



Le Quartier du Futur

Une formule au service
de quartiers solidaires
et durables

Le Quartier du Futur

Une formule au service
de quartiers solidaires et durables

Avant-propos

« L'impact va au-delà des chiffres. Il est humain, ouvert à l'interprétation. Il décrit ce qui nous fait et nous défait. Lorsqu'il fonctionne, il transforme le quotidien des gens. Nous le cherchons souvent loin de chez nous, alors qu'il est souvent si proche. L'impact commence avec vos amis, votre famille et vos voisins. Visez l'impact sur votre propre cadre de vie. »

Si vous cherchez des images de « ville intelligente » sur Google, vous trouverez toujours la même chose : une ligne d'horizon froide, truffée de capteurs et de data centers hyperconnectés. Pas d'être humain en vue.

Pourtant, la technologie devrait être un moyen et non une fin, être au service des personnes et non l'inverse.

L'impact des réseaux sociaux et de la technologie sur notre société est indéniable. Plus que jamais, à mesure que nous nous connectons à des personnes du monde entier partageant les mêmes idées que nous, nous perdons le contact avec notre environnement immédiat. De plus, tout le monde ne trouve pas son chemin vers les applications numériques, qui laissent sur le carreau analphabètes digitaux et groupes vulnérables. La solitude se mue progressivement en épidémie.

Les autorités et organisations locales peuvent faire la différence. En renforçant les communautés locales, elles stimulent non seulement les rencontres physiques, mais aussi l'aide informelle entre voisins (bienveillance) et l'économie circulaire (durabilité). En activant le capital social de leur quartier, les résidents peuvent accéder au matériel, aux connaissances, aux espaces et aux coups de main disponibles à proximité.

Plus les gens ont accès à ce capital social, plus le quartier est en mesure de relever par lui-même les défis sociaux. Il devient alors un écosystème résilient, mieux équipé pour résister aux menaces extérieures telles qu'une pandémie, une crise alimentaire ou énergétique, ou une catastrophe naturelle.

Avec son réseau social de quartier et ses outils à destination des administrations locales, Hoplr veut agir concrètement à cette échelle. C'est pourquoi nous travaillons sur une formule qui cartographie le capital social des quartiers année après année en vue d'élaborer et d'évaluer des initiatives (ascendantes) et des interventions (descendantes) pour déployer l'immense potentiel des quartiers.

Sommaire

1	Introduction	1
2	Chapitre 1 : Les bases de la programmation	2
3	Chapitre 2 : Les structures de données	3
4	Chapitre 3 : Les algorithmes	4
5	Chapitre 4 : Les bases de données	5
6	Chapitre 5 : Les réseaux	6
7	Chapitre 6 : Les systèmes d'exploitation	7
8	Chapitre 7 : Les interfaces utilisateur	8
9	Chapitre 8 : Les technologies émergentes	9
10	Conclusion	10

	La valeur du quartier.....	7
	1.1 Le rôle de notre réseau personnel dans le quartier ...	9
	1.2 Le capital social du quartier	11
	1.3 Le défi	15
	Une formule au service de quartiers solidaires et durables.....	21
	2.1 La formule du capital social	23
	2.2 Le potentiel.....	24
	2.3 L'accès	25
	La volonté de se connecter au capital social	31
	3.1 La définition de la cohésion sociale	33
	3.2 Les dimensions de la cohésion sociale	35
	3.2.1 L'esprit communautaire.....	35
	3.2.2 La confiance	37
	3.2.3 La réciprocité.....	39
	3.2.4 Les valeurs partagées	43
	3.2.5 Le réseau.....	45
	La capacité à se connecter au capital social.....	53
	4.1 Les espaces physiques	57
	4.2 Les espaces virtuels	59
	Les dynamiques de voisinage	65
	5.1 L'influence des espaces sur la cohésion sociale	68
	5.2 L'influence de la cohésion sociale sur les espaces	68
	5.3 Les conditions préalables	69
	Conclusion	75
	Bonus: Commencer à construire une communauté.....	79
	7.1 L'analyse du quartier	81
	7.1.1 Les méthodes.....	82
	7.1.2 Développer l'analyse de quartier	83
	7.1.3 Visualiser les contributions	89
	7.2 Les projets de quartier	91
	7.2.1 Inventaire	92
	Nous tenons à remercier	95

La valeur du quartier

1.



La valeur du quartier

Ah, le bon vieux temps : le rôti dans le four, le père qui lit son journal dans son fauteuil et les voisins qui frappent à la porte. À l'époque, la communauté locale se serrait les coudes dans les moments difficiles. Oui, dans le temps, tout était mieux.

C'est un **cliché tentant que celui du déclin social et de la mort de la vie de quartier**. Quiconque est en âge d'observer une évolution sociale, qu'il s'agisse de l'industrialisation, de la mondialisation ou de la digitalisation¹, repense avec nostalgie au bon vieux temps.

Notre relation avec notre quartier n'a plus grand-chose à voir avec ce qu'elle était dans le passé, mais **le quartier reste toujours aussi précieux**. Nous allons démontrer que la communauté locale recèle un riche potentiel, peut-être plus grand que jamais.

Mais nous commencerons par expliquer cette évolution des relations de voisinage en nous penchant sur des facteurs parfois inattendus, comme la **transformation de nos réseaux personnels**.

1.1 Le rôle de notre réseau personnel dans le quartier

L'individualisme programmé

Rainie & Wellman² parlent d'« **individualisme en réseau** ». Alors que notre réseau était autrefois constitué de quelques groupes sociaux très proches les uns des autres, nous sommes aujourd'hui plus susceptibles de faire partie d'un grand nombre de groupes divers aux objectifs bien définis.

1 R. Forrest, A. Kearns, Social Cohesion, Social Capital and the Neighbourhood. *Urban Stud.* 38, 2125-2143 (2001).
D. Schiefer, J. van der Noll, The Essentials of Social Cohesion: A Literature Review. *Soc Indic Res.* 132, 579-603 (2017)

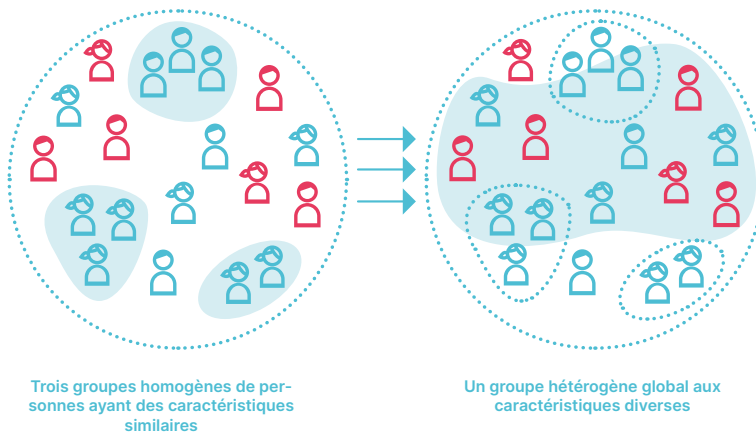
2 H. Rainie, B. Wellman, *Networked: the new social operating system* (MIT Press, Cambridge, Mass, 2012).

Nous explorons nos goûts musicaux avec un premier groupe, puis partageons nos préférences politiques avec un second. La société actuelle offre, en ligne et hors ligne, un **immense buffet de communautés**, satisfaisant notre appétit contradictoire d'individualité et de sentiment d'appartenance.

La diversité des quartiers

Alors que nos identités et nos rôles au sein de la société sont de plus en plus fragmentés et ne sont plus exclusivement liés à nos communautés locales, **les quartiers sont plus divers que jamais**. Des personnes issues de milieux complètement différents viennent vivre les unes à côté des autres, transformant le quartier en patchwork de talents et de croyances divers.

En d'autres termes, sous l'influence de la mondialisation, de l'urbanisation et d'Internet, nous sommes passés de **communautés locales homogènes** (où les membres ont beaucoup en commun et attendent des comportements similaires les uns des autres) à des **communautés locales hétérogènes** (marquées par la diversité).³



3 1. K. N. Hampton, B. Wellman, Lost and Saved . . . Again: The Moral Panic about the Loss of Community Takes Hold of Social Media. *Contemporary Sociology: A Journal of Reviews*. 47, 643-651 (2018).

1.2 Le capital social du quartier

Le capital social

Chaque réseau, chaque communauté, possède une certaine quantité de capital social : la quantité totale de **ressources qui peuvent être déployées uniquement sur la base des relations sociales locales**⁴.

Un membre de votre famille qui vous aide à trouver un emploi, un ami qui donne de son temps pour vous aider à déménager, ou un voisin qui cultive un potager – **le capital social, c'est tout ce que votre réseau peut faire pour vous (d'un point de vue individuel) et tout ce que la communauté peut faire pour ses membres (d'un point de vue global).**

Attachement ou accointance

Les communautés homogènes et hétérogènes possèdent toutes deux un capital social, bien qu'il prenne des formes différentes⁵. Dans le cas d'une communauté homogène, on parle de **capital social d'attachement** (ou affectif), qui accorde beaucoup d'importance à la sécurité et au soutien social, entre autres. Pourtant, des études démontrent que le capital qui caractérise la plupart des communautés hétérogènes, à savoir le **capital social d'accointance** (ou relationnel), a un **effet positif** non seulement sur les résultats individuels, mais aussi sur la croissance économique et la tolérance à la diversité du groupe.

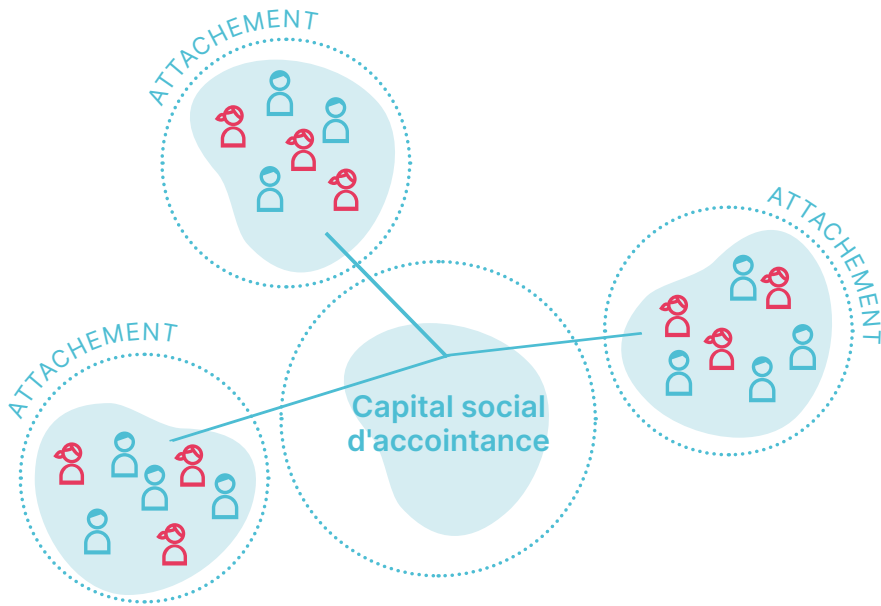
Le capital social d'accointance du quartier

Alors que les habitants d'un quartier avaient l'habitude de compter uniquement les uns sur les autres pour former une communauté soudée (homogène), chaque membre peut désormais puiser dans son réseau individuel pour enrichir le quartier.

Après que l'incendie d'une maison a bouleversé la vie de certains résidents, le quartier retrousse ses manches pour leur venir en aide. Un résident crée un site web pour collecter des dons en ligne. Un autre fabrique des savons que les voisins vendent à leurs collègues et à leurs proches. Une troisième se renseigne sur des questions d'assurance auprès de ses collègues. Et tout le quartier collecte des vêtements et autres objets utiles auprès d'amis et de proches.

4 J. S. Coleman, Social Capital in the Creation of Human Capital. American Journal of Sociology. 94, 95-120 (1988).
N. Lin, Social Capital: A theory of social structure and action (Cambridge University Press, 2004).

5 R. S. Burt, Brokerage and closure: an introduction to social capital (Oxford University Press, Oxford; New York, 2005).



Non seulement le quartier abrite un trésor de capital de transition, mais son **contexte physique, social et civique** offre aux membres une double valeur unique :

- D'une part, le potentiel pour les **personnes vulnérables et moins mobiles**, les personnes âgées en particulier. Ceux qui ne peuvent pas compter sur leurs amis ou leur famille trouveront dans leur quartier un important réseau de relations sociales et de soutien. Et pour ceux qui ne sont pas mobiles, la proximité du quartier constitue sans aucun doute un maillon important du réseau de soins.

« Plus les fils d'un tissu social sont nombreux, plus les mailles du filet de sécurité sociale sont serrées. »



- D'autre part, un **intérêt commun** particulier pour différentes thématiques locales, comme les initiatives prises conjointement par les résidents dans leur espace physique immédiat, du covoiturage aux opérations de nettoyage en passant par d'innombrables initiatives qui s'attaquent localement aux défis mondiaux.

Pourquoi renforcer les communautés locales ?

Solidaires, les quartiers du futur s'engagent à s'attaquer aux problèmes communautaires, voire mondiaux, à petite échelle. Le renforcement des communautés locales est donc un investissement dans plusieurs domaines :

Bien-être social

- + Il existe un rapport bien établi entre solidité du tissu social et bien-être psychosocial et physique⁶. Dans les quartiers du futur, les habitants s'occupent les uns des autres en veillant sur les biens, en offrant un soutien social et en apportant une aide informelle. Les personnes qui ont besoin d'aide remarquent également qu'elles ont beaucoup à offrir et ne se contentent plus de demander. Les personnes âgées gardent plus longtemps leur autonomie et la communauté combat activement l'isolement social.

Sécurité

- + Diverses études⁷ montrent un lien fort entre sentiment d'appartenance et sentiment de sécurité. Dans les quartiers du futur, les habitants ouvrent l'œil, se tiennent mutuellement informés des activités suspectes et s'appellent en cas d'urgence.

6 P. A. Thoits, Mechanisms Linking Social Ties and Support to Physical and Mental Health. *Journal of Health and Social Behavior*. 52, 145-161 (2011).
A. M. Ziersch, F. E. Baum, C. MacDougall, C. Putland, Neighbourhood life and social capital: the implications for health. *Social Science & Medicine*. 60, 71-86 (2005).

7 C. M. Fourie, in *Collaboration, Communities and Competition: International Perspectives from the Academy*, S. Dent, L. Lane, T. Strike, Eds. (SensePublishers, Rotterdam, 2017)
J. D. Lichterman, A "community as resource" strategy for disaster response. *Public Health Rep*. 115, 262-265 (2000).
R. J. Sampson, S. W. Raudenbush, F. Earls, Neighborhoods and Violent Crime: A Multilevel Study of Collective Efficacy. *Science*. 277, 918-924 (1997).
C. van Eijk, T. Steen, Why citizens want to be co-producers, 10 (2013).

Participation des citoyens

- + Dans les quartiers où le sentiment d'appartenance à la communauté est fort, les habitants ont à cœur de s'impliquer dans le bien collectif⁸. Dans les quartiers du futur, les habitants se sentent donc concernés par la communauté et la politique locale. Ils sont plus enclins à prendre des initiatives, à faire du bénévolat et à participer aux projets initiés par des voisins, des organisations et les autorités.

Mobilité

- + Dans les quartiers durables, les habitants se déplacent moins souvent en voiture parce qu'il y a beaucoup de choses à faire sur place et que les déplacements durables sont la norme.

Climat

- + Dans les quartiers durables, les habitants échangent volontiers des objets, font des achats groupés et consomment localement. Ensemble, ils retroussent leurs manches pour aménager et entretenir les espaces verts.

« Investir dans le renforcement des communautés locales, c'est investir dans des questions sociales telles que la mobilité, le climat, le bien-être et la participation citoyenne. »

8 A. L. Kavanaugh, D. D. Reese, J. M. Carroll, M. B. Rosson, Weak Ties in Networked Communities. *The Information Society*. 21, 119-131 (2005).

Y.-C. Kim, S. J. Ball-Rokeach, Civic Engagement From a Communication Infrastructure Perspective. *Communication Theory*. 16, 173-197 (2006).

J. M. McLeod, D. A. Scheufele, P. Moy, Community, Communication, and Participation: The Role of Mass Media and Interpersonal Discussion in Local Political Participation. *Political Communication*. 16, 315-336 (1999).

C. Talò, T. Mannarini, A. Rochira, Sense of Community and Community Participation: A Meta-Analytic Review. *Soc Indic Res*. 117, 1-28 (2014).

1.3 Le défi

La déconnexion

Si le quartier d'aujourd'hui recèle tant de valeur, pourquoi ne la remarquons-nous pas toujours ? Il semble parfois que nous ne jugeons plus le quartier à la façon dont il enrichit nos vies, mais plutôt en fonction de sa **capacité à s'adapter à notre individualité**. « *Ce sont des voisins tranquilles* », « *nous laissons tout le monde tranquille* » et « *ils viennent arroser les plantes quand nous partons en voyage* » sont des qualités attendues du voisin moderne.

Est-ce le revers de la médaille ? Nos amis du Tadjikistan et nos fan-clubs en ligne nous ont-ils tellement gâtés qu'il nous est **difficile de nous lier à nos voisins** ?

Exploiter le capital social du quartier

Le potentiel est peut-être immense, mais cela **ne signifie pas que cette valeur est accessible d'un claquement de doigts**. Ni qu'elle est accessible dans la même mesure à tous les membres.

Les clichés du type « c'était mieux avant » sont tentants, mais ils sont très probablement faux et ne sont certainement pas constructifs. Et si **nous utilisons les atouts de notre réalité actuelle pour nous connecter davantage les uns aux autres** ? Les quartiers du futur deviendraient alors des quartiers solidaires qui ne se contentent pas de lisser nos différences, mais les valorisent.

« Le secret des quartiers solidaires du futur ? C'est parier sur le développement d'une communauté locale, ici et maintenant. »

Une formule pour mesurer le capital social

Ce livre blanc propose une **formule** qui donne un aperçu des dynamiques du capital social d'un quartier. Sur cette base, il est possible de cartographier et déployer la « valeur » d'un quartier.



« Notre relation avec notre voisinage semble très différente aujourd’hui de ce qu’elle était dans le passé. Dans ce document, nous montrons que la communauté locale recèle encore un riche potentiel, peut-être plus grand que jamais. »





« Dans des quartiers solidaires et durables, où les gens se connaissent, les résidents locaux s'engagent pour s'attaquer à des problèmes communautaires, voire mondiaux, à petite échelle. »

Wat en wanneer je wil
abonneren!



De Meulekar
• Since 1865 •
Zeeuwse bloem
vermalen meel, brood en bakm



LOKALE PRODUCTEN VIND JE HIER

1 BESTEL ONLINE

Kies uit een ruim aanbod
lokale en verse producten op
boerenburen.be

2 OP DE BUURDERIJ

Ontvang je producten
rechtstreeks van de boer

Une formule au service
de quartiers solidaires
et durables

2.



Une formule au service de quartiers solidaires et durables

Le quartier a donc une valeur indéniable, *en théorie*. Intuitivement, cependant, nous avons le sentiment que **certains quartiers offrent plus de valeur à leurs membres que d'autres**.

Est-ce bien le cas ? Est-il possible de calculer le capital social d'un quartier donné ? Et peut-être plus intéressant encore : cette formule fournit-elle des **leviers que nous pouvons activer pour maximiser le capital social** ?

2.1 La formule du capital social

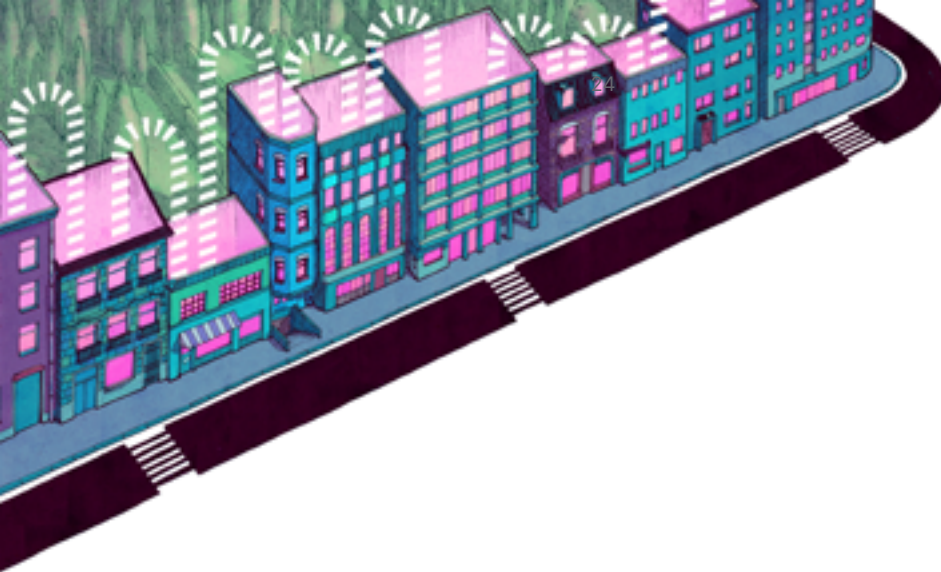
Au niveau individuel, le capital social d'une personne est généralement décrit comme l'ensemble des **ressources auxquelles ses relations sociales lui donnent accès**. Pensez à la perceuse prêtée par votre voisin, à cet ami qui vous conduit en voiture, aux conseils de votre oncle avocat, etc. Additionnez le tout et vous obtenez : votre capital social !

Le niveau collectif est un peu plus complexe à cet égard. Après tout, le capital social du quartier **n'est pas la simple somme des ressources de tous ses résidents**, comme nous le verrons plus loin.

Selon nous, pour déterminer (ou influencer) le capital social d'un quartier, il faut considérer deux éléments : d'une part, **le potentiel des ressources du quartier**, et d'autre part, **l'accès à ces ressources**.



Une simple formule ne suffit pas à exprimer des concepts sociaux complexes... mais reste bien utile. Elle vous servira de guide pour naviguer à travers les concepts de ce livre blanc et, surtout, pour vous lancer.



2.2 Le potentiel

Le **potentiel**, ou *excédent urbain*, consiste principalement en la somme des ressources ou des actifs d'un quartier. Ceux-ci peuvent prendre plusieurs formes :

- Temps
- Talents
- Finances
- Matériel
- Connaissances
- Espaces
- Connexions
- Soutien émotionnel

La mesure dans laquelle ces atouts sont présents est largement déterminée par la **démographie et le statut socio-économique d'un quartier**. Combien de personnes y vivent ? Quelle est la diversité du quartier ? Y a-t-il des commerces locaux dynamiques ?

Le potentiel est également déterminé par la mesure dans laquelle les atouts présents se prêtent à une **coopération** du quartier. Le tout est plus grand que la somme de ses parties. La diversité est ici un facteur important de *potentiel connectif*.

Imaginons un voisin danseur à la retraite (talent), un autre disposant d'une grande salle (espace), une troisième membre d'une association locale de personnes âgées (relations). À eux seuls, ces éléments ne représentent pas grand-chose pour la communauté, mais si ces trois personnes **s'unissent**, la création de cours de danse pour personnes âgées peut apporter plus de connexion et de bien-être au quartier (potentiel connectif).

En d'autres termes, le potentiel d'un quartier est constitué des ressources que les résidents apportent avec eux, plus la **valeur ajoutée** qui découle des collaborations possibles.



La **cartographie de ces opportunités** peut s'avérer extrêmement précieuse. En répertoriant tous les acteurs clés d'un quartier, on comprend rapidement comment les collaborations peuvent contribuer à résoudre toute une série de difficultés. À la fin de ce livre blanc, nous examinerons un outil qui peut vous y aider : la cartographie des capacités d'un quartier.

2.3 L'accès

Cependant, le fait que les membres disposent de certains outils ne signifie pas que ces derniers peuvent être utilisés librement par l'ensemble de la communauté. Pour cela, il faut que les **outils soient accessibles**.

Cet accès est déterminé par la mesure dans laquelle les **membres peuvent, et veulent, se connecter au réseau du quartier**. La connexion porte sur le fait de proposer des ressources ou de les utiliser.



La **possibilité** de se connecter au réseau d'un quartier (capacité) est largement influencée par les **espaces** du quartier, qui entravent ou stimulent les échanges entre voisins.

Certains résidents isolés pourraient profiter de la compagnie des autres. Mais peut-être le quartier manque-t-il de **lieux de rencontre publics**, ce qui rend difficile le contact entre les citoyens.

La volonté des habitants de se connecter au réseau de voisinage est la dernière pièce du puzzle. Nous l'imputons à la **cohésion sociale du quartier**.

Un club de sport local dispose peut-être d'un espace où les jeunes peuvent se rencontrer en dehors des heures d'ouverture. Cela ne signifie pas pour autant que les responsables font **confiance** à la jeunesse locale pour s'occuper des infrastructures.

Les relations entre les résidents sont-elles solides ? Quelles valeurs et normes le quartier défend-il ? La communauté locale est-elle inclusive ? Ces **dimensions sociales** déterminent en grande partie l'accès au capital social d'un quartier.

Avec les bons outils, vous pouvez **non seulement évaluer, mais aussi influencer** cet accès. C'est pour nous la définition même du développement d'une communauté. Et c'est là que réside la clé du capital social.

« Les ressources du quartier sont ce qu'elles sont : une abondance de potentiel pour enrichir le quartier et ses membres. Mais la mesure dans laquelle les résidents peuvent et veulent utiliser ces ressources... c'est là que nous pouvons faire la différence. »

« Dans les quartiers solidaires, les habitants s'occupent les uns des autres de toutes sortes de manières. Les personnes âgées gardent plus longtemps leur autonomie et la communauté combat activement l'isolement social. »





« Chaque quartier détient une certaine quantité de capital social : des ressources - telles que des connaissances, du matériel et du temps, et un réseau qui détermine la façon dont ce capital peut être utilisé par la communauté. »



La volonté de se
connecter au capital
social

3.



La volonté de se connecter au capital social

La **cohésion sociale** d'un quartier détermine en partie la mesure dans laquelle les résidents souhaitent se connecter au réseau – et donc aux ressources – du quartier.



La cohésion sociale détermine donc la **mesure dans laquelle les gens sont prêts à :**

- mettre leurs propres ressources à **disposition** de la communauté ;
- se tourner vers le voisinage **en cas de besoin** ;
- **travailler ensemble** à un meilleur voisinage.

3.1 La définition de la cohésion sociale

Nous sommes tous d'accord pour dire que la cohésion sociale est une bonne chose. Le degré de cohésion varie d'un groupe à l'autre, mais dans tous les cas, sa présence favorise **le bien-être de ses membres**⁹.

Pourtant, il s'agit d'un **concept complexe et contesté**, et il n'en existe pas de définition unique. Alors, comment évaluer la cohésion sociale d'un quartier ?

Selon nous, la cohésion sociale est **le résultat de nombreuses dimensions et de leurs dynamiques mutuelles** qui déterminent la mesure dans laquelle les membres veulent faire partie du groupe. Il est donc possible d'identifier quelques

9 D. Schiefer, J. van der Noll, The Essentials of Social Cohesion: A Literature Review. Soc Indic Res. 132, 579-603 (2017).

dimensions mesurables d'un quartier afin de mieux en comprendre la cohésion sociale.

C'est un peu comme si on voulait évaluer l'état de santé global d'une personne. Aucun test prêt à l'emploi n'exprime la santé d'une personne en pourcentage. Mais on peut prendre la température corporelle, poser quelques questions, faire une prise de sang... De la même manière, nous pouvons **étudier la communauté locale sous différents angles, et les analyser.**

Ensuite, nous pouvons établir un « protocole de soin », des **initiatives (ascendantes) et des interventions (descendantes) ayant un impact positif sur certaines dimensions sociales**, et donc stimuler la volonté des résidents à rejoindre le réseau.

3.2 Les dimensions de la cohésion sociale

La cohésion sociale est directement influencée par **une multitude de dimensions, mesurables ou non, influençables ou non**. Il existe autant de combinaisons de dimensions que d'études sociales connexes.

Sur la base des dimensions les plus courantes, ainsi que de notre propre expérience, nous proposons une courte liste de **dimensions sociales « mesurables et socialement réalisables »** à titre d'orientation. Selon nous, elle offre une image assez complète de la cohésion sociale d'un quartier, ou du moins un bon point de départ pour une analyse et un plan d'action :

- Esprit communautaire
- Confiance
- Réciprocité
- Valeurs partagées
- Réseaux

Nous allons aborder brièvement chacune de ces dimensions : que signifient-elles pour la cohésion sociale d'un quartier, et comment une organisation ou une autorité locale pourrait-elle les stimuler pour renforcer la communauté ? Comme vous le verrez, **chaque dimension souligne l'importance des échanges positifs entre les habitants du quartier**.

3.2.1 L'esprit communautaire

Signification

L'esprit communautaire est l'image que les résidents se font de leur quartier, et la mesure dans laquelle ils **s'identifient à cette image**¹⁰.

Il s'agit du **sentiment de solidarité** d'un quartier, que l'on pourrait comparer à celui d'un club sportif : même les supporters n'ayant pas touché le ballon pendant un match ne manquent pas de chanter « On a gagné ! » à la fin.

¹⁰ D. W. McMillan, D. M. Chavis, Sense of community: A definition and theory. *Journal of community psychology*. 14, 6-23 (1986).

Lorsque les résidents s'identifient fortement au quartier, ils trouvent important que celui-ci se porte bien, car cela rejaillit dans une certaine mesure sur leur **identité personnelle et même leur fierté**. Ils sont alors plus susceptibles de vouloir co-investir dans le quartier¹¹.

Le renforcement de la communauté par la promotion du sentiment d'appartenance

Le sentiment d'appartenance à la communauté est d'autant plus fort que les voisins ont des **expériences positives** avec la communauté locale¹², comme une activité amusante ou un voisin qui donne un coup de main. Sur la base de ces expériences, les résidents se forgent une image positive du quartier et s'y identifient d'autant plus fortement.

En outre, cela ne concerne pas uniquement les expériences personnelles : les résidents peuvent se forger la même image en observant les **échanges entre les autres résidents** : deux voisins qui discutent tranquillement, un article en ligne qui relate comment un habitant du quartier a reçu de l'aide pour débayer de la neige, ou même une collecte organisée par le quartier quelques années avant leur emménagement¹³.

En tant qu'administration ou organisation locale, vous pouvez stimuler l'esprit communautaire **en offrant une plateforme (plus inclusive) pour relayer les événements positifs du quartier**.

Pensez par exemple aux **espaces publics et virtuels** où les résidents peuvent se rencontrer pour des échanges de bon voisinage. Nous évoquerons ces espaces dans le chapitre suivant.

Vous pouvez aussi mettre en avant les témoignages positifs (recueillis, par exemple, lors d'une enquête de voisinage), en appliquant une **stratégie de communication locale**. Là encore, il faut veiller à l'inclusion.

11 L. Mahmoudi Farahani, The Value of the Sense of Community and Neighbouring. Housing, Theory & Society . 33, 357-376 (2016).

12 E. J. Lawler, S. R. Thye, J. Yoon, Social Commitments in a Depersonalized World (Russell Sage Foundation, New York, 2009).

13 J. D. De Meulenaere, B. Baccarne, C. Courtois, K. Ponnet, Neighborhood hotspot and community awareness: The double role of social network sites in local communities. Communications. 1 (2020), doi:10.1515/commun-2019-0135.

Quelques exemples qui **favorisent les échanges entre voisins** et rendent les habitants fiers d'être membres du quartier :

- + Fête annuelle de quartier
- + Pot du Nouvel An
- + Prix du meilleur voisin
- + Témoignages d'habitants
- + Travail en équipe
- + Cérémonie d'accueil des nouveaux voisins
- + Actions de bon voisinage
- + Réseau social de quartier
- + Slogan de quartier

3.2.2 La confiance

Signification

La confiance, c'est le fait d'**attendre de ses voisins une conduite** qui soit bénéfique, ou du moins non préjudiciable, pour soi-même ou pour la communauté. Sans confiance mutuelle, les membres sont réticents à coopérer et il est alors impossible de tirer le meilleur parti du capital social¹⁴.

Elle comporte un certain **risque** : « Je vais prêter mon échelle à mon voisin, même s'il existe une possibilité qu'il ne me la rende pas ».

La confiance joue un rôle à différents **niveaux qui sont importants pour la cohésion sociale d'un quartier** :

- La confiance en l'**individu**
- La confiance en le groupe auquel **on s'identifie**
- La confiance en un groupe auquel **on ne s'identifie pas**
- La confiance en une **institution**

Deux jeunes se présentent pour demander s'ils peuvent laver votre voiture contre un peu d'argent de poche. Dans quelle mesure seriez-vous plus enclin à leur faire confiance s'ils vivaient dans votre quartier ?

14 R. S. Burt, Brokerage and closure: an introduction to social capital (Oxford University Press, New York, 2005).

Le renforcement de la communauté par la promotion de la confiance

Lorsqu'un quartier se montre systématiquement méfiant, c'est généralement le résultat de **mauvaises expériences ou d'un manque d'expériences**.

Voici cinq suggestions pour **renforcer la confiance d'un quartier** :

- + **Rôles.** L'ambiguïté des rôles entraîne souvent la méfiance. Dans ce cas, difficile de savoir ce qu'une personne peut attendre d'une autre et quels protocoles s'appliquent à un échange. C'est pourquoi il peut être utile de désigner des référents ou des personnes de confiance, comme un référent d'intégration ou un ambassadeur de quartier.
- + **Transparence.** Faites ce que vous dites et dites ce que vous faites. Communiquer en temps utile, de manière claire et cohérente, puis agir en conséquence du mieux possible, peut contribuer à restaurer la confiance au niveau local.

Vous pouvez également permettre à d'autres organisations locales d'être plus transparentes, par exemple avec une ligne de communication, une entente ou une journée portes ouvertes pour les commerces locaux.

- + **Cadre de vie.** Des recherches montrent un lien entre l'état et l'adéquation des installations du quartier, et la confiance sociale¹⁵. Considérez l'impact de dégradations telles que des actes de vandalisme, des crottes de chien ou des lampadaires cassés sur le sentiment de sécurité et, en fin de compte, sur la confiance des habitants. L'entretien de l'espace public est donc important pour renforcer la confiance dans le quartier.
- + **Rencontres.** La méfiance découle souvent de la peur de l'inconnu. En encourageant les rencontres, on peut favoriser les expériences positives et donc la confiance. Il est donc d'autant plus important de créer des occasions de se rencontrer, en tenant compte de la diversité. Pensez aux

15 N. Hassan, T. S. Y. Lim, The Quality of Neighbourhood Facilities and Their Effect on Social Trust in Salak Selatan New Village, Kuala Lumpur. Journal of Regional and City Planning. 31, 264-284 (2020).

rencontres entre jeunes et moins jeunes, entre nouveaux arrivants et « vieille garde », et entre différents groupes culturels ou ethniques.

- + **Faites confiance.** Une autorité locale peut renverser les préjugés entourant un groupe ou une organisation en leur permettant d'avoir un impact positif sur le quartier. Par exemple, demandez aux jeunes de réfléchir à une action contre les déchets sauvages.

Dans tous les cas, vous faites savoir au voisinage que vous, en tant qu'autorité ou organisation locale, avez confiance dans le groupe ou l'institution en question. Veuillez toutefois à ne pas mettre l'accent sur une éventuelle ségrégation du quartier.

3.2.3 La réciprocité

Signification

La plupart des services, qu'il s'agisse du prêt d'une échelle ou d'une information, sont rendus en l'attente d'un retour tôt ou tard : c'est la **réciprocité**. Elle se présente sous différentes formes¹⁶ selon la nature d'une relation ou d'un réseau.

A. L'échange négocié

Premièrement, on rencontre le principe de « **l'échange négocié** ». Ici, deux voisins conviennent clairement à l'avance de qui fera quoi. L'échange se fait de manière bilatérale, plus ou moins en même temps.

- ⋮ Une dame âgée a besoin d'aide pour débayer la neige.
- ⋮ Un résident est prêt à aider, contre **rémunération**.

Souvent, dans ce cas de figure, la **confiance est maigre** et les chances de succès d'un voisin dépendent beaucoup de ses propres actions, et donc de ses possibilités.

De plus, la probabilité que ces échanges se répètent est limitée.

¹⁶ L. D. Molm, The Structure of Reciprocity. Social Psychology Quarterly. 73, 119-131 (2010).

B. L'échange réciproque

Un voisin peut également partager des ressources sans rien attendre en retour. Il ne sait alors pas quand la contrepartie arrivera, ou si elle arrivera tout court. C'est ce qu'on appelle un « **échange réciproque** ».

Une dame âgée a besoin d'aide pour déblayer la neige. Un habitant du quartier l'aide et **ne demande rien en retour**. Quelques mois plus tard, lorsque la vieille dame apprend que l'habitant du quartier est devenu papa, elle décide de préparer un repas chaud pour la nouvelle famille.

Dans ce cas, les échanges sont distincts, unilatéraux, et nourrissent une **relation saine sur le long terme**.

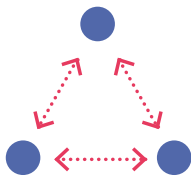
Si la contrepartie ne se matérialise jamais, *a fortiori* si elle est refusée dans le cas d'une demande spécifique, cela peut nuire à la **réputation** du bénéficiaire de l'aide et à la relation entre les deux voisins. En d'autres termes, il existe quand même une certaine attente.



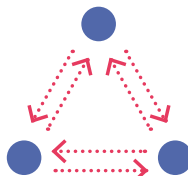
C. L'échange généralisé

Une troisième possibilité est l'**échange généralisé**, dans lequel un voisin ne donne pas nécessairement la contrepartie à la personne qui l'a aidé, mais à un autre habitant.

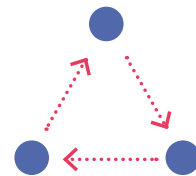
Une dame âgée a besoin d'aide pour débayer la neige. Un habitant du quartier l'aide et ne demande rien en retour. Lorsque la dame âgée apprend un peu plus tard sur Internet qu'un **autre habitant** cherche des conseils pour faire raccourcir un nouveau pantalon, elle se propose immédiatement pour faire le travail gratuitement.



L'échange
négocié



L'échange
réciproque



L'échange
généralisé

Dans ce type d'échange « indirect », les résidents ne dépendent pas les uns des autres, mais de **tous les membres qui contribuent au réseau**.

Cette forme de réciprocité présente des avantages importants. Par exemple, les échanges peuvent se manifester par des **actions de bon voisinage**. Dans un quartier où les échanges généralisés sont la norme, les habitants peuvent ranger spontanément les poubelles renversées ou garder un œil sur les biens des autres.

En outre, cela présente un avantage important pour les résidents qui ont moins de ressources (matériel ou compétences) à offrir. Après tout, ils sont plus susceptibles de pouvoir aider un voisin quelconque qu'un voisin en particulier. Les résidents vulnérables peuvent ainsi **sortir de leur rôle de demandeur d'aide**, car tout le monde a ainsi quelque chose à offrir au quartier.

Le degré et la forme de la réciprocité déterminent la mesure dans laquelle les résidents sont disposés à **contribuer ou osent demander de l'aide**.

Le renforcement de la communauté par la représentation de la réciprocité

Il est difficile de mettre en place une structure d'échanges généralisés sans forte cohésion sociale. Cependant, une autorité ou une organisation locale peut accroître la facilité et la motivation à échanger des ressources.

À cet égard, il est important de **rendre les échanges visibles**, et ce, pour trois raisons :

- Cela indique clairement que c'est la **norme** dans le quartier d'aider ses voisins sans contrepartie directe ;
- Les demandes d'aide au sein du quartier sont **claires**, ce qui augmente les chances que quelqu'un identifie une demande à laquelle il peut répondre ;
- Si le voisinage peut voir qu'une personne se rend utile, c'est très positif pour la **réputation** de cette dernière, ce qui peut être un facteur de motivation particulièrement fort.

Voici quelques suggestions pour rendre plus visibles les échanges au sein d'un quartier.

- + **Un réseau social de quartier** permet aux résidents de rendre leurs demandes et leurs offres d'aide visibles plus longtemps. Les réactions et donc les échanges sont visibles par tous les membres.
- + **Un frigo partagé ou une bibliothèque de quartier** est une preuve tangible de beaux échanges utiles au sein de la communauté locale.
- + **Une campagne de communication** axée sur le quartier met en évidence des échanges touchants. Pensez à des projets de quartier tels que les prix de bon voisinage et les témoignages.

3.2.4 Les valeurs partagées

Signification

Les valeurs sont des **croyanances** abstraites et émotionnelles qui existent dans un continuum et déterminent des attitudes et des comportements spécifiques¹⁷.

Plus simplement, il existe de nombreuses valeurs auxquelles chacun **attache plus ou moins d'importance**. L'intégrité, la productivité, le respect, le succès, le dévouement, l'égalité... Ces notions se traduisent par des normes - des règles de conduite - qui dictent quelles actions sont appropriées dans quelles situations.

Nos valeurs et normes personnelles déterminent non seulement notre propre comportement, mais aussi la **manière dont nous évaluons le comportement et, en fin de compte, le caractère, des autres**. Si le comportement d'un voisin va à l'encontre de nos propres valeurs et normes, cela peut influencer négativement notre opinion de lui.

Un habitant attache une grande importance à l'ordre et à la propreté : sa pelouse est toujours parfaitement tondue et sa poubelle ne reste jamais très longtemps sur le trottoir. En revanche, ces préoccupations ne sont pas partagées par sa voisine d'en face, qui attache plus de valeur à la liberté et à la flexibilité. Ce qui agace le premier résident, qui n'a aucune envie de discuter avec elle.

Le sentiment des valeurs partagées a un impact majeur sur une dimension évoquée précédemment : la confiance. Si nous **nous attendons à ce que quelqu'un partage les mêmes valeurs que nous**, nous sommes plus susceptibles de croire que nous œuvrons à un objectif commun, en respectant les mêmes règles.

Le renforcement de la communauté par la mise en avant des valeurs partagées

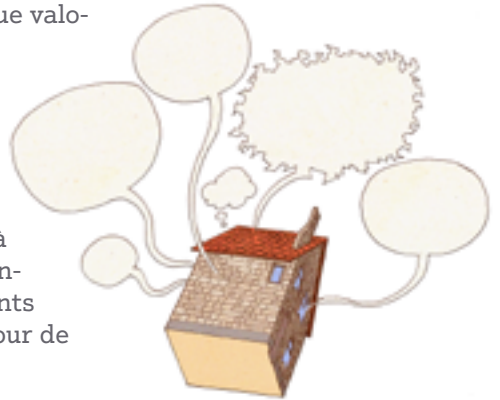
Le conflit de valeurs est une cause majeure de friction entre les groupes, qu'ils soient d'une culture ou d'une génération différente. Les valeurs conflictuelles peuvent donc diviser une communauté. À l'inverse, les valeurs partagées ont la **capacité de rassembler les gens**.

¹⁷ L. Wray-Lake, B. D. Christens, C. A. Flanagan, in Encyclopedia of quality of life and well-being research, A. C. Michalos, ed. (Springer Netherlands, Dordrecht, 2014), p. 1102-1107.

Deux groupes donnés ont certainement une valeur commune. Il est important **de la mettre en avant**, car en fin de compte, nous avons plus de points communs que de différences.

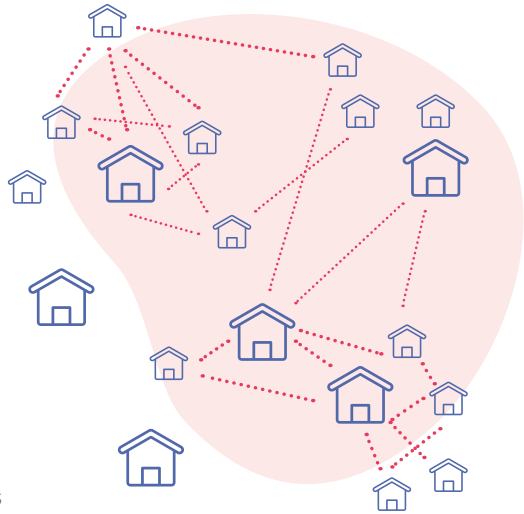
Voici un plan d'action en cinq étapes pour souligner les valeurs partagées par un quartier.

1. Lors d'une **enquête de voisinage**, déterminez les normes et les valeurs auxquelles les acteurs du quartier (résidents, organisations, etc.) sont attachés, au niveau personnel, social et local.
2. Recherchez des **valeurs communes** qui soient aussi inclusives que possible. Pensez par exemple au respect, à la serviabilité et à la tolérance.
3. Traduisez les valeurs communes du quartier dans un **manifeste de quartier**, un slogan ou un ensemble de commandements.
4. Rendez les valeurs communes **visibles** dans le quartier. Cela peut se faire physiquement, via un dépliant ou un site web. De cette façon, les nouveaux arrivants savent immédiatement ce que valorise le quartier.
5. Étape finale facultative : réunissez **plusieurs groupes autour des valeurs partagées** afin d'accroître la cohésion sociale. Réunissez des jeunes et une organisation locale à but non lucratif autour de l'environnement, ou des parents de différents milieux ethniques et culturels autour de l'éducation des enfants.



3.2.5 Le réseau

Les quatre dimensions précédentes sont des dimensions cognitives : elles existent principalement dans l'esprit des résidents et sont hautement subjectives. Le réseau, en revanche, est une **dimension structurelle** qui nous renseigne plutôt sur la composition du quartier, et qui est donc plus objective.



Pour établir une carte visuelle de tous les résidents et organisations du quartier, nous **pourrions tracer une ligne entre deux parties lorsqu'elles sont en relation**. Ces lignes nous indiqueraient dans quelle mesure les individus et les organisations sont en réseau dans le quartier.

Peut-être cette carte ferait-elle apparaître des grappes de groupes homogènes, et des ponts épars entre les grappes. Ces ponts renvoient au **capital social d'attachement ou d'acointance** dont nous avons parlé au début de ce livre blanc.

En outre, nous pourrions noter des liens verticaux entre les différents groupes et les organisations, c'est le **capital social instrumental**.

Plus le réseau d'un individu ou d'une organisation de quartier est développé, plus **il est probable que quelqu'un rejoigne le réseau du quartier**, y compris des étrangers.

Enfin, **plus le réseau social de quartier est fort à un moment donné**, plus il devient intéressant pour un individu ou une organisation de le rejoindre.

Une femme revient dans le quartier où elle a passé sa jeunesse. Elle croise beaucoup de nouveaux visages, mais y retrouve ses parents et son ancien voisin. Elle sait que le quartier est une communauté très soudée où chacun peut compter sur les autres. Elle est donc désireuse de s'intégrer et est heureuse de participer à une cérémonie d'accueil des nouveaux résidents.

Le renforcement de la communauté par l'expansion des réseaux existants

En stimulant de nouvelles relations entre les individus, les groupes et les organisations du quartier, les parties sont mieux mises en réseau et la cohésion sociale augmente. De cette manière, un nombre croissant de personnes est disposé à offrir et à demander des ressources à la communauté locale.

Voici quelques idées pour renforcer les réseaux au sein du quartier.

- + **Figures relais.** Elles peuvent jouer un rôle important en mettant en contact différentes parties. Pensez aux travailleurs communautaires, aux référents d'intégration ou à un concierge de quartier.
- + **Réunions.** Organisez des cérémonies d'accueil ou d'autres événements de réseautage où les résidents peuvent se rencontrer.
- + **Actions.** Les activités sur des thèmes qui animent les citoyens offrent un cadre idéal pour nouer des relations. Par exemple, une session d'information ou une foire.
- + **Espaces physiques et virtuels.** Seule la présence d'espaces de qualité, tant physiques (comme un parc) que virtuels (comme un réseau social de quartier), peut donner lieu à des échanges spontanés.
- + **Communication autour des organisations.** En faisant connaître les organisations locales, leurs offres et leurs activités, vous favoriserez les relations entre les organisations et les citoyens, et entre les organisations elles-mêmes. Pensez à un annuaire des commerçants locaux ou à une journée portes ouvertes pour les entreprises.





« Le sentiment communautaire, c'est un sentiment de solidarité que les voisins éprouvent ou non. Si les résidents s'identifient fortement au quartier, ils trouveront important que celui-ci se porte bien. »





« En stimulant de nouvelles relations entre les individus, les groupes et les organisations du quartier, les parties sont mieux mises en réseau et la cohésion sociale augmente. »

« Mettre en avant les valeurs communes, telles que la propreté et l'écologie, au sein de la communauté, permet d'unifier et de mobiliser les résidents. »





« La méfiance naît souvent de la peur de l'inconnu. Par des rencontres physiques, on peut créer des expériences positives et donc de la confiance dans le quartier. »

La capacité à se connecter au capital social

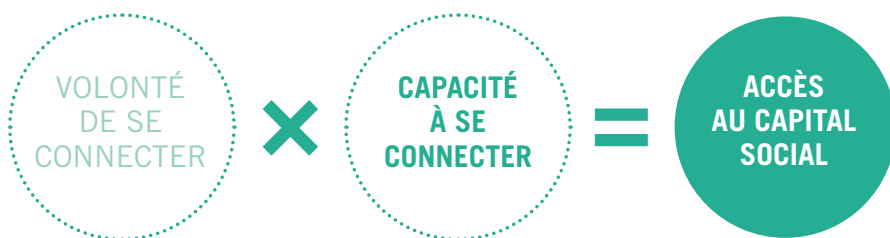
4.



La capacité à se connecter au capital social

Piqûre de rappel

Vous souvenez-vous des **deux éléments** qui déterminent l'accès au capital social ?



Jusqu'à présent, nous nous sommes concentrés sur la volonté de se connecter au capital social, largement déterminée par la cohésion sociale. Nous allons maintenant examiner la **capacité**, la mesure dans laquelle on peut se connecter aux ressources du quartier.

L'infrastructure de communication

L'infrastructure de communication couvre les **espaces physiques et virtuels** au sein desquels les résidents peuvent ou non entrer en contact les uns avec les autres.

Dans une large mesure, c'est la qualité de cette **infrastructure de communication** qui détermine si le quartier est capable de... :

- mettre ses propres ressources **à la disposition** de la communauté ;
- se tourner vers le voisinage **en cas de besoin** ;
- **travailler ensemble** à l'amélioration du voisinage.

L'importance des espaces

Sans espaces de qualité et accessibles où les habitants peuvent systématiquement entrer en contact les uns avec les autres, il est évidemment **difficile d'utiliser le capital social du quartier**.

Car comment, **sans espace physique ou virtuel**, pourrait-on, par exemple :

- savoir **qui** vit à côté ;
- connaître les **ressources** disponibles dans le quartier ;
- **demander** de l'aide ou du matériel ;
- **fournir** de l'aide ou du matériel ;
- **parler** de ses difficultés et des solutions ; ou
- se **donner un coup de main** ?

Le rôle des autorités

Souvent, la création d'un espace où les voisins peuvent entrer en contact représente un investissement en temps, en argent et en énergie. **Le rôle des autorités locales à cet égard est triple :**

- comprendre où se situe le **besoin** (quel type d'espace est souhaité, mais aussi comment l'espace doit être aménagé) ;
- **fournir** les espaces nécessaires ; et
- **maintenir** les espaces existants.

L'implication des habitants dans ces processus est certainement bénéfique pour le **résultat final, l'implication dans le projet et la cohésion sociale du quartier**.

Une enquête montre que le voisinage est favorable à l'aménagement d'une nouvelle aire de jeux. Si le quartier peut faire appel à ses propres talents pour concevoir l'aire de jeux (créer un jardin, réaliser une œuvre d'art, inventer un nom, etc.), les habitants se sentiront certainement fiers du résultat. Cela favorise le sentiment d'appartenance et la probabilité que les habitants s'impliquent plus tard dans l'entretien du lieu.

4.1 Les espaces physiques

Les tiers-lieux

Par espaces physiques, nous entendons tous les lieux du quartier qui offrent aux résidents la possibilité d'interagir (comme un sentier pédestre), mais plus encore les **lieux qui stimulent réellement l'interaction**, comme les cafés, les centres communautaires ou les parcs.

Ray Oldenburg parle de **tiers-lieux**¹⁸. Alors que votre maison sert de premier lieu et votre environnement de travail de deuxième lieu, les tiers-lieux :

- sont **accessibles** à tous ;
- visent des conversations **informelles** dans un cadre confortable ;
- sont **familiers**, par exemple parce qu'on y croise souvent des visages connus ; et
- ne sont pas un point de passage obligatoire, les visiteurs sont là **parce qu'ils le veulent**.

Les tiers-lieux sont **importants pour la vie sociale d'un quartier**. Ils offrent aux habitants la possibilité de discuter des problèmes du quartier, d'échanger des opinions, d'apprendre les uns des autres, etc., ce qui peut déboucher sur des relations et des actions.

L'appropriation de l'espace par un groupe

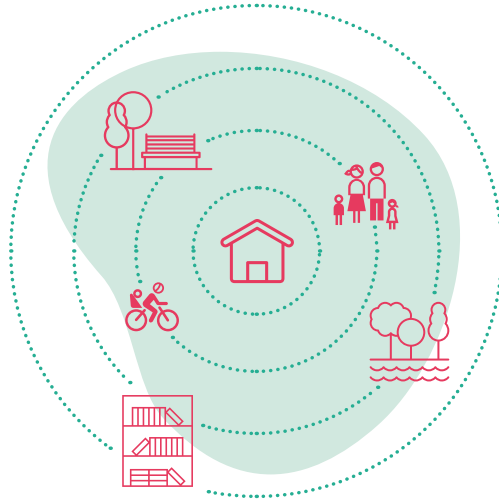
Au fil du temps, **des groupes de voisins peuvent s'approprier** ces lieux¹⁹ qui servent d'intermédiaire entre l'espace privé et l'espace public.

Dans ces espaces dominés par un groupe qui impose ses règles, les gens se comportent de manière légèrement différente les uns envers les autres. Les échanges qui ont lieu ici n'ont pas le caractère intime d'une relation amicale, ni le détachement qu'on observe entre des étrangers. Ces espaces invitent à la **reconnaissance amicale, aux conversations légères et autres marques de bon voisinage**.

18 R. Oldenburg, *The great good place: cafés, coffee shops, bookstores, bars, hair salons, and other hangouts at the heart of a community* (Marlowe, New York, 1999).

19 M. Kusenbach, *Patterns of Neighboring: Practicing Community in the Parochial Realm*. *Symbolic Interaction*. 29, 279-306 (2006).

L. H. Lofland, *The public realm: exploring the city's quintessential social territory* (Aldine de Gruyter, Hawthorne, N.Y, 1998), *Communication and social order*.



Dans un quartier du centre de la ville, il y a quelques rues commerçantes très fréquentées. Les passants évitent le regard des autres. À quelques pas de là, il y a un petit parc. Les résidents voient cet endroit comme un lieu pour le quartier. Les passants s'y saluent presque toujours et les gens s'arrêtent souvent pour discuter.

La subjectivité de l'expérience

Le caractère public ou privé d'un espace **dépend de l'observateur**. Le client d'un café qui n'habite pas le quartier considérera l'établissement comme un espace public et se comportera en conséquence, tandis que dans ce même café, un résident du quartier sera peut-être plus enclin à parler à d'autres clients.

La signification d'un espace varie également **d'un habitant à l'autre**. Le quartier physique peut être divisé en cercles concentriques autour du domicile d'une personne²⁰. Plus un lieu est proche du domicile, plus il est porteur de sens pour l'habitant. Par exemple, en regardant par la fenêtre, une personne peut en apprendre beaucoup sur ses voisins immédiats.

Un banc communautaire peut revêtir une grande valeur pour une personne qui vit à quelques pas de celui-ci, beaucoup moins pour

²⁰ M. Kusenbach, A Hierarchy of Urban Communities: Observations on the Nested Character of Place. *City & Community* . 7, 225-249 (2008).





un habitant qui réside à l'autre bout du quartier. L'**implantation stratégique de ces lieux de rencontre** n'est donc pas à prendre à la légère.

L'**histoire et les associations liées à un lieu** sont également importantes²¹. Un parc ayant déjà accueilli de nombreuses activités de voisinage positives par le passé est souvent plus apprécié par les résidents qu'un parc dégradé. Voici pourquoi l'entretien et la prévention de la détérioration sont si importants.

4.2 Les espaces virtuels

La signification de l'espace virtuel

Tout espace qui permet des échanges entre les résidents donne accès au capital social, dans une certaine mesure. Aux lieux de rencontre du quartier s'ajoutent les panneaux d'affichage de petites annonces ou les **réseaux sociaux de quartier** comme Hoplr.

Les espaces virtuels donnent également un **aperçu de l'identité, des ressources et des difficultés du quartier**. Comme les espaces physiques, ils permettent aux résidents de poser des questions et d'y répondre, d'échanger des informations et de collaborer²².

Persistance, répliquabilité, évolutivité et facilité de recherche

Les échanges virtuels sont généralement moins adaptés à l'approfondissement de relations solides. Dans le contexte du développement d'une communauté, en revanche, ils offrent quelques **caractéristiques uniques**.

21 T. Mannarini, A. Rochira, C. Talò, How Identification Processes and Inter-Community Relationships Affect Sense of Community. *Journal of Community Psychology*. 40, 951-967 (2012).

Y.-F. Tuan, *Space and place: the perspective of experience* (Arnold, Londres, 1977).

22 J. De Meulenaere, C. Courtois, K. Ponnet, in *Routledge Companion to Local News and Journalism*, A. Gulyas, D. Baines, Eds. (Routledge, Oxford, UK, 2020), pp. 398-407.
C. López, R. Farzan, in *Proceedings of the 7th International Conference on Communities and Technologies (ACM, New York, NY, 2015), C&T '15*, pp. 59-67.

Les échanges en ligne (comme les messages de voisinage sur Hoplr) sont enregistrés et sauvegardés, ce qui permet à d'autres voisins d'y **accéder et de les partager, sur le coup ou plus tard.**

En d'autres termes, les échanges en ligne ont nettement plus de chance de toucher les **résidents qui n'étaient pas directement impliqués dans l'action initiale.**

Cela a, à son tour, **un effet exponentiel :**

- Le développement de **l'identité du quartier** ;²³
- La probabilité que les membres reçoivent les **ressources appropriées** (par exemple, une invitation à une activité communautaire, des informations pertinentes, de l'aide, etc.) ;
- **L'apprentissage par l'observation** (on apprend à mieux connaître les règles du quartier et il devient plus facile de demander de l'aide).

En outre, pour certains résidents, le contact avec le voisinage peut être **plus accessible** dans l'espace virtuel que dans l'espace physique.

23 De Meulenaere, J. D., Baccarne, B., Courtois, C., & Ponnet, K. (2020). Neighborhood hotspot and community awareness: The double role of social network sites in local communities. *Communications*, 1(ahead-of-print). <https://doi.org/10.1515/commun-2019-0135>



« L'implication des habitants dans le développement des espaces physiques est bénéfique pour le résultat final, l'implication dans le projet et la cohésion sociale du quartier. »

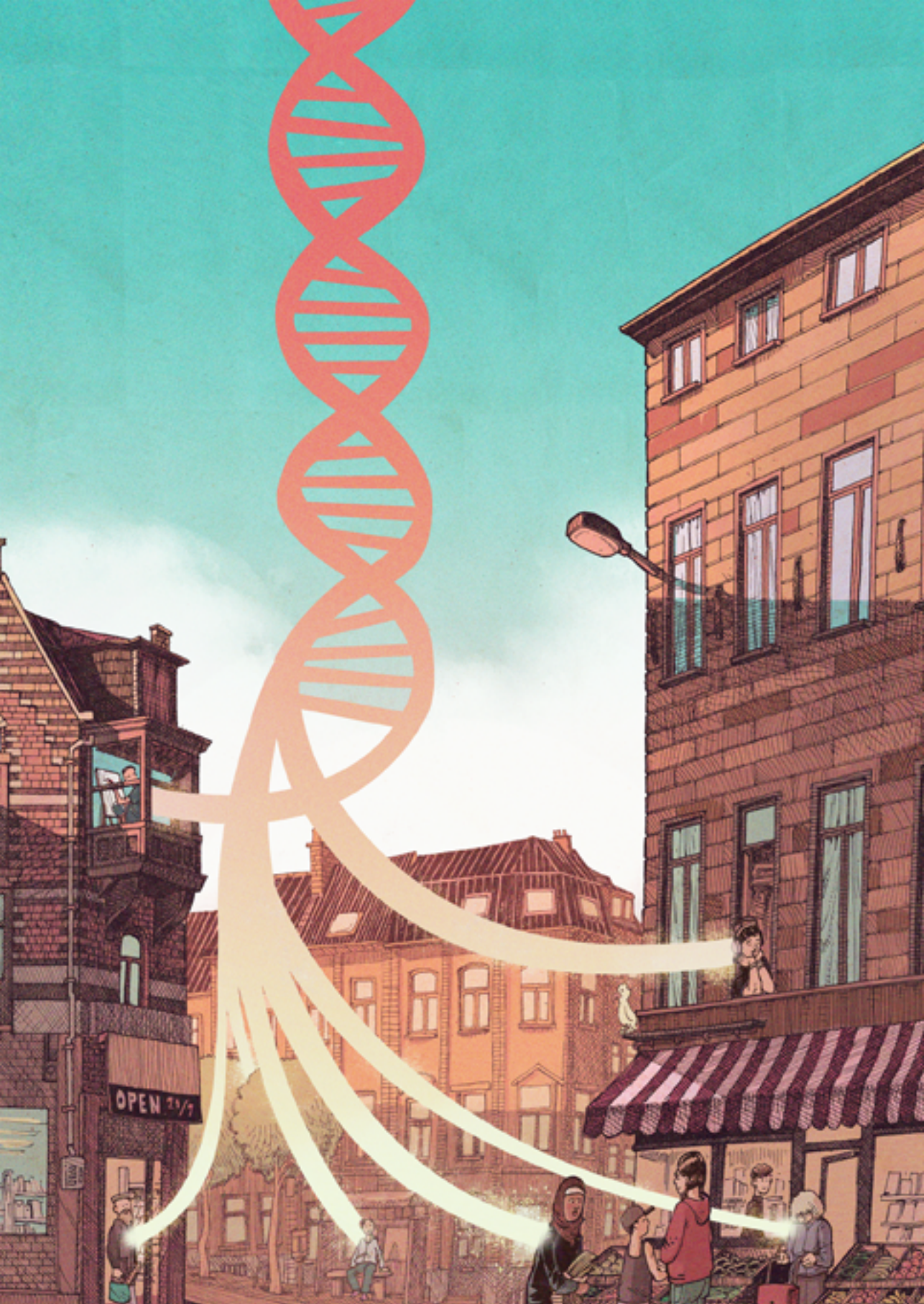


« Les espaces virtuels donnent un aperçu de l'identité, des ressources et des difficultés du quartier. Tout comme dans un espace physique, les habitants peuvent y collaborer et échanger des informations. »



Les dynamiques de voisinage

5.



Les dynamiques de voisinage

Au début de ce livre blanc, nous avons proposé une **formule**, que nous avons présentée dans les chapitres précédents. Cet outil permet d'exploiter le capital social d'un quartier.



Bien sûr, ce n'est pas aussi tranché. De nombreux facteurs influencent, à des degrés divers, à la fois la volonté et la capacité à se connecter. **Nombre de ces facteurs sont indépendants de notre volonté** : il s'agit de conditions préalables dont nous parlerons plus loin.

En outre, la **cohésion sociale et les espaces d'un quartier sont tout sauf séparés**. Nous les appelons le « yin et le yang du quartier », comme nous le verrons brièvement.

Les dynamiques d'un quartier sont innombrables, et c'est une bonne nouvelle. Ce sont autant d'**ingrédients qui peuvent avoir un effet exponentiel sur l'accès du quartier aux ressources**, d'innombrables possibilités d'accroître le capital social de la communauté.

5.1 L'influence des espaces sur la cohésion sociale

Dans une large mesure, les espaces d'un quartier **façonnent la cohésion sociale** de ce dernier.

Quelques exemples :

- + Dans un quartier propre, où le vandalisme et les débris sont rares, le **sentiment de confiance** peut être plus grand.
- + Les œuvres d'art, les statues et autres symboles reconnaissables font partie de l'image du quartier et contribuent à forger une **identité** commune.
- + La présence d'un parc facilite le tissage **des relations de voisinage**.
- + Un espace virtuel où les habitants peuvent discuter de sujets liés au voisinage permet de mieux connaître les **valeurs** auxquelles ils tiennent.

5.2 L'influence de la cohésion sociale sur les espaces

L'inverse est également vrai. La cohésion sociale **se reflète dans les espaces** du quartier.

Quelques exemples :

- + Un quartier doté d'un fort sentiment de communauté soutiendra plus volontiers **l'économie locale**.
- + Dans un quartier où les habitants se font **confiance**, les **initiatives citoyennes** sont plus susceptibles de voir le jour.
- + Une communauté locale capable d'exprimer son appréciation commune pour un quartier propre est plus susceptible de contribuer à **l'entretien des espaces physiques**.

- + Dans un quartier où le sentiment de réciprocité est fort, l'utilisation et donc le succès d'un **réseau social de quartier** seront plus grands.

5.3 Les conditions préalables

L'*environnement de communication* du quartier comprend les facteurs intangibles (ou **conditions préalables**) auxquels sont soumis les espaces, les relations et les échanges au sein du quartier. Cet environnement peut être favorable ou défavorable et influence différents groupes de différentes manières.

Nous distinguons **six types de conditions** qui déterminent l'environnement de communication²⁴ :

Conditions socioculturelles

Y a-t-il des inégalités dans le quartier ? Comment y parle-t-on de certains groupes ? Les résidents sont-ils par nature plutôt individualistes ou orientés vers la communauté ?

Conditions psychologiques

Les résidents se sentent-ils en sécurité dans le quartier ?
Les résidents sont-ils naturellement confiants ou méfiants ?
Les résidents ont-ils tendance à accorder beaucoup d'importance à leur ville et à leur communauté locale ?

Conditions économiques

Les résidents peuvent-ils satisfaire leurs besoins fondamentaux ? Disposent-ils de moyens personnels pour interagir avec le voisinage ? Ont-ils assez de temps pour s'occuper du quartier ?

Conditions technologiques

L'accès à Internet est-il fiable dans le quartier ?

Conditions physiques

Où se trouve le quartier ? Dans un milieu plutôt rural ou urbain ? Le quartier est-il traversé par une route très fréquentée ? Le quartier est-il accessible aux personnes à mobilité réduite ?

24 1. S. J. Ball-Rokeach, Y.-C. Kim, S. Matei, *Storytelling Neighborhood Paths to Belonging in Diverse Urban Environments*. *Communication Research*, 28, 392-428 (2001).

Conditions supra-locales

Quel rôle le quartier joue-t-il pour les non-voisins? Y a-t-il beaucoup de touristes? Existe-t-il des installations, telles qu'une piscine ou une gare, qui attirent dans le quartier des habitants d'autres communes?

Le rôle des autorités locales

L'environnement de communication et ses conditions préalables sont assez **constants** au sein d'un quartier donné, ce n'est pas là qu'une autorité ou organisation aura le plus d'impact.

Les autorités et organisations doivent toutefois **avoir conscience** de ces conditions et en tenir compte, par exemple, lorsqu'elles élaborent des initiatives de développement de quartiers.

Il est donc utile d'identifier ces **facteurs lors d'une analyse de quartier** pour déterminer si certaines actions concernant l'environnement de communication sont possibles et appropriées.

« Dans un quartier où les habitants se font confiance, les initiatives citoyennes ont plus de chances d'aboutir. D'ailleurs, ces initiatives favorisent souvent le rapprochement des voisins. »





« La présence de commerces et de services de proximité facilite le tissage de relations de voisinage. Les quartiers où le sentiment de communauté est fort soutiennent d'autant plus volontiers l'économie locale. »



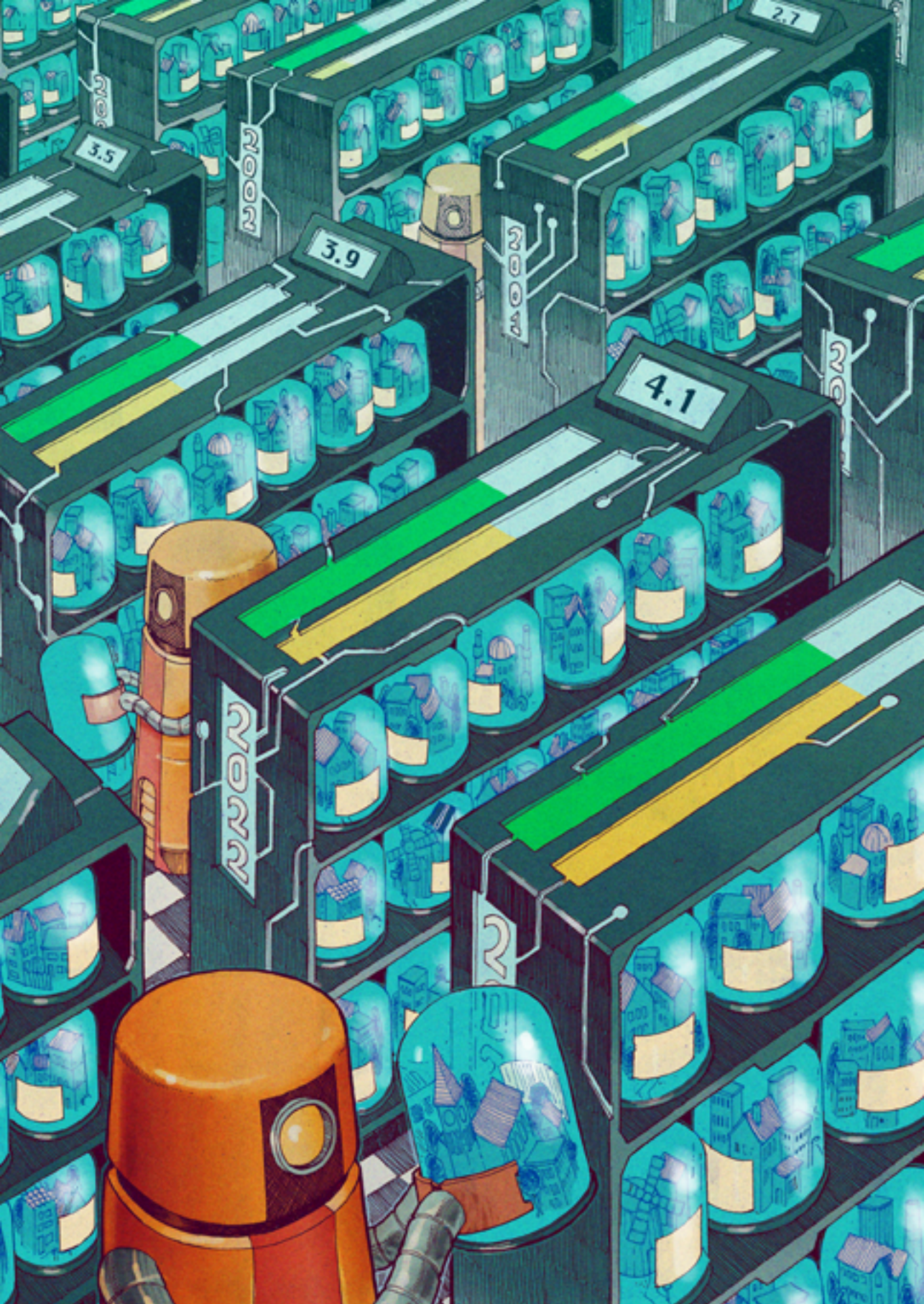
Lieve klanten,

Wilt u, julia, voor alle p
volledigheid van julia bestelling
julia bestelling (inclusief grotere
meerdere ingepakten verdere p

Waar
Pain d'

Conclusion

6.



Conclusion

Le quartier recèle une valeur énorme pour tous les résidents, c'est le **capital social**. Cette valeur s'étend à l'ensemble de la société dans des domaines qui vont de la sécurité à la mobilité en passant par les soins, selon l'adage « Penser globalement, agir localement ».

Toutefois, ce capital social n'est pas le même d'une communauté locale à l'autre. Les autorités, prenant conscience du potentiel des ressources locales, cherchent de plus en plus à **stimuler l'implication des quartiers**. Dans ce livre blanc, nous avons proposé une formule :



Il n'est pas facile pour une autorité locale d'avoir un impact sur le potentiel, les ressources d'un quartier. Toutefois, nous sommes absolument convaincus que **chaque quartier possède déjà tout ce dont il a besoin pour relever les difficultés qui se présentent**.

En revanche, une autorité ou une organisation locale peut avoir un impact important sur l'accès à la communauté et à ses ressources. C'est ce que nous appelons le **renforcement de la communauté**. Il s'agit de stimuler la mesure dans laquelle les résidents peuvent et veulent se connecter au réseau de voisinage.

Nous avons établi un lien entre cette *volonté de connexion* et la cohésion sociale d'une communauté locale. La cohésion sociale se compose de toute une série de **dimensions sociales qu'une autorité ou une organisation locale peut stimuler à des degrés divers**.

La *capacité à se connecter* est liée aux espaces où les voisins peuvent entrer en contact les uns avec les autres. Ici, les autorités peuvent se concentrer sur les **lieux et les canaux qui stimulent les rencontres et les échanges**.

Les autorités locales jouent alors un rôle de **facilitation** d'une manière bien pensée et inspirée, en investissant dans le développement de la communauté.

Pour ce faire, il faut d'abord **comprendre où se situent les points sensibles, les difficultés et les opportunités, puis créer des projets et des espaces de quartier** qui permettent aux habitants de se connecter au réseau de voisinage et les y préparent.

Hoplr veut faire sa part en tant que réseau social de quartier et centre de connaissances pour les quartiers. Nous travaillons actuellement à un **score de quartier**, une analyse automatique du quartier qui en révèle les différentes dimensions, année après année, à partir de la formule présentée précédemment. Ce score servira de guide pour développer et évaluer toutes les interventions de quartier, et leur donner le bon cap.

Le score de quartier se superposera à nos **réseaux sociaux de quartier existants**, où des centaines de milliers de voisins échangent déjà aujourd'hui des informations, de l'aide et du matériel dans un contexte positif.

Enfin, nous sommes en train de lancer notre **concierge de quartier**, qui combine le pouvoir d'un conseiller local avec un tableau de bord numérique qui met en relation l'offre et la demande.

Bonus: Commencer à construire une communauté

7.

Bonus: Commencer à construire une communauté

Pour travailler sur le capital social d'un quartier, il est conseillé de procéder en deux phases : **mesure (analyse du quartier)** et **influence (projet de quartier)**.

- Tout d'abord, il est utile de se renseigner sur les particularités d'un quartier, entre autres **en écoutant les habitants**, pour savoir quelles interventions ont le plus grand potentiel.
- Ensuite, il est temps d'agir. Sur la base des difficultés identifiées, on peut développer un ou plusieurs projets de quartier **ayant le plus grand impact positif possible sur la communauté**.

7.1 L'analyse du quartier

L'**analyse de quartier** permet de cartographier les difficultés et les opportunités d'un quartier. Nous nous basons sur trois éléments :

- Les **ressources** du quartier (potentiel)
- Certaines **dimensions sociales** du quartier (accès)
- Les **espaces** de proximité (accès)

Vous avez peut-être déjà une idée assez précise de la situation d'un quartier en termes de ressources, de cohésion sociale et d'espace. Mais il peut être **prématuré de tirer des conclusions sur la base de votre seule intuition**, ne serait-ce que parce que vous ne vous identifiez probablement pas à tous les groupes sociodémographiques du quartier.

Voilà pourquoi nous recherchons des données tant quantitatives que qualitatives, provenant au moins en partie des **résidents eux-mêmes**. Ci-dessous, nous examinons brièvement les quatre méthodes les plus importantes de collecte des données.

7.1.1 Les méthodes

L'examen préliminaire des données existantes

Vous trouverez déjà certainement beaucoup d'**informations utiles** auprès de la ville ou de la commune. Par exemple :

- Les données **sociodémographiques** du registre de la population ou du recensement ;
- Les données sur le **commerce local, les organisations locales**, etc. ;
- **Les résultats** d'études antérieures ;
- **D'autres informations** bien connues telles qu'une carte du quartier, le taux de chômage, le nombre d'initiatives de quartier, la fréquentation des événements de quartier, etc.

L'enquête

Il est possible de collecter relativement facilement **un grand nombre de données quantitatives anonymes** par un questionnaire en ligne, sur papier ou par téléphone.

Le plus difficile lors de la création d'une enquête est de **définir soigneusement vos questions** : celles-ci doivent permettre de recueillir les informations nécessaires tout en restant faciles à comprendre.

Les entretiens

Les entretiens sont plus limités en termes de thématiques et de collecte de données, mais ils permettent de recueillir des **données qualitatives très approfondies**. C'est donc un bon moyen de recueillir des informations qui ne peuvent être exprimées en chiffres.

Il est préférable de mener vos entretiens avec quelques personnes clés du quartier, notamment des personnes qui en **savent beaucoup sur le quartier, ou qui représentent une certaine communauté**.

Les discussions de groupe

Dans le cadre d'une discussion de groupe, les résidents sont invités à **dialoguer entre eux**. Cela peut prendre la forme d'un atelier, d'un groupe de discussion, d'un panel de quartier, d'une promenade dans le quartier, etc.

Bien sûr, les **répondants risquent de s'influencer mutuellement**. C'est la force d'une discussion de groupe. Cela offre aussi un espace pour évoquer les difficultés, qui peuvent être nuancées par le groupe.

Combinaison

Chacune de ces méthodes présente des avantages et des inconvénients spécifiques. C'est précisément pour cela qu'il est essentiel de les **combiner** lors de l'analyse de quartier, lorsque c'est possible :

- Une analyse de quartier commence généralement par un **examen préliminaire** ;
- Cette étape est suivie d'une phase **d'enquête et d'entretiens** ;
- Enfin, les résultats de la deuxième étape constituent une excellente base de **discussion de groupe**.

7.1.2 Développer l'analyse de quartier

En fonction des méthodes choisies, vous aurez besoin de **questions** : les questions que vous inclurez dans votre enquête ou votre entretien, mais surtout des questions de recherche, celles auxquelles vous voulez répondre. Idéalement, vous devriez commencer par une ou plusieurs questions de recherche qui vous aideront à garder le cap. Voici quelques sources d'inspiration.

La composition du quartier

Les données administratives officielles offrent déjà beaucoup d'informations sur la composition d'un quartier. Il faut les consulter pour réaliser un échantillon et optimiser la représentativité de l'enquête.

C'est pourquoi il est tout aussi essentiel, par d'autres méthodes, de prévoir quelques **questions sociodémographiques**.

Quelques exemples de questions.

Question de recherche : Quelle est la répartition de l'échantillon de participants en termes de sexe, d'âge, d'ancienneté dans le quartier, d'origine migratoire et de langue maternelle ?

- + Quel est votre sexe ?
- + Quel âge avez-vous ?
- + Depuis combien de temps vivez-vous dans ce quartier ?
- + Êtes-vous né dans ce pays ?
- + Votre mère est-elle née dans ce pays ?
- + Votre père est-il né dans ce pays ?
- + Quelle langue parlez-vous le plus à la maison ?

La diversité

C'est principalement au cours de **discussions** verbales - en tête-à-tête ou en groupe - que les habitants peuvent véritablement incarner la composition du quartier, par exemple en matière de diversité.

Quelques exemples de questions.

Question de recherche: Dans quelle mesure le quartier est-il tolérant et respectueux de la diversité des résidents?

- + « Les personnes d'origines différentes cohabitent bien dans le quartier »
- + « Les personnes de générations différentes cohabitent bien dans le quartier. »
- + « Les nouveaux arrivants et les résidents de longue date cohabitent bien dans le quartier. »
- + « La diversité enrichit ce quartier »

Le sentiment d'appartenance à la communauté

Le sentiment d'appartenance peut **varier considérablement au sein d'un même quartier**. Des recherches montrent que les jeunes familles, les résidents qui passent beaucoup de temps dans le quartier et les personnes qui y vivent depuis longtemps éprouvent un sentiment d'appartenance plus fort. À l'inverse, les jeunes et les résidents confrontés à une barrière linguistique ont tendance à éprouver un sentiment d'appartenance moindre.

Le sentiment d'appartenance étant très subjectif, il est important de recueillir suffisamment d'opinions, en accordant **une attention particulière aux différents groupes du quartier**.

Quelques exemples de questions.

Question de recherche: Dans quelle mesure les résidents éprouvent-ils un fort sentiment de communauté?

- + « Si quelqu'un prend une initiative dans le quartier, j'ai toujours le sentiment que « nous » organisons quelque chose (et pas qu'« ils » organisent quelque chose). »
- + « Je me sens attaché au quartier. »
- + « J'espère vivre longtemps dans ce quartier. »
- + « Il est important pour moi que mes voisins pensent que je suis un bon voisin. »
- + « S'il y a un problème dans le quartier, les habitants se débrouillent pour le régler. »

La confiance

Des études montrent une relation inverse entre la confiance et la **diversité**. Non seulement la confiance sera vécue différemment par les différentes communautés du quartier, mais elle sera également témoignée à des degrés différents d'une communauté à l'autre.

Cependant, il ne faut bien entendu pas cibler de communautés spécifiques dans les questions. En d'autres termes, **les questions doivent être aussi générales que possible** et viser le quartier plutôt que l'habitant.

Quelques exemples de questions.

Question de recherche : Dans quelle mesure les résidents font-ils confiance à leur quartier et à leurs voisins ?

- + « Je ne me sentirais pas en sécurité si je marchais seul dans le quartier après le coucher du soleil. »
- + « Si je devais perdre mon portefeuille dans le quartier, il y a de fortes chances pour que je le retrouve avec son contenu intact. »
- + « Je serais d'accord pour prêter les chaises de ma salle à manger pour une fête de quartier. »
- + « J'ai confiance dans le fait que les autorités locales défendent mes intérêts. »
- + « En cas d'urgence, je ferais confiance à mes voisins pour s'occuper de mon enfant ou d'un enfant sous ma garde. »

Il peut être particulièrement pertinent de compléter les données quantitatives par des **données issues d'entretiens**, par exemple. De cette manière, on obtient une image plus approfondie des tensions possibles dans le domaine de la confiance.

La réciprocité

L'existence ou non d'un réseau d'échanges généralisés dans un quartier donne une indication précieuse sur la **facilité avec laquelle les résidents se connectent au capital social**.

La réciprocité étant en partie liée à la réputation d'une personne dans le voisinage, il est préférable de poser les questions concernant cette dimension **de manière anonyme**.

Quelques exemples de questions.

Question de recherche : Dans quelle mesure les voisins s'entraident-ils sans rien attendre en retour ?

- + « Si un voisin m'aide à résoudre des problèmes informatiques, je l'indemniserai probablement. »
- + « La plupart des habitants de ce quartier s'entraident automatiquement, sans qu'il soit nécessaire de le leur demander. »
- + « Si je prêtais une perceuse à un voisin, j'attendrais quelque chose en échange. »
- + « Quand je vois des déchets par terre dans notre quartier, je les mets à la poubelle, même si ce ne sont pas les miens. »
- + Avez-vous aidé un voisin gratuitement au cours de l'année écoulée ?

Les valeurs partagées

D'une part, vous pouvez chercher à savoir si les résidents ont aujourd'hui le **sentiment de partager des valeurs avec leurs voisins**. La meilleure façon de poser cette question est une enquête anonyme.

D'autre part, si vous souhaitez stimuler la cohésion sociale du quartier, il peut être utile de découvrir **les valeurs et les normes que les habitants du quartier pourraient partager**. Il peut aussi être intéressant de répertorier des valeurs ou normes lors d'une enquête anonyme, puis de demander aux résidents de les classer par ordre d'importance.

Vous pouvez déterminer à l'instinct les valeurs à inclure dans ce questionnaire, ou bien réaliser une présélection lors d'une **discussion de groupe**.

Quelques exemples de questions.

Question de recherche : Quelles sont les valeurs partagées par la plupart des résidents ?

- + Dans quelle mesure pensez-vous qu'il est important que les habitants s'entraident spontanément ?
- + Dans quelle mesure pensez-vous qu'il est important que les habitants ne critiquent pas les autres dans leur dos ?
- + Dans quelle mesure pensez-vous qu'il est important pour les autres habitants que le quartier soit calme après 22 heures ?

- + Dans quelle mesure pensez-vous qu'il est important que les autres habitants du quartier entretiennent leur jardin et leur trottoir ?

Le réseau

Pour vous faire une meilleure idée des réseaux du quartier, d'une part, vous pouvez poser la question lors d'une enquête anonyme, et d'autre part, vous pouvez dialoguer avec les principaux groupes et organisations du quartier.

Quelques exemples de questions.

Question de recherche : Dans quelle mesure les résidents, les groupes et les organisations locales sont-ils mis en réseau dans le quartier ?

- + Avec combien de vos voisins pouvez-vous discuter ?
- + À combien de vos voisins pouvez-vous demander de l'aide ?
- + Parmi les voisins vers lesquels vous pouvez vous tourner pour discuter ou vous aider, combien diriez-vous qu'ils sont « d'une autre génération » ?
- + Parmi les voisins auxquels vous pouvez vous adresser pour discuter ou vous aider, combien diriez-vous qu'ils sont « d'une autre culture ou nationalité » ?
- + À combien d'organisations ou d'entreprises du quartier avez-vous fait appel dans le passé ?

Les espaces

Vous pouvez facilement vous enquérir de la **nécessité d'un plus grand nombre de lieux de rencontre** dans le quartier et leur agencement au moyen d'une enquête anonyme.

Il serait peut-être trop vague de simplement demander « **Quels lieux remplissent déjà une fonction de réunion actuellement ?** », il faudrait nuancer. Il est donc préférable d'en discuter dans le cadre d'entretiens ou de discussions de groupe.

Quelques exemples de questions.

Question de recherche : Quels espaces du quartier favorisent le contact entre les habitants ?

- + Pensez-vous qu'il y a suffisamment de lieux de rencontre dans le quartier ?

- + Pensez-vous que les espaces publics de votre quartier sont bien entretenus ?
- + Où entrez-vous le plus souvent en contact avec les résidents actuellement ?
- + Si vous aviez besoin d'aide dans le voisinage, où prendriez-vous contact avec vos voisins ?
- + Quels sont les endroits du quartier qui incitent à discuter entre voisins ?
- + Quels lieux ont une signification importante dans votre quartier ?

Les ressources

Une enquête peut vous donner une certaine idée des **ressources que les résidents sont prêts à partager avec leur voisinage**.

Vous cernerez mieux les organisations et les groupes présents dans le quartier, et la **manière dont ils peuvent éventuellement aider le quartier**, en créant le dialogue.

Quelques exemples de questions.

Question de recherche : Quelles ressources actuellement disponibles dans le quartier pourraient servir à renforcer la communauté ou résoudre d'autres difficultés dans le quartier ?

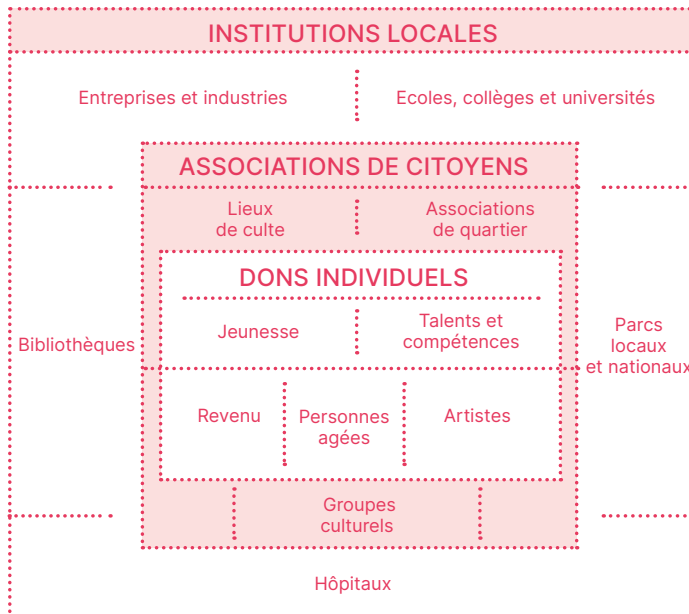
- + Quel type d'aide pouvez-vous offrir ?
- + Avez-vous des talents qui pourraient être utiles aux autres ?
- + Combien de temps pourriez-vous consacrer à aider un voisin ou le voisinage ?
- + Avez-vous des connaissances approfondies sur un sujet qui pourrait profiter au quartier ?

7.1.3 Visualiser les contributions

Pour recenser les contributions des résidents de manière significative, il est préférable d'utiliser un **cadre de référence** approprié. Nous vous présentons ci-dessous deux méthodes, qui peuvent être renseignées ou évaluées en coopération avec les résidents.

La cartographie des capacités du quartier

Le schéma ci-dessous est souvent utilisé dans le cadre du développement de communautés à partir des ressources disponibles. Il tente de représenter visuellement toutes les **institutions locales, les organisations bénévoles et les groupes**. Pour la remplir, il est intéressant de faire le tour du quartier à pied.



Ensuite, pour chaque partie ou groupe, indiquer quelles **ressources précieuses (espaces, connaissances, coups de main) pourraient servir** à faire avancer le quartier. Cela fait clairement ressortir les partenariats les plus propices pour résoudre les difficultés du quartier.

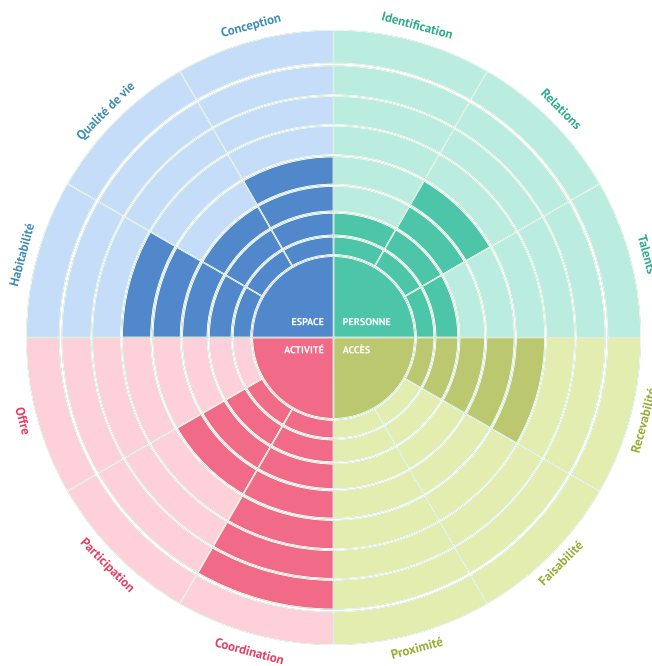
N'omettez pas les **groupes ou les institutions sources de tensions**. Tout le monde a quelque chose à offrir au quartier. En outre, une coopération fructueuse donne à chaque partie l'occasion de se présenter sous son meilleur jour.

La lentille du quartier

La lentille du quartier illustre la mesure dans laquelle les résidents apprécient leur quartier. Elle se compose de quatre domaines, les **espaces, les personnes, l'accès et les activités**. Chacun de ces domaines comporte trois sous-domaines.

Vous pouvez remplir vous-même la lentille du quartier sur la base des données d'une enquête et/ou d'entretiens, puis **faire évaluer les scores dans le cadre d'une discussion de groupe**. Vous pouvez également remplir les cases lors d'un atelier.

La lentille du quartier est un excellent **point de départ pour un dialogue** sur le quartier. En outre, il est plus facile d'identifier les domaines principaux et secondaires présentant les meilleures pistes d'amélioration.



7.2 Les projets de quartier

Ensuite, il faut traduire les difficultés et les opportunités d'un quartier en actions, dans le cadre d'un ou plusieurs **projets de quartier**. Le but est d'augmenter l'accès au capital social en :

- renforçant la **cohésion sociale** du quartier ; et/ou
- optimisant les **espaces** du quartier.

Dans la mesure du possible, nous voulons **permettre au quartier** de relever **lui-même** les défis, en développant la communauté à partir des ressources disponibles.

Puis nous arrivons à l'objectif final : la création d'un ou plusieurs **projets de quartier qui donnent un coup de pouce au renforcement de la communauté locale**, en améliorant la cohésion sociale et les espaces du quartier. Ces projets de quartier sont à définir en fonction d'un certain nombre de facteurs :

- Quelles **difficultés** l'analyse du quartier a-t-elle révélées ?
- Sur quoi les autorités ou les habitants veulent-ils travailler en **priorité** ?
- Que faut-il faire pour **améliorer** la situation ?
- Que peuvent faire les **résidents eux-mêmes** ?
- Quelles **institutions, organisations et groupes** souhaitent s'impliquer dans le projet de quartier ?
- Quel soutien, le cas échéant, les résidents reçoivent-ils de la part des **autorités** ?

Une enquête et des entretiens ont révélé, entre autres, que le **sentiment de communauté du quartier est faible**.

Personne ne semble s'intéresser à la vie du quartier et c'est ce que nous voulons changer.

Afin d'**inciter les voisins à se rencontrer plus souvent et à être fiers de leur quartier**, nous avons identifié des centres d'intérêt et des souhaits communs lors d'un atelier : tous les groupes soutiennent la création d'un potager communautaire.

Nous avons également examiné les **ressources** disponibles. De nombreux habitants ont la main verte, d'autres encore sont désireux d'apprendre et de consacrer du temps à l'entretien des potagers, et certaines organisations peuvent partager leur expertise en matière de culture de fruits et légumes.

Nous avons également décidé de planter un «panneau de quartier» au centre du potager communautaire. Il sera magnifiquement conçu, avec un tout nouveau logo élaboré par des esprits créatifs du quartier. Le panneau présentera cinq valeurs fondamentales importantes du quartier, déterminées ensemble.

En outre, il sera possible d'épingler des articles ou des actualités sur le quartier sur une section du tableau.

Les **autorités** fournissent l'espace nécessaire, écoutent d'autres communes ayant réussi à implanter des potagers communautaires et apportent un soutien financier.

7.2.1 Inventaire

Pour conclure, voici une liste non exhaustive de **projets ou interventions possibles au sein des quartiers**, petits ou grands, avec des degrés divers d'implication des autorités locales.

Initiatives de quartier

Les habitants conçoivent et mettent en œuvre un projet, avec ou sans le soutien limité des autorités.

Par exemple : *campagne de nettoyage, potager communautaire, bibliothèque de quartier, cours de danse pour personnes âgées, barbecue de quartier, frigo de quartier, campagne de collecte, notes de remerciement, fête des voisins, etc.*

Entente

Deux ou plusieurs personnes du voisinage concluent un accord dans lequel elles se promettent quelque chose.

Par exemple : *un club de football local permet aux jeunes d'utiliser ses terrains à condition qu'ils en prennent soin, une entreprise promet d'acheter des produits locaux, etc.*

Réseau social de quartier

Réseau en ligne où les voisins sont en contact les uns avec les autres pour échanger des demandes d'aide et des ressources.

Par exemple : *Hoplr, Whatsapp, groupe Facebook, etc.*

Événements

Différents groupes du quartier se réunissent dans un cadre formel.

Par exemple : *pot du Nouvel An, cérémonie d'accueil des nouveaux résidents, cinéma éphémère, marché aux puces, journée portes ouvertes des commerces locaux, etc.*

Espace physique

Les autorités locales effectuent une intervention dans l'espace physique du quartier, ou permettent à d'autres de le faire.

Par exemple : *nouveau parc, réaménagement de la cour de récréation, bancs de quartier, œuvre d'art, panneau d'affichage de petites annonces, école ouvrant la cour de récréation au quartier, voisins installant des bancs devant chez eux, etc.*

Identité du quartier

Déterminer ensemble ce que représente le quartier et le communiquer de manière accessible.

Par exemple : *logo, slogan, manifeste, maquette, etc.*

Macro-communication

Communication locale de la part des autorités locales ou d'une institution compétente.

Par exemple : *communication à propos des nuisances, actualités du quartier, sensibilisation aux thématiques du quartier, annonce d'activités à venir, participation du quartier, dialogue, etc.*

Réseau de personnes clés et d'intermédiaires

Base de données contenant les coordonnées des personnes grâce auxquelles vous pouvez toucher différents groupes (vulnérables ou autrement difficiles à atteindre).

Par exemple : *prestataires de soins, travailleurs communautaires, agents de quartier, personnel d'accueil, associations, commerçants locaux, communautés religieuses, etc.*

Projet de participation

Les autorités permettent aux résidents de s'exprimer sous la forme de commentaires, de conseils, d'opinions, d'idées ou d'actions.

Par exemple : *réactions aux plans de réaménagement des aires de jeux, au budget municipal, au programme de quartier, à une campagne de nettoyage ; collecte d'idées sur le développement de la communauté, etc.*

Projet social

L'autorité locale invite les habitants à se joindre à elle lors d'un projet d'inclusion au sein ou en dehors du quartier.

Par exemple : *travail en binôme, messagerie de discussion, bénévolat, collecte de fonds, actions de solidarité, etc.*

Subventions

Les autorités locales offrent une compensation financière aux actions qui bénéficient au tissu social du quartier.

Par exemple : *budget de quartier, subvention pour une fête de quartier, achat groupé de jardinières de façade, remboursement des décorations de rue, etc.*

Nous tenons à remercier ...

Les auteurs

Des défenseurs *acharnés* des communautés locales qui ensemble, ont donné vie à ce livre blanc

Laura Geerts

Experte en communication communautaire chez Hoplr

Dr Jonas De Meulenaere

Expert en engagement communautaire chez Hoplr

Jennick Scheerlinck

PDG et fondateur de Hoplr

Et à chaque étape, l'ensemble de l'équipe Hoplr, qui façonne et diffuse notre vision au quotidien.

Notre illustrateur

Miel Vandepitte

On le dit, il le montre.

Nos relecteurs

Chacun d'entre eux a apporté sa précieuse contribution pour donner vie à ce livre blanc. Ça, c'est du capital social !

Luc Galoppin, Cato Waeterloos, Bastiaan Baccarne, Jeroen Vandeveld

Nos clients

Plus de 120 collectivités locales du Benelux qui nous surprennent et nous inspirent encore et toujours à construire des réseaux de voisinage plus nombreux et plus performants.

Nos utilisateurs

Plus de 600 000 utilisateurs qui font de notre métier le plus beau du monde : rapprocher les voisins.

Vous !

Merci d'avoir lu ce livre blanc, jusqu'aux remerciements ! Vous avez des commentaires, des questions ? Vous êtes curieux de savoir ce que nous pouvons faire ?

Vous pouvez nous contacter à l'adresse suivante : <https://services.hoplr.com/nl/contact>

Écrit par Hoplr

Laura Geerts

Experte en communication communautaire chez Hoplr

Dr. Jonas De Meulenaere

Expert en engagement communautaire chez Hoplr

Jennick Scheerlinck

PDG et fondateur de Hoplr

Conception

www.gestalte.be

Illustrations

Miel Vandepitte

Photographe

Joachim van Belleghem

Publié par Hoplr

Réseau social de quartier et centre de connaissances pour une participation citoyenne inclusive.

services.hoplr.com



Le quartier recèle un immense potentiel pour tous !

En théorie. Mais intuitivement, nous sentons que certains quartiers ont plus à offrir que d'autres. Est-ce bien le cas ? Est-il possible de calculer le capital social d'un quartier donné ? Et plus intéressant encore : notre formule permet-elle d'obtenir un capital social optimal ?

Ce livre blanc sur le « Quartier du futur » a été conçu et rédigé par le centre de connaissances Hoplr. Nous avons synthétisé différentes ressources académiques dans une formule simple, conçue pour cartographier et optimiser le capital social d'un quartier.

Pourquoi ? La dynamique d'une communauté locale est complexe, mais la peur de l'imperfection ne doit pas nous paralyser. Nos quartiers ont besoin d'action ! Des lieux de connexion, des projets de quartiers solidaires, des rencontres positives... Nous vous donnons ici quantité d'exemples et d'idées.

Ce livre blanc vous propose une nouvelle façon de voir le quartier et de le développer à partir des ressources disponibles. Magnifiquement conçu et enrichi par des illustrations parlantes, ce document se lit rapidement et vous donnera envie d'œuvrer pour un quartier plus solidaire et durable.

« Cette publication fournit une base précieuse et sourcée pour mieux comprendre la place de la technologie dans le développement de communautés à partir des ressources disponibles. »

Dr Bas Baccarne, chercheur principal à l'imec-mict-UGent de l'Université de Gand

« J'ai été impressionné par le livre blanc, qui rend accessibles des questions et des concepts complexes. De plus, pour moi, il présente une vision très convaincante de la manière dont nous, citoyens, chercheurs et administrations, pouvons comprendre et étudier le capital social du quartier, mais aussi l'utiliser de manière constructive. »

Dr Cato Waeterloos, chercheur principal à l'imec-mict-Ugent de l'Université de Gand

Publié et écrit par

