toute petite action, je pense au potager, ce serait peut-être avoir envoyé la demande de subside, le dossier, ce sera pas avoir planté les carottes quoi* (co-chercheuse, focus groupe 1)

Van élargir naar approfondir de communauté de sens

- *« Un des résultats de nos discussions lors des deux jours des co-create c'est qu'on s'est rendu compte qu'à un moment c'était bien d'élargir mais il faut surtout consolider et peut-être approfondir. Donc ce but de dire ben on doit élargir la communauté on peut aussi peut-être la remettre en question, il faut évidemment que le projet soit porté par les habitants et des utilisateurs. Alors on a des utilisateurs comme Maison Médicale et Odisee qui sont dans le projet mais qui sont quand même utilisateurs du quartier. Mais la question est aussi de savoir, ben que ce n'est pas le moment d'approfondir, on fige la communauté telle quelle est aujourd'hui et on approfondit avec ces personnes-là, plutôt que de dépenser beaucoup d'énergie à recruter une ou deux personnes en plus, ça c'est un premier point, et d'autre part je pense que recruter des personnes ou avoir des co-chercheurs, ça ne doit pas être un objectif en soi, parce que ça n'a pas de sens. (…) Maintenant il faut avancer avec ce qu'on a et je crois valoriser les gens qui sont investis dans notre projet* (co-chercheuse, focus groupe)

Nog meer focus leggen op niet-verbale en creatieve vormen van dataverzameling

- *"Ik vind dat stukje van die carnets créatifs ook wel heel tof, om zo een andere insteek dan de verbale insteek, om te zien wat dat brengt, wat dat zou kunnen brengen in gesprek met iemand om op een meer beeldende manier een gesprek aan te gaan. Die dingen vind ik zeer interessant en die denk ik dat we ook echt gaan doen."*
- *moi je Framamap, un logiciel où je, j'avais pas réussi à faire avec Map-it et donc j'ai trouvé un logiciel où je peux mettre, il y a que le quartier avec le nom des rues et le nom des commerçants et je peux mettre des pointeurs de différentes couleurs, différents logos* (co-chercheuse, focus groupe 1)

Valorisation des « lessons learned »

- *« Je crois que les mois passés vous avez aussi fait les exercices avec les templates et avec les photos, les questions du mois. Mais maintenant c'est autour de vous, moi je ne sais pas, Olivia ne sait pas, le*

quartier ne le sait pas. Alors rassembler le contenu en premier, mais aussi montrer aux autres. Et une action de valorisation, je sais pas sur le Facebook des promenades que vous avez faites, les photos, quelque chose pour montrer, valoriser le projet »

Incorporer le cycle expérimentation-leçon-diffusion intégré

- *Donc vraiment, dans les six mois je pense fin ça doit aussi devenir presqu'une habitude ou un automatisme dans les labs et les actions qu'on mène de se dire ben voilà on a fait ça, on tire les leçons, et alors comme vous dites on les valorise. On change l'expérimentation, on fait une deuxième action etcetera et donc vraiment incorporer ce cycle pour que ce soit quasi naturel d'agir comme ça dans le cycle expérimentation-leçon-diffusion, expérimentation-leçon-diffusion*. (co-chercheuse, focus groupe 1)

We blijven die onderzoekende houding houden en blijven kritische vragen stellen

- Bijvoorbeeld : Si on élargit, la communauté de sens sera toujours là?
    - *je suis curieuse de voir surtout parce que une chose c'est que nous en tant qu'équipe on en soit bien conscient de ce qu'attend co-create, mais est-ce que vous arrivez à faire passer ce message aussi auprès des stakeholders dans le quartier, c'est une question que je me pose, est-ce qu'on arrive à faire passer ce message sur l'essence de la recherche aussi chez les acteurs…*
- We moeten de evidenties in vraag blijven stellen
    - *Ja ik vind, dan als buitenstaander, er leven evidenties, en het bewustzijn van wat zijn die evidenties en wat doet dat met ons, klopt dat dan wel voor waar wij mee bezig zijn, klopt dat in deze periode of…ja dat vind ik ook een tof meta-bewustzijn dat denk ik heel hard aanwezig is, als je kijkt naar zo de evidentie van de buurtbewoner moet centraal staan, is niet evident hier nu op dit moment. En dat is ook een gegeven dat in de maatschappij speelt op bepaalde momenten, dus das oké, maar dat kan zeker mee ook. De evidenties worden in vraag gesteld ook, en das stukje van de onderzoek ook ja.*

Réagir sur le COVID-19: nog beter inspelen op covid-maatregelen en wat er nodig is in de wijk

- *« Évidemment lockdown était beaucoup plus stricte que maintenant, mais quand même. Et est-ce qu'on est déjà quand même dans une petite mesure plus préparée à ça, est-ce qu'on peut plus anticiper parce qu'il y a une, quand même cette sensibilisation etcetera, donc ça je crois que ce serait vraiment quelque chose à travailler dans les prochains mois, pour éviter qu'on retombe dans un…* »
- Het is nog steeds moeiljk om mensen te bereiken, en zeker om samen te brengen.
- Prioriteiten bij buurtgebruikers liggen anders met COVID-19
    - *"Maar ik voel zelf toch dat ja en daar zit denk covid ook weer voor iets tussen, dat als je mensen aanspreekt, dat het de prioriteit momenteel niet ligt bij wat dat wij proberen te doen"*
    - *"… Je hebt de indruk ja, mails worden niet beantwoord, telefoons, ja we zullen jouw bericht doorgeven, maar dan komt er niks terug... En ik kan dat ook snappen op dit moment als je dan directeur bent van een middelbare school moet je denken over alles oke, welke groepen mogen naar school komen, wat moeten…Dus ja de vragen zijn gewoon weer anders. En ik denk dat is ook zo voor een aantal van de experimentations die te maken hebben met de bijvoorbeeld de horeca sector enzo. Die waren net terug op hun pootjes terecht gekomen, en dus nu weer alles dicht. Hebben ze extra energie om in te zetten op een potager op dit moment? Ja ik weet het niet. Dat zijn de vragen voor de toekomst, ja het is niet makkelijk."*

2. Experimenten opzetten rond verbindingen en rollen in living labs

2.1 Inzichten uit de opstartfase van de living labs

Depuis la première année de MaN'Aige nous avons expérimenté les connexions entre habitants et utilisateurs et les rôles que chacun de ces profils peut prendre dans un quartier d'entraide. Même si au début nous n'avions pas encore établi une relation claire entre ces expérimentations et les questions de recherche au centre de MaN'Aige, les bases des questionnements de MaN'Aige y étaient toujours présentes. Dans cette partie nous rassemblons **quelques leçons tirées** de ces premières expériences, tout d'abord pour valoriser le travail déjà mené par les habitants et utilisateurs depuis le début, mais également parce que ce sont ces premières expériences qui nous ont aidé à réorganiser la suite du projet. **Cependant, il reste important d'aller plus en profondeur dans la réflexion et l'analyse pour rassembler les lessons learned de ces expériences en tant que résultats par rapport aux questions de recherche**. Ceci sera amené pour une prochaine étape au sein du projet MaN'Aige.

A un niveau plus général, la phase de démarrage a permis d'observer quelques éléments qui ont une influence sur les connexions et les rôles dans le quartier. Plusieurs organisations et associations témoignent d'un problème de communication dans le quartier et se posent des questions sur comment atteindre et motiver les gens (et surtout les habitants). Deuxièmement, il existe une forte volonté de travailler la liaison entre les deux quartiers, tant de la part des habitants que des utilisateurs. Si on regarde plus particulièrement les actions menés dans les quartiers, les premières expériences nous apprennent déjà plusieurs choses au niveau des relations et des rôles. Les éléments présentés ci-dessous proviennent essentiellement des réunions entre co-chercheurs et avec les acteurs du quartier.

Les goûters du quartier

Les goûters du quartier étaient nés d'un manque de liens et de services dans le quartier. Un goûter était organisé de manière régulière dans un local fixe pendant le pré-trajet de MaN'Aige et a donné naissance à d'autres initiatives comme un point d'info (juridique et social) et des cours de néerlandais. Une fois que le local n'était plus disponible, les goûters ont mené à un questionnement central sur un lieu de rencontre dans le quartier. En effet, depuis le pré-trajet, les habitants (et usagers) rêvent d'une maison d'entraide de quartier où chacun est le bienvenu, où offre et demande, problèmes et solutions peuvent s'échanger, où ils peuvent organiser des activités ou inviter des intervenants pour des petits services.

Au début de ce living lab, nous avons cependant remarqué l'effet potentiellement négatif d'un entre soi, au niveau du *bonding capital social.* En effet, le comité de quartier Notre-Dame aux Neiges et le groupe Patrimoine organisaient des choses dans le quartier, mais ne souhaitaient pas nécessairement créer du lien ou s'associer avec d'autres organisations ou personnes du quartier et plutôt rechercher de façon indépendante un lieu pour organiser les goûters *« chacun fait son petit projet personnel de son côté sans cohésion, sans communication »* (Extrait d'un pv de réunion, rencontre avec membre du comité de quartier, 20 février 2020)

Cependant avec le temps et en montrant de l'empathie, nous avons pu observer un changement de posture et nous remarquons une plus grande ouverture et *willingness* de créer des liens de collaboration avec les différents acteurs du quartier (voir par exemple un des résultats du troisième atelier de co-création). La réflexion sur un lieu de rencontre dans le quartier continue à être mené au sein de MaN'Aige en réunissant différents acteurs du quartier, par exemple à travers les ateliers de co-création.

Buddy 1

Au sein de 'Buddy' nous avons expérimenté une relation entre une personne âgée du quartier, patient(e) à la Maison Médicale et un(e) étudiant(e) en soins infirmiers à la haute école Odisee. Le but était de mettre l'accent sur l'aspect humain des soins aux étudiants en soins infirmiers et en même temps de répondre aux besoins des résidents isolés. Les rencontres individuelles entre Buddy et l'étudiant pouvaient être étendues à des rencontres collectives avec le groupe cible et/ou à une implication plus importante dans le quartier.

Cependant c'est resté un défi de mobiliser des personnes vulnérables. Des personnes qui pourraient avoir besoin d'un buddy, restaient méfiants pour ouvrir leur porte à une personne inconnue. Même si la Maison Médicale a un rôle important à jouer au niveau de la confiance, des blocages continuaient à exister et rendaient le lien entre étudiant et personne âgée compliquée. De plus, la situation liée au Covid a rendu la distance des personnes fragilisées avec des instances d'aide (même avec la Maison Médicale en soi) encore plus grande. Tout de même, nous avons observé que cette initiative a permis d'établir quelques relations durables. Des questions restent à creuser. Comment et pourquoi des relations durables ont pu se mettre en place (ou justement pas) ? Quel est le rôle de la Maison Médicale et de la haute école Odisee là-dedans?

Il est important de noter également que depuis cet initiative, d'autres idées sont nées à partir de la volonté d'être un tremplin pour toutes les unités d'Odisee et/ou pour d'autres écoles locales en lien avec le quartier dans lequel ils sont situés. Comment est-ce-que des institutions éducatives s'impliquent dans leur quartier ? Et plus particulièrement, quel est le lien de la haute école Odisee avec le quartier qui l'entoure et comment ses étudiants peuvent s'impliquer plus dans le quartier ? Avec ces nouveaux questionnements, des nouvelles tensions apparaissent. Ainsi par exemple, un projet de démolition/construction mené par Odisee/KULeuven en vue de nouveaux locaux pour l'école dans le quartier se heurte à une opposition de la part des habitants et associations qui mettent en avant sa valeur patrimoniale[3]. De nouveaux questionnements émergeront.

Accessibililté

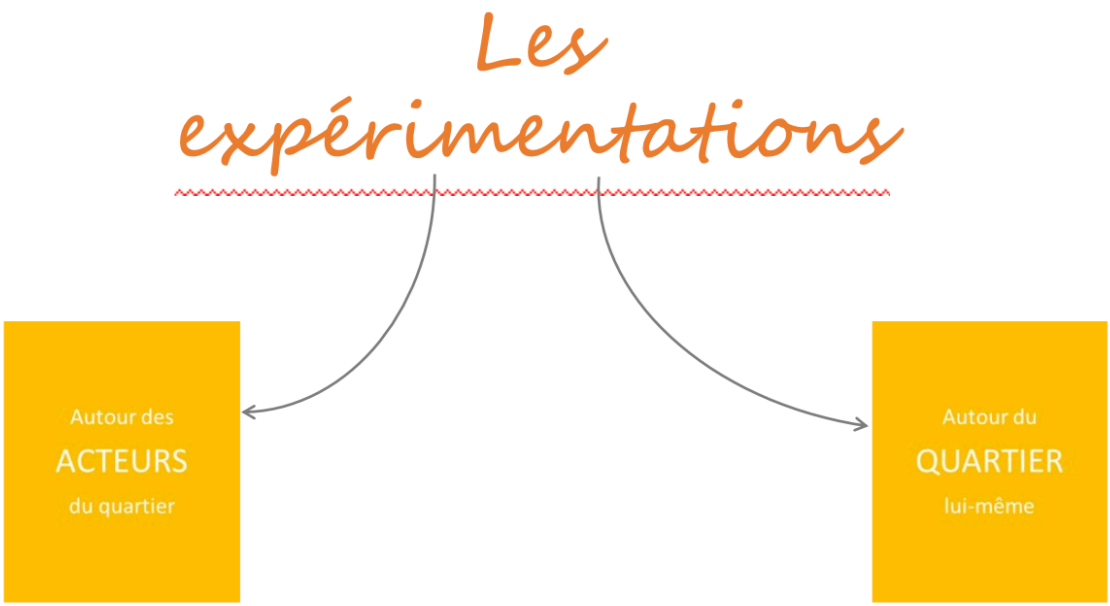
L'accessibilité semble un problème crucial, tant au niveau de la configuration du quartier (comme l'état des trottoirs) que l'accessibilité vers et à l'intérieur des commerces et de l'horeca. A travers des balades entre Anne-Laure, kinésithérapeute à la Maison Médicale et une patiente, nous avons expérimenté la relation entre des habitants du quartier (personnes âgées) et leur quartier (la configuration du quartier). Sur le deuxième volet, l'idée d'une cartographie sur les intérieurs des commerces a connu des difficultés à être mis en place. Pourtant nous avons appris plusieurs choses. Des petits changements sont parfois très vite mis en place en s'appuyant sur des liens directs. Comme le disait Mark, habitant de Neiges en chaise roulante à l'atelier co-créatif du Launch event : "*Jean-Louis avec son restaurant de Bruxelles et d'ailleurs, je lui ai dit 'Jean-Louis, je peux pas venir manger chez toi, avec les escaliers' et il a mis une rampe, et c'était reglé. Donc parfois ça suffit de demander et c'est réglé".* De plus ça nous a appris quelque chose sur les préconceptions au sein du projet, encore nous le disait Mark: "*Au niveau de l'accessibilité, on parle toujours des personnes à mobilité dite 'réduite' mais je vous assure que quand je fais mes courses, vous ne sauriez pas me rattraper!"*

2.2 Experimenten opzetten om nieuwe verbindingen en rollen te testen (2021)

Ces premières expériences et les apprentissages qui en ont découlé, nous ont permis d'établir les différentes expérimentations de MaN'Aige pour apporter des réponses à nos questions de recherche, c'est-à-dire de tester des connexions et rôles nouveaux dans les quartiers Martyrs et Notre-Dame aux Neiges. Nous avons

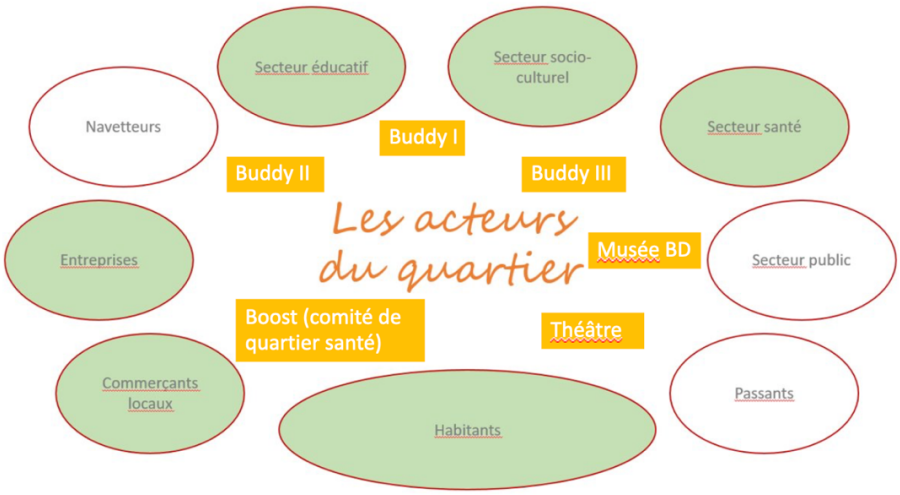
[3] ARAU, (2020, 9 maart). *Immeubles menacés de démolition rue du Marais-rue des Sables : l'ARAU dépose une demande de classement!* [Artikel] Geraadpleegd van: https://www.arau.org/immeubles-menaces-de-demolition-rue-du-marais-rue-des-sables-larau-depose-une-demande-de-classement/

pu organiser les expérimentations selon deux dimensions différentes: d'une part des expérimentations qui s'organisent autour des acteurs du quartier (comme par exemple le Théâtre des Martyrs, les écoles,…) et d'autre part les expérimentations qui sont plus en lien avec le quartier (comme par exemple des animations, un potager, l'accessibilité,…).

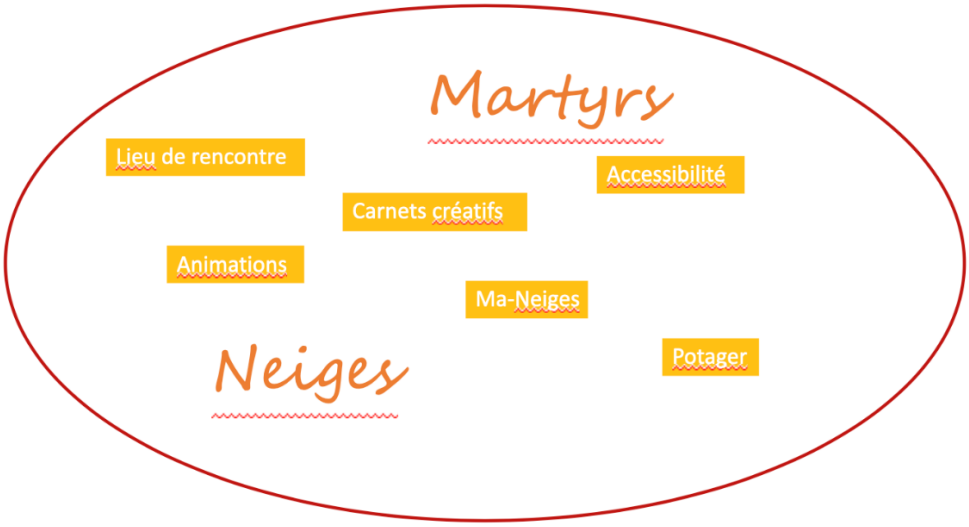


Au total nous proposons 13 expérimentations (dont les noms restent encore à redéfinir): d'un côté Buddy I, Buddy II, Buddy III, Musée BD, Théâtre Martyrs et Boost (comité de quartier santé) en lien avec des acteurs et d'un autre côté lieu de rencontre, carnets créatifs, accessibilité, potager, lien Ma-Neiges, Potager et animations en lien avec le quartier.

En ce qui concerne la première dimension des expérimentations autour des acteurs du quartier, on expérimentera les relations et les rôles à partir du point de vue des acteurs, en portant l'attention sur les relations qui peuvent se tisser entre un acteur et le quartier et le rôle qu'un acteur peut prendre au niveau de l'entraide :



Au niveau des expérimentations autour des quartier, on expérimente les liens et les rôles à partir des activités communs (entre plusieurs acteurs) dans le quartier :



3. Conclusion

Après un an de projet, on considère premièrement qu'il est temps maintenant de nous **recentrer sur les expérimentations** basées sur les atouts et le potentiel du quartier. Il s'agit d'alimenter les réponses aux questions de recherche sur la manière dont on peut construire (ou non) de liens et les différents acteurs peuvent assumer (ou non) des rôles qui peuvent contribuer à un quartier d'entraide.

Deuxièmement il s'agit de partager entre nous et avec les habitants et utilisateurs du quartier les connaissances acquises et les premiers résultats de la recherche suite à cette première année (**give back**). Nous devons augmenter notre visibilité et le partage des connaissances : booster la communication, les retours, alimenter le site internet et les réseaux sociaux pour mieux communiquer sur tout ce que nous faisons et ainsi créer durablement l'échange.

Troisièmement, nous devons réfléchir à la situation nouvelle suite au **COVID-19**. La situation sanitaire actuelle a eu un grand impact non seulement sur le quartier, mais également sur le projet. MaN'Aige a un rôle important à jouer et ne peut donc pas passer à côté de cette question, en mettant l'accent sur le côté positif et la résistance. En travaillant ensemble, on peut construire la résilience du quartier face à des crises.

REFLEXION GENERALE

Pour conclure ce rapport de recherche nous souhaitons donner un aperçu des résultats qui nous ont surpris en tant que co-chercheurs de MaN'Aige ou ce qui est apparu clairement pendant cette année d'expériences et d'apprentissages. Se faire aux principes et à l'attitude de co-recherche prend du temps. Ce temps peut sembler long, ce qui ralentit l'obtention de « résultats » ; mais ce parcours est indispensable pour avancer ensemble, et y arriver est en soi aussi un « résultat ». Cette expérience nous a amené à nous détacher de notre idée préconçue de ce qu'est un résultat. La co-recherche apprend à regarder les choses autrement et à porter un nouveau regard sur les notions habituelles d' « action », de « résultat », d'« impact ». Les différentes méthodes de collecte de données nous ont permis d'élargir notre conception des choses et de voir par exemple les différentes formes qu'un lieu de rencontre peut prendre, tout en gardant l'attention sur l'importance de l'identité d'un lieu pour les acteurs du quartier. En dernier lieu, nous partageons quelques lessons learned et messages clés destinés à de futures initiatives qui travailleront comme nous au niveau d'un quartier, le lien entre habitants et utilisateurs dans l'esprit d'un quartier d'entraide.

« Ce qui est apparu très nettement, à un niveau plus global, c'est que l'entraide est la base des espèces vivantes et donc aussi des relations humaines. Dans un monde dirigé par la compétition, on a parfois tendance à l'oublier et ce sont les crises (comme le Covid) qui mettent à nouveau en évidence ce besoin de relations humaines, de connexion et d'entraide. Un autre élément c'est la résilience. La capacité de rebondir est inhérente aux êtres vivants et donc aussi à chacun.e de nous. Privé de clients, certains se découragent mais chacun voit aussi des nouvelles opportunités et une autre manière de faire se dégage (retour vers du local, vers une proximité, une stabilité) »

« L'image que le quartier s'est dévoilé pendant la période du lockdown m'a fort touchée. Je me dis que les habitants doivent avoir ressenti (physiquement) leur quartier d'une autre façon... Comment était cette sensation? Cela provoque des questions. Je m'y attendais pas, à revivre le lockdown d'une telle intensité en lisant le rapport. Peut-être c'est une image forte qui pourrait toucher des autres gens aussi, provoquer des histoires et des valeurs, des points de contact...Quelles histoires se touchent ici? »

« C'était tout à fait inattendu que les utilisateurs du quartier disparaissent pendant tout un temps et il est toujours incertain quand et comment ceci va reprendre. Cette réalité met notre recherche dans une tout autre perspective parce que les questions de recherche ont leur focus sur les utilisateurs du quartier. Cela nous force de poser les questions d'une autre façon / de prendre d'autres actions car les besoins du quartier (les habitants, commençants) sont toujours aussi présents. »

« *En tant qu'utilisatrice du quartier travaillant dans le médical et chargée de projets pour la maison médicale, il était difficile pour moi d'entrer en contact avec les habitants non-inscrits à la maison médicale. Maintenant, c'est facile et je fais presque partie des leurs après plusieurs discussions et implications dans les projets des habitants. J'avais par exemple fait la demande au comité pour être informée des nouvelles du quartier, c'était compliqué, comme si on me mettait un frein. Depuis que le projet MaN'Aige est d'avantage connu, je suis maintenant intégrée et cela me permet de me projeter dans l'avenir pour le quartier et pour mon travail autour et avec le quartier dans le cadre de la santé communautaire. Une ouverture s'est créée.* »

Pour conclure, nous vous proposons quelques messages clés à donner par rapport à une recherche en co-création en incluant les utilisateurs de quartier :

- La communication est la base de tout : faire participer d'emblée les habitants du quartier et partir de leurs besoins : ils sont experts de leur quartier. Clarifier directement les différents rôles et le.s but.s du projet.

- De doelgroepen (of wie de co-chercheurs zijn) goed afbakenen vanaf het begin. Het leuke, maar ook moeilijke aan ons project is dat dat iedereen kan zijn, maar dus ook een beetje niemand.
- Neem de tijd om je project bij de gebruikers in de wijk kenbaar te maken en hun ideeën, noden te verzamelen. Op die manier merk je dat zaken vaak op mekaar kunnen aansluiten. Dat lijkt mij noodzakelijk om linken te kunnen faciliteren zodat er uiteindelijk actie komt. Betrekken bij uitschrijven van het project en zien of er een draagkracht/nood is.
- Message pour ceux qui démarrent le projet : Embarquez les utilisateurs de quartier dès le début et pour de bon mais prenez le temps et ne les lâchez pas.
- Message pour les utilisateurs eux-mêmes : Il y a des gains à long terme à sortir de votre rôle pour tisser des relations et grandir parce que nous sommes tous interdépendants.

Bronnenlijst

Antonucci, T. (2013). The Convoy Model: Explaining Social Relations From a Multidisciplinary Perspective, *The Gerontologist*, *54*(1), 82–92.

ARAU, (2020, 9 maart). *Immeubles menacés de démolition rue du Marais-rue des Sables : l'ARAU dépose une demande de classement!* [Artikel] Geraadpleegd van: https://www.arau.org/immeubles-menaces-de-demolition-rue-du-marais-rue-des-sables-larau-depose-une-demande-de-classement/

ARCH (Action Research Collective for Hospitality) (2019). *Whose Future is here? Searching for hospitality in Brussels Northern Quarter*. Brussels: ARCH.

Bekaert, A., Denys, B., De Muynck, J., et al. (2016). *Buurtgerichte Zorg. De actief zorgzame buurt als toekomstmodel voor Vlaanderen en Brussel*. Brussel : VVDC & Kenniscentrum Woonzorg.

Bonney, R., Ballard, H., Jordan, R., McCallie, E., Phillips, T., Shirk, J. & Wilderman, C. C. (2009). *Public Participation in Scientific Research: Defining the Field and Assessing Its Potential for Informal Science Education. A CAISE Inquiry Group Report*. Washington, D.C.: Center for Advancement of Informal Science Education (CAISE).

Bourdieu, P. (1980). Le capital social : Notes provisoires. *Actes de la Recherche en Sciences Sociales*, *31*, 2-3.

Buffel, T. et al, (2013). Social participation among older adults living in medium-sized cities in Belgium: the role of neighbourhood perceptions, *Health Promotion International*, *29*(4), 655-668.

Buffel, T., Verté, D., Vyncke, V. & Willems, S. (2009). Netwerken, vertrouwen en wederkerigheid: Over de complexiteit van het concept sociaal kapitaal. *Welzijnsgids*, 75, 1-36.

Van Meerbeek, P. et.al. (2020). *Brussel van Onderuit. Citizendev : wijkontwikkeling met, voor en door burgers.* Brussel: BRAL.

BRUZZ, (2020, 5 november). *'King Upkot' brengt 131 studentenkoten naar de Koningsstraat* [Persbericht] Geraadpleegd van https://www.bruzz.be/stedenbouw/king-upkot-brengt-131-studentenkoten-naar-de-koningsstraat-2020-11-05?fbclid=IwAR36agyskr3cDIx45nUzVwekYD_2jDzHJdkp4-r08bHSlJtt2R-x4GKa51k

Centre d'appui de l'action co-création. (2020). Formation à la recherche en co-création. ASBL Confluences, Bruxelles, Belgique.

Croux, F. et al. (in revisions). Peer support as a bridge for participation in prison activities and services: A qualitative study with foreign national prisoners. *Submitted to Criminology ad Criminal Justice.*

De Donder, L., Smetcoren, A.-S., Dury, S., Van Regenmortel, S., Lambotte, D., Duppen, D. & Verté, D. (2017). *Zorginnovatie in Vlaams proeftuinen: onderzoek naar Actief Zorgzame Buurten in Brussel en Antwerpen*. Brussel: Belgian Ageing Studies.

Elchardus, M., Huyse, L. & Hooghe, M. (2001). *Het maatschappelijk middenveld in Vlaanderen. Een onderzoek naar de sociale constructie van democratisch burgerschap*. Brussel: VUBPress.

Ghent Urban Studies Team. (1999). *The urban condition: Space, Community and Self in the Contemporary Metropolis.* Rotterdam: 010 Publishers.

Granovetter, M. (1973). The strength of weak ties. *American Journal of Sociology*, *78*, 1360-1380.

Hooghe, M. (2006). Gemeenschapsvorming en sociale cohesie: een sociologische analyse. *Wisselwerk-cahier: Gemeenschapsvorming*, 29-39. Brussel: Socius.

Jacobs, J. (1961). *The Death and Life of Great Americal Cities*. New York: Random House.

Laermans, M. & Smetcoren, A.-S. (2017). Bouwen aan een zorgzame wijk in de stad Brussel, *Geron,* 1, 31-34.

Lambotte, D. et al. (2019). Meanings of Care Convoys: The Structure, Function, and Adequacy of Care Networks Among Frail, Community-Dwelling Older Adults, *Qualitative Health Research, 30*(4), 583-597.

Lempereur, S. (2019). *Une hospitalité impromptue? Les gardiens de parc de Bruxelles environnement et les (trans)migrants*, in: ARCH (Action Research Collective for Hospitality)*Whose Future is here? Searching for hospitality in Brussels Northern Quarter*. Brussels: ARCH.

Leyden, K.M. (2003). Social capital and the built environment: the importance of walkable neighbourhoods. *American Journal of Public Health*, *93*, 1546-1551.

Maisin, C., & Rosenzweig, M. (2019). *"#07 Travailler le social à l'échelle des quartiers" L'action communautaire en chantier*. Bruxelles: Fédération des Services Sociaux.

Note, N., De Backer, F. & De Donder, L. (2020). A Novel Viewpoint on Andragogy: Enabling Moments of Community. *Adult Education Quarterly*, 1-17.

Reason, P. & Bradbury, H. (2008). *SAGE Handbook of Action Research. Participative Inquiry and Practice*. London: Sage Publications.

Sébastien, L. (2020). The power of place in understanding place attachments and meanings. *Geoforum,* 108, 204-216.

Soenen, R. (2006), *Het kleine ontmoeten. Over het sociale karakter van de stad*, Antwerpen: Garant.

Soenen, R. & Verlot, M. (2002). The study of community development in the city: Diversity as a tool. In Martiniello, M. & Piquard B. (Eds.*), Diversity in the city* (pp. 95–110). Bilbao: University of Deusto.

Smetcoren, A.-S., Massart, E., Demuynck, K., De Donder, L., et al. (2017). *Entour-Age Noord. Inspirerend en innoverend wonen & werken.* Brussel: University Press.

Vlaamse Overheid, Minister Jo Vandeurzen (2018). *Inspiratienota "Zorgzame Buurten"*. Brussel.

Wegleitner, K. & Schuchter, P. (2018). Caring communities as collective learning process; findings and lessons learned from a participatory research project in Austria. *Annals of Palliative Medicine*.