



La Cage aux ours

■ Je suis animatrice et je travaille pour l'ASBL RénovaS depuis un an et demi.

D'abord, j'ai commencé mon métier d'animateur de rue à la Maison Communal (Mairie) pendant 4 ans pour le service de la Jeunesse, de la Prévention et de l'Intégration à Schaerbeek.

■ Pendant ces 4 années mes missions étaient très diverses: animer des fêtes de quartier, organiser des animations ludiques, culturelles, créatives et sportives pendant les vacances scolaires et les jours de congés (mercredi et samedi), donner des cours d'alphabétisation à des femmes immigrées, accompagner des personnes qui avaient des problèmes familiaux, ...collaborer avec

diverses associations du quartier comme par exemple RénovaS.

■ Mon travail à RénovaS consistait à prendre contact et voir les commerçant, les entreprises et les habitants autour du quartier «Cage aux Ours» pour les informer des travaux de réaménagements en cours et tous les divers projets sociaux qui émanaient du quartier d'initiatives.

■ Comment cela se passait-il? Ma coordinatrice assistait aux réunions de chantier avec les différents intervenants et prenait note des informations.

Après la réunion, nous faisons un résumé des informations et je prenais note afin de ne rien oublier, par après mon travail était

de transmettre ces renseignements avec explications et prudenances aux commerçants, aux entreprises du quartier, à la crèche, ...

■ Pourquoi donner l'information en priorité aux commerçants? Les petits commerces se trouvaient dans une situation critique (les rues étaient difficilement accessibles pour les voitures et le chiffre d'affaire diminuait de plus en plus). Le contact quartier commençait après avoir pris note des informations, dans mon petit cahier.

■ Ma coordinatrice me souhaitait bonne chance parce que la plupart du temps, je devais annoncer des mauvaises nouvelles.

Le quartier de la Cage aux Ours est un quartier cosmopolite. La population est d'origine marocaine et turque. Il y a différentes couches sociales : ouvriers, employés, chômeurs, personnes dépendant du CPAS... Il s'agit d'un quartier où la population est constituée essentiellement de jeunes.

Dans les faits...

■ Je partais pour donner des informations et je recueillais des plaintes concernant les jeunes, la propreté, les travaux.

■ Petit à petit, j'ai fait connaissance avec d'autres entreprises que je ne connaissais pas et qui se plaignaient des jeunes dans le quartier. J'essayais d'aiguiller ces personnes vers les services concernés mais souvent, il n'y avait pas de réponses. Les gens faisaient des amalgames et en avaient ras le bol de tout, ils me prenaient pour un agent de quartier

Question: ne faudrait-il pas envisager un travail préalable avec ces services?

■ Il fallait toujours expliquer pourquoi cela prenait beaucoup de temps (à cause des différents intervenants). Les habitants ne voulaient pas comprendre.

Alors, je leur expliquais via l'exemple d'une construction d'une maison : tous les corps de métiers ne peuvent pas travailler ensemble et en même temps (plombier, maçon, peintre...). Malgré les explications, j'avais du mal à les convaincre.

■ Je me retrouvais dans des situations difficiles; par exemple, je devais annoncer que la place serait ouverte pour le lundi et en arrivant sur place, je constatais que ce n'était pas le cas.

Je rentrais furieuse au bureau pour avoir des explications et nous essayions de nous informer auprès du chef de projet qui nous donnait la raison et la solution aux problèmes.

■ Par rapport à l'importance des renseignements et à la personne, il m'arrivait souvent de ne pas reprendre contact parce que la personne était soit agressive, soit

avait des tendances racistes, mais aussi par ce que je me sentais mal par rapport à l'information que je diffusais.

■ Les commerçants rencontraient rarement les responsables des chantiers, ils ne voyaient que moi sur le terrain et je pense que pour certains j'étais leur bouée de secours. Il faut savoir que ces commerçants ont rencontré d'énormes difficultés.

Quels moyens j'utilisais?

■ J'avais une carte du quartier (plan d'aménagement), les derniers toutes boîtes, mon cahier pour prendre note des remarques...

GLOSSAIRE

CPAS: Centre Public d'Aide Sociale

ONE: Office de la Naissance et de l'Enfance



**La Cage aux Ours
s'illumine...!**

**Pour fêter ensemble cet événement,
venez prendre le verre de l'amitié
le 14 décembre de 16h00 à 21h00
Place Colignon (devant la maison comunale).
Ce bon vous donner droit
à une **CONSOMMATION GRATUITE****

Une initiative de VOTRE comité de QUARTIER
Pour toute information : ☎ 02/245.79.70

Editeur Irresponsable : Emmanuel Degréve, rue Waalhem 69 - 1030 Schaerbeek

Cette expérience m'a appris

■ Les différents entrepreneurs font la sourde oreille quand on leur explique l'urgence pour de tels aménagements, ils ne veulent pas comprendre.

■ La difficulté de comprendre les termes techniques et de les expliquer aux autres (parapet, klinkers, oreilles de trottoirs...).

■ Au départ, ce n'est pas évident de franchir la porte et de donner les explications, parce qu'on ne connaît pas la personne, on ne sait pas si on dérange, va-t-elle nous recevoir? Une fois le dialogue entamé, c'est super.

■ Pour moi c'était plus simple de communiquer avec les habitants. Pour eux, ils visualisaient la personne qui leur donne des renseignements. Les gens finissent par remercier du suivi que l'on donne. Ce travail de relais, il est très important, car trop de personnes travaillent en chambre, sans trop sortir dans les quartiers.

■ Maintenant, lorsque je fais du contact de quartier dans un autre endroit, je cite souvent le quartier auquel j'ai contribué et je leur explique l'importance d'être présent «lors des moments de

concertation» et d'être au courant de ce qui va se passer.

Pour les nouveaux contrats de quartier, je sens que l'enjeu est d'impliquer les gens le plus tôt possible.

■ L'information par écrit, le journal de quartier, les toutes boîtes, on se rend compte qu'elle n'est pas suffisante : **les gens ont besoin d'une personne-relais bien définie.**

La majorité des habitants marocains, algériens, tunisiens ne savent pas lire l'arabe classique. Nos toutes boîtes sont rédigées en arabe classique mais les habitants ne parlent pas et ne lisent pas cette langue. Ils ont leur propre dialecte.

■ Je me rendais compte que le vocabulaire technique était très compliqué. Dès lors, j'essayais de trouver des photos qui montraient l'aménagement et nous avons constitué un glossaire pour l'espace public.

■ Il est important pour l'avenir d'établir un document avec les personnes compétentes pour les différentes problématiques, par ex. l'agent de quartier, le service propreté, les éducateurs de

RenovaS

RenovaS est une asbl paracomunale qui a été mise en place en 1996 par la commune de Schaerbeek en vue d'assurer des missions en matière de rénovation urbaine à Schaerbeek. Son rôle s'est étendu à la mise en place des Contrats de Quartiers et Quartiers d'Initiatives sur la commune de Schaerbeek. Aujourd'hui une dizaine de personnes travaillent autour de la coordination de Contrats de Quartiers et Quartiers d'Initiatives (concernant les Quartiers d'Initiatives, RenovaS s'occupe essentiellement du volet social) de la commune. Parmi ces personnes, les expériences et formations sont très différentes : juriste, architectes, historienne de l'art, créatrice de costumes pour le théâtre, romaniste et éco-conseillère, sociologue et urbaniste, éducatrice et animateurs.

Depuis sa création en 1996, RenovaS joue pour la commune le rôle d'interface entre les initiatives régionales en matière de réhabilitation et revitalisation, et les habitants de Schaerbeek. Cette mission d'interface s'est avérée essentielle étant donné que la commune de Schaerbeek se trouve en grande partie reprise dans le périmètre de l'Espace de Développement Renforcé au Logement (EDRL) et concernée par des politiques de revitalisation de quartiers en crise (Contrats de Quartier et Quartier d'Initiatives).

C'est une initiative originale de la commune de Schaerbeek que d'avoir mis en place une asbl prenant en charge la mission de revitalisation. Dans les autres communes, la coordination technique et sociale des contrats de quartier est gérée entièrement au sein de la structure communale (service de l'urbanisme, service des affaires sociales, mission locale pour l'emploi, cellule de gestion des politiques urbaines). *Pour plus d'infos, lire l'article de X. Van Der Kelen.*



Pour l'avenir

Comment donner aux habitants les moyens de s'impliquer d'avantage?

■ Continuer à donner de la lisibilité aux différents processus quant aux aménagements, quant à la propreté, à la sécurité, à la vie communale...

■ L'un des objectifs est que les habitants eux-même téléphonent ou viennent se renseigner auprès des services publics, c'est à dire qu'ils puissent prendre contact avec les différents intervenants, les services.

■ Personnellement, je crois que la meilleure façon d'interpeller les habitants, c'est le principe du «sit-in» où l'on s'installe en plein milieu de l'espace public.

Comment se déroule un «sit-in»?

■ Nous avons préparé des panneaux avec le périmètre du contrat de quartier et les différents aménagements proposés accompagnés de plusieurs photos, afin que les habitants visualisent ce dont on parle. En même temps, des habitants impliqués, l'échevine de l'urbanisme, la coordinatrice du volet social, le coordinateur technique et moi sommes là pour informer les habitants.

■ Les habitants nous observent et essaient de mieux comprendre notre présence. Les gens nous regardent et la plupart du temps ils sont méfiants, parce qu'ils n'ont pas l'habitude de voir des personnes dans une tente au beau milieu de la rue.

■ Mon rôle est de mettre les gens en confiance et de leur expliquer notre démarche. Souvent, nous interpellons les habitants afin de les informer en leur langue (arabe), mais aussi pour

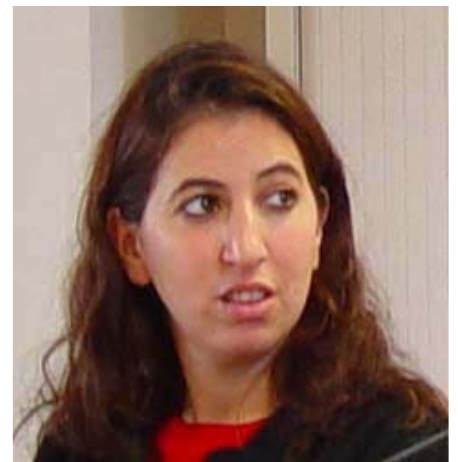
qu'ils sachent qu'ils peuvent nous donner leur avis.

■ Lorsque nous avons terminé le «sit-in», nous étions satisfaits de notre démarche, pour nous notre objectif était atteint, nous avons pu toucher une certaine population «étrangère» qui n'est pas représentée lors de nos CLDI. A ces moments là, je me sens vraiment utile et je suis contente de notre démarche, peut-être parce que je suis d'origine marocaine et que cela me touche.

■ D'autres lieux de rencontres sont intéressants (la mosquée, l'ONE, accueils mamans, cours d'alphabétisation, marchés, cafés...).

Pour conclure, je dirais que la formation m'a appris:

- à rencontrer des personnes très enrichissantes.
- à mieux «regarder» les différents quartiers.
- à voir que nous avons des avis divers, par exemple: pour certains, le quartier n'était pas propre et pour d'autres le contraire.
- que des personnes du groupe avaient un langage très technique et pour ceux qui ne connaissent pas, ils ont du mal à suivre et décrochent très facilement.
- que pour transmettre certains messages (projets) à des habitants, il faut surtout du visuel pour qu'ils comprennent.



Rachida El Haddad

RenovaS
Rue du Pavillon, 64
1030 Bruxelles
Tél +32 2 246 91 65
renovas.4@chello.be

Formation à l'animation d'espaces publics urbains

Habitat et Développement
UCL - Unité d'Urbanisme et Développement Territorial
Place du Levant, 1 - B-1348 Louvain-la-Neuve
Site web : www.urba.ucl.ac.be/hd

«arpenteurs»
Place des Ecrins, 9 - F-38600 Fontaine
Site web : www.arpenteurs.fr

Institut Social Lille Vauban
Campus St Raphaël, Bat C
83, Boulevard Vauban, F-59044 Lille Cedex
Site web : www.islv.com.fr

Maîtrise d'ouvrage déléguée

IREV - Institut Régional de la Ville
23, Rue Roger Salengro -BP 318 -59 336 Tourcoing Cedex-
Site web : www.irev.fr

Editeur responsable

Habitat et Développement - UCL
ISSN : 1378-3513