

Contrat de Quartier Durable Compas - Anderlecht

Mission de participation et communication

Rapport d'évaluation

Partie 1 : phase diagnostic (rapport intermédiaire remis le 21/05/2013)

**Partie 2 : phase programmation + finalisation et conclusion transversale
(rapport définitif, remis le 29/10/2013)**



Bureau d'études : Association momentanée Collectif ipé – Buur

ipé
collectif

BUREAU
URBANISME

COLOPHON

Association momentanée ipé Collectif - BUUR

Collectif ipé

Rue des Palais 153

1030 Bruxelles

T +32 (0)2 244 44 62

E info@ipecollectif.be

www.ipecollectif.be

Sophie Dawance | Sophie Ghyselen | Amélia Ribeiro

BUUR

Sluisstraat 79 / 03.02

BE - 3000 Leuven

T +32 (0) 16 89 85 50

F +32 (0) 16 89 85 49

E buur@buur.be

www.buur.be

Jens Aerts | Laura Vescina | Dagnachew Getachew Aseffa | Julliete Dujardin

Traduction Français – Néerlandais

Kathleen Kempeneers

kathleen.kempeneers@telenet.be

Maîtrise d'ouvrage

Commune d'Anderlecht



Contrat de Quartier Durable Compas - Anderlecht

Mission de participation et communication

Rapport intermédiaire 21/05/2013

Bureau d'études : Association momentanée Collectif ipé – Buur



Table de matière

- 1 Introduction.....3
- 2 Phase diagnostic.....3
 - 2.1 AG 1 – 27 mars 2013.....3
 - 2.2 Action dans l'espace public – 27 avril 2013.....3
 - 2.3 Entretiens avec des acteurs-ressources.....4
 - 2.4 Rencontres citoyennes.....5
 - 2.4.1 Rencontre citoyenne à l'asbl La Rosée - mardi 14/05/13.....5
 - 2.4.2 Rencontre citoyenne à la maison Chimiste avec Avicenne le jeudi 16/05/2013.....6
- 3 Communication – charte graphique6
- 4 Éléments d'évaluation de cette première étape.....7
- 5 Proposition pour l'étape de programmation.....7
 - 5.1 Groupes de travail thématiques.....7
 - 5.1.1 Emploi.....8
 - 5.1.2 Équipements.....8
 - 5.1.3 Vie de quartier.....8
 - 5.2 Actions dans l'espace public.....8
 - 5.3 Rencontre d'acteurs.....8

1 INTRODUCTION

La mission du bureau d'étude consiste à organiser des moments d'information et d'échange complémentaires aux rencontres institutionnelles que sont les Assemblées Générales (AG) et les Commissions de Quartier (CoQ) pendant l'année de programmation du contrat de quartier (année 0). En ce qui concerne les AG et CoQ, l'aspect administratif et logistique est assuré par la commune, tandis que le bureau d'étude apporte le contenu et anime les réunions.

Ce rapport intermédiaire fait l'état de lieux des actions de communication et de participation entreprises pendant la phase de diagnostic (avril – 21 mai 2013) et des actions qui sont programmées pour la phase de programmation (22 mai – mi juillet 2013).

Bien que les actions de communication et de participation soient proposées de façon à répondre aux objectifs spécifiques de chaque phase du projet, les démarches de diagnostic et programmation ne sont jamais étanches : les actions mises en place pendant le travail de programmation continueront à alimenter le diagnostic tout comme, à l'inverse, dans les rencontres de la phase de diagnostic des idées de programmation ont déjà été émises.

2 PHASE DIAGNOSTIC

2.1 AG 1 – 27 mars 2013

Dans cette première étape du processus, une AG a eu lieu le 27 mars au Curo-Hall. Une soixantaine de personnes, habitants et acteurs associatifs, étaient présentes. La Commune y a brièvement présenté le dispositif du contrat de quartier et la procédure pour devenir membre de la Commission de quartier (CoQ). Ensuite, le bureau d'étude a présenté les différentes actions qui étaient prévues dans le cadre du processus participatif. La séance s'est poursuivie avec un moment de questions-réponses entre le public, les représentants de la commune (échevins Dielis et Roex, chef de service rénovation urbaine) et le bureau d'étude.

Cette AG s'est terminée par un temps d'échange avec les personnes intéressées, sur base de photos aériennes du quartier montrant le périmètre proposé pour le contrat de quartier Compas. Cette démarche a permis de réunir les premières informations concernant le quartier et ses habitants ainsi que sur les anciens contrats de quartier et les acteurs présents sur le territoire.

2.2 Action dans l'espace public – 27 avril 2013

Lors des actions dans l'espace public (AEP), l'équipe de projet est présente à un endroit « clé » du périmètre avec un matériel didactique attractif pour aller à la rencontre des habitants et usagers. Ces actions permettent d'informer sur l'état d'avancement du contrat de quartier, écouter leurs témoignages des habitants et récolter leur avis sur les propositions en cours. Elles donnent aussi la possibilité à l'équipe de s'imprégner de la réalité du quartier.

Le samedi 27 avril, l'équipe Collectif ipé-BUUR a animé un stand d'information et d'échanges sur le contrat de quartier Compas dans le cadre de la fête de quartier « Lemmens en couleur ». Cette animation s'est déroulée pendant toute la durée de la fête, de 13h à 18h.

Dans le cadre de cette action, différentes techniques interactives ont été mises en place pour entrer en dialogue avec les habitants et usagers du quartier :

a) Galerie de quartier : invitation au public à se laisser photographier et à permettre l’affichage de la photo avec comme légende leur avis sur : « ce qu’il faut garder dans le quartier » et « ce qu’il faut changer dans le quartier ». Au fur et à mesure de l’avancement de la fête, une guirlande de photos polaroids ainsi réalisées affichait des visages et des impressions des habitants et usagers sur le quartier.

b) Le quartier vu du ciel : à l’aide d’épingles de différentes couleurs, les passants étaient invités à marquer sur une photo aérienne montrant le périmètre d’intervention du contrat de quartier : où ils habitent / travaillent ; un lieu apprécié dans le quartier ; un lieu peu apprécié. Cette démarche motive la participation et facilite l’entrée dans le sujet.

c) Interviews individuelles : cette permanence a permis encore de mener des échanges plus structurés avec des habitants et usagers.



L’AEP du 27/04 a permis de contacter directement entre 30 et 40 personnes. Elle a en outre permis de rendre le programme contrat de quartier visible pour un large public.

Les informations récoltées dans ce contexte ont contribué à nourrir les informations qualitatives du diagnostic de quartier et ont contribué à identifier ou renforcer des pistes de projets à proposer dans le programme.

2.3 Entretiens avec des acteurs-ressources

Dans l’étape de diagnostic, les bureaux Collectif ipé-BUUR ont menée 17 entretiens avec acteurs ressources et ont participé à 5 rencontres organisées par des services et associations actifs dans le périmètre (voir tableau ci-dessous).

Il s’agit d’entretiens semi-directifs avec des témoins privilégiés. Leurs compétences spécifiques, leur connaissance et leur vision du quartier ainsi que le lien privilégié qu’ils entretiennent avec certains habitants permettront de comprendre le quartier dans toutes ses dimensions. Ces rencontres permettent de mieux connaître les logiques et objectifs d’acteurs et d’identifier des « relais locaux » pouvant collaborer au travail d’information et de mobilisation d’habitants et usagers. L’adhésion de ces acteurs est aussi le gage de la bonne mise en œuvre des projets, elle peut favoriser leur appropriation.

Rencontre personnes ressources	
28/03/2013	MSA – Plan guide
05/04/2013	Avicenne
11/04/2013	CRU
12/04/2013	Renilda van Loo – Vie associative et service Cohésion sociale
17/04/2013	Abattoir
18/04/2013	Joschko
22/04/2013	Atrium
22/04/2013	Euclides
24/04/2013	Mission Locale
25/04/2013	Institut pour la vie asbl
25/04/2013	La Rosée asbl
26/04/2013	Action Social Commune
30/04/2013	ULAC
30/04/2013	Service Bâtiments et logement communale
03/05/2013	Sophie Dans – Prévention
14/05/2013	Cosmos

Rencontres organisées par des services et associations actifs dans le périmètre	
21/03/2013	VGC – acteurs associatives néerlandophone
29/03/2013	Concertation Locale – acteurs associatives francophones
12/04/2013	Tracé Werkwinkel Zuid – acteurs ISP néerlandophone
18/04/2013	Services Communales
14/05/2013	Commission Zonale

2.4 Rencontres citoyennes

L'équipe a organisé des ateliers pour rencontrer des habitants qui ne s'impliquent pas facilement dans les réunions plus institutionnelles. Dans cet objectif, le bureau d'étude s'appuie sur des relais locaux (re)connus par le public cible pour réunir un groupe cohérent. Ces rencontres sont complémentaires aux actions dans l'espace public en ce qu'elles favorisent le travail collectif.

Pendant cette phase de diagnostic, deux rencontres ont été organisées, une avec un public majoritairement féminin en collaboration avec l'asbl La Rosée et une autre avec les jeunes en collaboration avec l'asbl Avicenne. Les informations y récoltées ont contribué à nourrir le diagnostic de quartier et à identifier ou renforcer des pistes de projets.

2.4.1 Rencontre citoyenne à l'asbl La Rosée - mardi 14/05/13

Cette rencontre a été organisée en partenariat avec l'asbl La Rosée. Le public était un groupe de parole régulier composé majoritairement par des femmes d'origine immigrée. Une partie significative des participants sont des primo-arrivants.

Ont participé à cette rencontre : 12 personnes dont 11 femmes et 1 homme. 5 personnes habitent dans le périmètre, 6 habitent en proximité et 1 habite le quartier Louise.

L'introduction a permis d'expliquer le programme des contrats de quartier, les opportunités qu'il offre et les limites imposées par son cadre institutionnel.

Dans la première partie de la réunion les participantes ont échangé librement sur le quartier et ses environs autour de la photo aérienne du quartier montrant le périmètre d'intervention.

Ensuite, les participantes ont été invitées à exprimer leur avis sur différents aspects de la vie quotidienne dans le quartier, en s'appuyant sur une photo du quartier choisie librement (technique du choix raisonné).

L'échange a été très positif et a bénéficié de la forte implication de tous les participants ; les discussions très animées en différentes langues (français, arabe, espagnol...) ont d'ailleurs dû être interrompues « de force » à 15h15, en raison du dépassement du temps réservé à la séance (la réunion avait commencé à 13h30).

L'appropriation du quartier et de la ville par ces habitants semble liée à des parcours « pendulaires » et

répétés. La majorité des participants parle du parc de La Rosée, de l'école rue Odon, de l'asbl La Rosée ainsi que des grands axes (chaussée de Mons notamment) qu'elle utilise dans ses déplacements. Le parc semble néanmoins être leur principale référence. Ce constat confirme l'intérêt de poursuivre l'organisation d'actions ciblées autour des lieux fort fréquentés et appropriés du quartier.

La présence des animateurs de l'asbl la Rosée a permis d'entamer assez vite les échanges (situation de confiance) et la présence d'un traducteur (arabe-français) a aussi contribué à une participation équilibrée de tous les présents. Ce public s'est montré fort intéressée par le sujet et demandeur d'informations concernant leurs centres d'intérêt : logement, loisirs, école et activités pour les enfants, outils pour une meilleure intégration, qualité des espaces publics et offre en termes d'équipements.

2.4.2 Rencontre citoyenne à la maison Chimiste avec Avicenne le jeudi 16/05/2013

Cette rencontre a été organisée en partenariat avec l'asbl Avicenne. Le public était celui des élevés de l'école de devoir, des jeunes entre 15 et 18 ans, habitant le quartier et faisant partie du public régulier de l'asbl. Ont participé a cette rencontre entre 4 et 8 jeunes ; avec une représentation équilibrée de garçons et de filles.

Après une introduction permettant d'expliquer le cadre de la rencontre et de présenter le programme des contrats de quartier, l'échange s'est encore cette fois, appuyée sur la photo aérienne du quartier montrant le périmètre d'intervention du contrat de quartier Compas et sur le ressenti des jeunes participants au sujet des qualités et de besoins de ce territoire.

Bien que la démarche ait été programmée avec un coordinateur de l'asbl et l'animatrice de l'école de devoirs, cette rencontre n'a pas pu se dérouler comme prévu en raison de dysfonctionnements d'ordre organisationnels (changement d'horaires, déroulement d'autres activités en même temps que la rencontre citoyenne,...). Ces contraintes ont eu notamment comme conséquence une participation intermittente des certains jeunes et une diminution du temps au départ réservé pour l'activité.

Malgré ces contretemps, cet échange a confirmé l'intérêt de travailler avec ce type de public qui s'exprime sur des sujets ciblés : loisir (musique, média, sport,...), formation et travail, lien entre identité personnelle et image du quartier.

3 COMMUNICATION – CHARTE GRAPHIQUE

Comme prévu dans l'offre de base, le bureau d'étude s'est fait appuyer par un bureau de graphisme (Sébastien SanFilippo) pour développer un charte graphique. Ce charte facilitera l'identification des informations relatives au contrat de quartier durable et proposera un panel d'outils de base pour informer sur l'avancement du processus (voir logo et exemple d'affiche ci-contre).



4 ÉLÉMENTS D'ÉVALUATION DE CETTE PREMIÈRE ÉTAPE

Le retard du démarrage du contrat de quartier qui a raccourci le délai de réalisation du travail de diagnostic ainsi que les nombreux congés (vacances de pâques, jours fériés au mois de mai) qui ont rendu moins accessibles de nombreux acteurs du quartier, ont perturbés la mise en place du programme participatif au cours de cette première étape. Par ailleurs, les auteurs de projet n'ont pas pu compter sur la CoQ comme référence pour l'action locale vue qu'elle est encore en cours d'installation.

Les rencontres ciblées, soit en tant qu'entretiens avec les acteurs-ressource, soit dans le cadre des rencontres citoyennes, se sont montrés très utiles pour informer et échanger avec le public des acteurs locaux mais aussi pour motiver l'implication des services et associations actifs sur le territoire.

L'étape qui suit exige un travail structuré autour de questions de programmation qui exigent le support d'un groupe de travail.

Par ailleurs, pour l'étape suivante, nous souhaitons fournir un effort particulier pour donner plus de visibilité au contrat de quartier en espérant ainsi mobiliser un public plus important lors des initiatives de travail structuré (AG, GT,...). Cette mobilisation doit s'appuyer sur différents types de démarche : AEP, campagne d'affichage et ou de contacts « personnalisés » avec les associations et services locaux.

5 PROPOSITION POUR L'ÉTAPE DE PROGRAMMATION

Le tableau ci-dessous, présente le programme d'actions prévues pour l'étape de programmation du contrat de quartier Compas.

20 – 26/5	27/5 – 2/6	3 – 9/6	10 – 16/6	17 – 23/6	24 – 30/6	01 – 7/7	08 – 14/7
		CoQ03/05			CoQ26/06 ou 27/06		
			AG				
CA 21/05			CA 11/06		CA 26/06		
		AEP C-H AEP Parc 05/06					
			GT Emploi 11/06	GT Equip 18/6 + GT Vie de Q XX/6			
ETAPE II : ELABORATION DU PROGRAMME DE BASE							

Ci-dessous, une description succincte des objectifs et du déroulement proposés pour chaque action.

5.1 Groupes de travail thématiques

Ces groupes rassemblent des habitants et acteurs communaux, associatifs et autres concernés par certaines thématiques ciblées. Le diagnostic a permis de faire émerger trois thématiques stratégiques : l'emploi, les équipements et la vie de quartier.

5.1.1 Emploi

Le taux de chômage dans le quartier est très élevé, surtout en ce qui concerne les jeunes. L'action des contrats de quartier précédents est perçue comme peu efficace notamment en raison du saupoudrage des moyens. L'attente est très grande à ce niveau... Par ailleurs, les acteurs œuvrant en faveur de l'emploi sont nombreux dans le quartier et à Anderlecht de manière générale. Des synergies pourraient être favorisées pour donner aux projets plus de visibilité, plus de poids et pour croiser les publics cibles. Le GT emploi réunira tous les acteurs de l'emploi du quartier et des environs pour tenter de dégager collectivement des pistes.

5.1.2 Équipements

Il semble que les infrastructures existantes soient nombreuses mais mal ou sous utilisées. Il s'agira donc de réfléchir collectivement à la manière d'optimiser la situation. En outre, dans la même logique que le GT emploi, les associations locales seront incitées à s'associer pour porter des projets. L'opportunité de créer de nouveaux équipements sera aussi évoquée.

5.1.3 Vie de quartier

Un troisième GT centré davantage sur la vie du quartier sera aussi organisé. Le thème sera précisé en fur et à mesure de l'élaboration du programme. Seront sans doute abordées dans ce GT des questions relatives à la sécurité et la propreté des espaces publics .

5.2 **Actions dans l'espace public**

Une double action est prévue le mercredi 5 juin de 11 à 13h dans la cour du Curo-Hall et de 16h à 18h dans le parc de la Rosée. Afin de toucher un large public, nous avons invité les habitants à venir nous rencontrer seules ou en groupe à travers les associations. L'objectif est d'informer sur le diagnostic, et d'échanger sur les priorités et premières pistes de projet.

Une troisième action dans l'espace public sera programmée au moment de l'enquête publique.

5.3 **Rencontre d'acteurs**

La phase de programmation va nécessiter de nombreuses rencontres avec acteurs ressources dont certains ont déjà participé directement à la phase de diagnostic.

Contrat de Quartier Durable Compas - Anderlecht

Mission de participation et communication

RAPPORT D'EVALUATION

partie 2 - 29/10/2013



Bureau d'études : Association momentanée Collectif ipé – Buur

ipé
collectif

BUREAU
URBANISME

COLOPHON

Association momentanée Collectif ipé - BUUR

Collectif ipé

Rue des Palais 153

1030 Bruxelles

T +32 (0)2 244 44 62

E info@ipecollectif.be

www.ipecollectif.be

Sophie Dawance | Sophie Ghyselen | Amélia Ribeiro

BUUR

Sluisstraat 79 / 03.02

BE - 3000 Leuven

T +32 (0) 16 89 85 50

F +32 (0) 16 89 85 49

E buur@buur.be

www.buur.be

Jens Aerts | Laura Vescina | Dagnachew Getachew Aseffa | Julliete Dujardin

Traduction Français – Néerlandais

Kathleen Kempeneers

kathleen.kempeneers@telenet.be

Maîtrise d'ouvrage

Commune d'Anderlecht

Table de matière

1 Introduction.....4

2 Phase programmation.....4

 2.1 Commission de Quartier 1.....4

 2.2 Action dans l'Espace Public 2.....5

 2.3 Groupe de Travail Emploi.....5

 2.4 Groupe de Travail Associatif6

 2.5 Groupe de Travail Logement.....7

 2.6 Commission de Quartier 2.....7

 2.7 Assemblée Générale 2.....7

3 Phase Enquête publique.....8

 3.1 Commission de Quartier 38

 3.2 Action dans l'espace public 3.....8

 3.3 Commission de Quartier 4.....9

 3.4 Assemblée Générale 3.....9

4 Éléments d'évaluation transversaux.....10

 4.1 Délais serrés10

 4.2 Intervention tardive des représentants politiques.....11

 4.3 Communication.....11

 4.4 En guise de conclusion12

5 Illustrations.....13

1 INTRODUCTION

La mission du bureau d'étude consiste à organiser des moments d'information et d'échange complémentaires aux rencontres institutionnelles que sont les Assemblées Générales (AG) et les Commissions de Quartier (CoQ) pendant l'année de programmation du contrat de quartier. En ce qui concerne les AG et les CoQ, l'aspect administratif et logistique est assuré par la Commune¹, tandis que le bureau d'étude apporte le contenu et anime les réunions.

Une première partie de ce rapport – le rapport intermédiaire remis le 21 mai 2013 – portait sur la phase de diagnostic (voir supra).

Cette deuxième partie fait un état de lieux et propose une évaluation des actions de communication et de participation entreprises pendant la phase de programmation et de finalisation du dossier de base (du 21 mai 2013 au 30 octobre 2013). Elle se clôture par une conclusion transversale qui porte sur toute la période de l'élaboration du dossier de base du contrat de quartier durable Compas.

Les actions participatives mises en place par le bureau d'étude dans cette phase du projet consistent en des « actions dans l'espace public » et en la constitution de « groupes de travail ».

Comme expliqué dans la première partie de ce rapport, les actions dans l'espace public permettent d'informer les citoyens sur l'état d'avancement du contrat de quartier, d'écouter les témoignages des habitants et usagers du quartier et de récolter leur avis sur les propositions en cours.

Les groupes de travail réunissent quant à eux un groupe d'acteurs autour d'une thématique spécifique et ceci dans le but d'affiner les projets en cours d'élaboration. Des experts et de personnes extérieures à la démarche du contrat de quartier peuvent participer à ces rencontres, ce qui permet de nourrir le projet par d'autres angles d'approche.

2 PHASE PROGRAMMATION

2.1 Commission de Quartier 1

<i>Date & heure :</i>	<i>3 juin 2013 à 18h</i>
<i>Lieu :</i>	<i>Curohall – 7 rue Ropsy Chaudron à Anderlecht</i>
<i>Nombre de participants :</i>	<i>+/- 30 personnes</i>
<i>Mode de communication :</i>	<i>Invitation envoyée par le service rénovation urbaine</i>

Cette première CoQ a réuni essentiellement des acteurs locaux représentant des associations ou des entreprises du quartier, des institutions et trois habitants. Aucun représentant politique n'était présent.

Après une brève présentation du diagnostic par le bureau d'étude, un travail en petits groupes a été mené. Les participants, regroupés par table d'une petite dizaine de personnes, ont débattu quatre questions formulées à partir du diagnostic : Quels logements et pour qui ? Comment amener les jeunes vers l'emploi ? Quels

1 Un procès verbal de chaque Commission de Quartier est fait par le service rénovation urbaine et envoyé par mail aux membres de la CoQ. Le procès verbal de chacune des Assemblées Générales est envoyé par mail aux participants de la réunion et à toute personne ayant marqué un intérêt d'être tenu au courant de l'avancement du contrat de quartier. Ces procès verbaux peuvent être obtenus auprès Monsieur Hiligsmann (shiligsmann@anderlecht.irisnet.be), chef de projet du contrat de quartier Compas.

besoins en termes de services et d'équipements ? Comment dynamiser la place Lemmens ?

Ces tables-rondes ont non seulement permis de confirmer et d'affiner les constats du diagnostic mais aussi de formuler des idées et des pistes de projet à partir desquelles le bureau d'étude a pu construire le programme.

En fin de réunion, les dates des différentes actions dans l'espace public, des groupes de travail et des prochaines CoQ et AG ont été communiquées. Vu la date tardive de cette première CoQ, le calendrier des moments participatifs était très dense, de l'ordre de une à deux réunions par semaine, toutes concentrées au mois de juin.

2.2 Action dans l'Espace Public 2

<i>Date & heure :</i>	<i>5 juin 2013 de 11 à 13h (Curohall) et de 14 à 17h (Parc de la Rosée)</i>
<i>Lieu :</i>	<i>Cour du Curohall – 7 rue Ropsy Chaudron et Parc de la Rosée à Anderlecht</i>
<i>Nombre de participants :</i>	<i>+/- 60 personnes</i>
<i>Mode de communication :</i>	<i>Affiches dans le quartier, annonce à la CoQ du 3 juin, invitation par mail de la part du service rénovation urbaine</i>

Le mercredi 5 juin, l'équipe Collectif ipé – BUUR s'est installée à deux endroits clé dans le quartier : la cour du Curohall à l'heure de midi et le parc de la Rosée durant l'après-midi. Le matériel didactique pour cette action était composé de la photo aérienne du quartier (même principe que l'AEP du 27 avril) et de quatre grandes affiches sur lesquelles les participants pouvait coller, à l'aide de post-its, des idées concernant le logement, l'emploi, les activités de loisir et la place Lemmens.

L'action dans la cour du Curohall s'est avérée peu fructueuse : une dizaine de personnes seulement, plus un groupe de femmes des cours d'alphabétisation, sont passées. Ceci souligne le caractère peu public et mal connu de ce bel espace. Le fait que la cour ne constitue pas un lieu de passage et que l'entrée vers la rue est peu visible a également joué un rôle dans le faible nombre de participants à cette action.

L'action dans le parc a eu plus de succès sur le plan quantitatif. Elle a touché un public majoritairement jeune (entre 6-12 ans) et féminin (les mamans). Les gardiens du parc ont joué un rôle important de relais vers les jeunes. Le contact entre le bureau et les gardiens du parc ont apporté des informations utiles au projet.

Le public féminin était bien représenté dans le parc et les contacts avec ce public ont été très riches d'information. Néanmoins, ils n'ont pas été nombreux. En effet, la plupart des adultes présentes se sont montrées réticentes à dialoguer autour du projet de contrat de quartier. Une difficulté majeure pour les atteindre était la barrière de la langue (arabe, langues de l'Europe de l'est, ...).

2.3 Groupe de Travail Emploi

<i>Date & heure :</i>	<i>11 juin 2013 à 9h30</i>
<i>Lieu :</i>	<i>Curohall – 7 rue Ropsy Chaudron à Anderlecht</i>
<i>Nombre de participants :</i>	<i>25 personnes</i>
<i>Mode de communication :</i>	<i>Invitation envoyée par Tracé Brussel et la Mission Locale</i>

Le 14 mai, le bureau d'étude a participé à une commission zonale organisée par Tracé Brussel et la Mission Locale réunissant les différents acteurs de l'emploi reconnus par Actiris. Lors de cette réunion, le diagnostic lié à l'emploi a été présenté par le bureau et un appel a été lancé pour créer des synergies entre acteurs afin de proposer des projets communs autour du pôle « emploi » qui rencontrent les objectifs identifiés au terme du

diagnostic.

Dans la matinée du 11 juin, une deuxième rencontre a été organisée à la Mission locale. Elle réunissait le bureau d'étude et les membres de la commission zonale pour l'emploi. Elle s'est élargie pour l'occasion aux organismes qui ne sont pas reconnus par Actiris. Chaque partenaire a proposé ses idées de projets en les classant dans les différents axes prioritaires proposés par le bureau d'étude (mobilisation et accompagnement des jeunes, préformation, création d'emplois locaux, renforcement des synergies entre les structures qui œuvrent en faveur de l'emploi). Ensuite, le bureau d'étude a proposé aux acteurs poursuivant des objectifs semblables de travailler en collaboration étroite afin de déposer des fiches de projet en commun, demandées pour le 20 juin.

2.4 Groupe de Travail Associatif

<i>Date & heure :</i>	<i>18 juin 2013 à 13h30</i>
<i>Lieu :</i>	<i>Salle Polyvalente pôle Chimiste – 27 rue Odon à Anderlecht</i>
<i>Nombre de participants :</i>	<i>+/- 20 personnes</i>
<i>Mode de communication :</i>	<i>Invitation envoyée par le bureau d'étude et le service rénovation urbaine</i>

Le but de cette réunion était de coordonner les intentions des projet portés par les différents acteurs ainsi que de leur donner l'occasion de vérifier leur cohérence par rapport au diagnostic pour pouvoir les affiner ou créer des partenariats.

Des représentants d'associations, du comité de quartier et des services communaux, ainsi que l'échevine de la jeunesse, des infrastructures et des propriétés communales étaient présents à ce groupe de travail. Le bureau d'étude leur avait demandé de transmettre à l'avance une description succincte des éventuel(s) projet(s) qu'ils comptaient proposer. Un schéma de classement de ces propositions de projets a été présenté par le bureau d'étude dans le but de donner de la visibilité aux intentions de projet et de voir si tous les besoins soulevés par le diagnostic étaient rencontrés par les propositions.

Ce schéma a été complété et corrigé sur base des interventions des associations présentes.

La majorité des participants a regretté le peu de temps disponible pour la préparation et la formulation de leurs projets. Cette remarque a été particulièrement pointée par le comité d'habitants Lemmens. Il s'agit en effet d'une structure bénévole, disposant de peu de moyens et ayant moins de facilité à participer aux appels de demandes de subsides. Ils étaient demandeurs d'une meilleure prise en compte de leurs statuts et de leurs modes de fonctionnement ; ils souhaitaient de conditions qui leur facilitent l'accès aux ressources mises à dispositions du monde associatif (des délais plus confortables, un accompagnement privilégié, des budgets plus flexibles, ...)

A la fin du groupe de travail, le chef de projet et le bureau d'étude ont demandé aux acteurs de regrouper les projets semblables de façon à rendre des fiches de projet communes. L'ensemble des fiches-projet devait être rendu pour le 24 juin.

Idéalement, un deuxième groupe de travail aurait du avoir lieu pour effectuer ce travail d'affinage de projet et pour regrouper les acteurs poursuivant les mêmes objectifs. Malheureusement, les délais serrées ne l'ont pas permis, le bureau d'étude devant déjà présenter un pré-programme à son comité d'accompagnement (CA) le 26 juin.

2.5 Groupe de Travail Logement

<i>Date & heure :</i>	<i>20 juin 2013 à 18h00</i>
---------------------------	-----------------------------

Lieu : Salle Polyvalente pôle Chimiste – 27 rue Odon à Anderlecht
Nombre de participants : 10 personnes
Mode de communication : Invitation envoyée par le bureau d'étude

Cette rencontre avait pour but de présenter le concept de logement solidaire² et de réfléchir collectivement à des scénarios possibles pour le montage de ce type de projets dans le cadre du contrat de quartier.

Ce concept étant encore relativement neuf, ce groupe de travail a voulu réunir des acteurs expérimentés dans la matière afin de profiter de leur expertise. Ainsi ce groupe de travail a rassemblé, d'une part, des acteurs actifs dans la production de logement susceptibles de proposer de projets solidaires (« les promoteurs sociaux ») et, d'autre part, des acteurs spécialisés dans l'accompagnement social des futurs occupants de ce type de logement (Livingstone, CRU, CLT Bruxelles, Samenlevingsopbouw, ULAC, UFLED, Logement pour tous, Assemblages). L'échevine du logement était également présente lors de la rencontre.

Cet échange a permis de vérifier la faisabilité des projets de logement solidaire dans le cadre d'un contrat de quartier et d'affiner son montage juridique. L'importance d'une collaboration étroite entre la commune, le promoteur social et les accompagnateurs a été souligné à plusieurs reprises. Les acteurs présents ont affirmé leur intérêt pour ce type de projet et leur ouverture à participer à des futures réflexions organisées par la commune sur le sujet.

2.6 Commission de Quartier 2

Date & heure : 26 juin 2013 à 17h30
Lieu : Curohall – 7 rue Ropsy Chaudron à Anderlecht
Nombre de participants : +/- 20 personnes
Mode de communication : Invitation envoyée aux membres de la CoQ par le service rénovation urbaine

Cette deuxième CoQ a permis au bureau d'étude de présenter le programme provisoire qui avait été approuvé par le CA le jour-même. Ce programme n'abordait pas encore les opérations « emploi » ni les « activités socioculturelles », qui étaient en cours de discussion au niveau de la commune. Le montant total des différents projets proposés par les associations et services communaux dépassant largement l'enveloppe prévue, un travail de sélection et d'ajustement était nécessaire. Ce travail incombe au service responsable du contrat de quartier et au Collège communal. Lors de la séance publique, le bureau d'études a précisé les objectifs à rencontrer lors de cette sélection et les critères proposés pour l'effectuer.

L'échevin responsable pour les contrats de quartier et les représentants du service de rénovation urbaine étaient présents à cette réunion.

2.7 Assemblée Générale 2

Date & heure : 26 juin 2013 à 19h
Lieu : Curohall – 7 rue Ropsy Chaudron à Anderlecht
Nombre de participants : +/- 40 personnes
Mode de communication : Affiches dans le quartier, invitation envoyée par le service rénovation

² Pour plus d'information sur le logement solidaire, voir l'introduction du chapitre D « Palette de logements solidaires » du programme du dossier de base du Contrat de Quartier Durable Compas.

urbaine

La deuxième assemblée générale a attiré une quarantaine de personnes, d'horizons très divers – habitants, commerçants, représentants des associations, etc. Une brève synthèse du diagnostic a été présentée avant d'expliquer le programme plus en détail. Un long débat a suivi, soulevant d'intéressantes questions à propos du diagnostic et du programme, et interpellant également la commune et la région à propos de certaines de leurs intentions.

De nombreuses interventions s'adressaient plutôt à la commune et à la région et portaient sur des questions relatives au quartier mais sortant du champ d'action des contrats de quartier. Malheureusement, aucun représentant des pouvoirs publics communaux et régionaux n'était présent à cette réunion.

3 PHASE ENQUÊTE PUBLIQUE

3.1 Commission de Quartier 3

<i>Date & heure :</i>	<i>11 septembre 2013 à 18h</i>
<i>Lieu :</i>	<i>Curohall – 7 rue Ropsy Chaudron à Anderlecht</i>
<i>Nombre de participants :</i>	<i>+/- 25 personnes</i>
<i>Mode de communication :</i>	<i>Invitation envoyée aux membres de la CoQ par le service rénovation urbaine</i>

La troisième CoQ a été présidée par l'Échevin en charge des contrats de quartier. Le bureau d'études y a présenté le programme approuvé par le Collège pour soumission à l'enquête publique. Ce programme avait été fort modifié depuis la dernière présentation aux membres de la CoQ, juste avant l'été ; il contenait notamment tous les projets socio-économiques et culturels retenus entretemps par le Collège. Dans la mesure où cette sélection n'avait pas encore été présentée au public, elle a provoqué de nombreuses réactions. D'une part l'assemblée s'est montrée globalement satisfaite des projets visant à créer des équipements pour le quartier, notamment ceux à destination des jeunes. D'autre part, l'assemblée a exprimé une insatisfaction quant au partage des subsides destinés aux projets des pôles « emploi » et « socioculturel ». Beaucoup de questions et de critiques ont été formulées par rapport au manque de clarté des critères de sélection ayant présidé à cette répartition.

3.2 Action dans l'espace public 3

<i>Date & heure :</i>	<i>25 septembre 2013 de 15 à 18h</i>
<i>Lieu :</i>	<i>Parc de la Rosée à Anderlecht</i>
<i>Nombre de participants :</i>	<i>+/- 20 personnes</i>
<i>Mode de communication :</i>	<i>Affiches dans le quartier, invitation par mail de la part du service rénovation urbaine</i>

Le bureau d'études et le chef de projet ont réalisé une permanence dans l'espace public du parc de la Rosée un mercredi après-midi. Cette action avait plusieurs objectifs :

- présenter le programme soumis à l'enquête publique ;

- récolter des avis au sujet de ce programme ;
- informer sur les démarches à suivre pour formuler un avis lors de la réunion de concertation ;

Encore une fois l'action a touché prioritairement les jeunes (6-12 ans). Elle a permis d'informer en profondeur certains acteurs du secteur associatif qui étaient demandeurs d'éclaircissements quant à l'évolution du programme.

3.3 Commission de Quartier 4

<i>Date & heure :</i>	<i>16 octobre 2013 à 17h30</i>
<i>Lieu :</i>	<i>Maison de Quartier « Chimiste », rue du Chimiste 37 à Anderlecht</i>
<i>Nombre de participants :</i>	<i>+/- 20 personnes</i>
<i>Mode de communication :</i>	<i>Invitation envoyée aux membres de la CoQ par le service rénovation urbaine</i>

Lors de cette réunion, les résultats de l'enquête publique et de la commission de concertation ont été présentés aux membres de la CoQ par le chef de projet. Il a été expliqué que des changements pourraient encore avoir lieu suite au passage par le Collège et par les services de la Région. L'impossibilité d'informer plus objectivement sur ce point a été un point de frustration pour certaines des personnes présentes. De nombreuses interpellations concernaient l'organisation de l'appel à projets des pôles « emploi » et « socioculturels », considéré comme peu transparent.

Suite à une série de questions sur les opérations approuvées dans le programme, et notamment sur la création et la gestion des équipements communaux et des espaces verts, la commune et le bureau d'études ont pu clarifier plusieurs points du programme.

Un autre aspect significatif du débat portait sur le processus de prise de décision, et notamment sur le rôle de la CoQ et des associations dans ce processus. Cette CoQ a démarré avec un public d'environ 15 personnes dont seulement 8 étaient officiellement membres de la CoQ ; le nombre de membres de la CoQ a augmenté au fur et à mesure que la réunion avançait mais le quorum exigé par le règlement n'a été atteint que de justesse. Cet élément a soulevé des questionnements quant à la légitimité de la rencontre et a été interprété comme significatif du scepticisme des habitants du quartier par rapport à la participation. Par ailleurs, le peu de connaissance qu'avaient certains des participants des sujets débattus lors des rencontres précédentes a montré que leur participation à cette instance de consultation était irrégulière et que la CoQ n'était pas suffisamment reconnue comme un lieu de participation par ses membres mêmes.

Dans la construction du processus, il est important de valoriser d'avantage le rôle de la CoQ tout en insistant sur la responsabilité qu'ont ses membres au sujet des choix de programmation des opérations, en tant que relais vers le public qu'ils représentent et sur le déroulement général du processus participatif.

3.4 Assemblée Générale 3

<i>Date & heure :</i>	<i>16 octobre 2013 à 19h</i>
<i>Lieu :</i>	<i>Maison de Quartier « Chimiste », rue du Chimiste 37 à Anderlecht</i>
<i>Nombre de participants :</i>	<i>+/- 40 personnes</i>
<i>Mode de communication :</i>	<i>Invitation envoyée par le service rénovation urbaine, flyers « toutes boîtes » dans l'ensemble du périmètre</i>

La rencontre a démarré avec une présentation du dossier de base présenté lors de l'enquête publique et un rappel des procédures et des démarches à suivre.

Réalisée dans la suite de la CoQ 4, cette AG a prolongé les débats entamés lors de la réunion précédente, avec cette fois-ci un public plus large. Les problématiques de la communication vers les associations et de leurs possibilités d'accès à des subsides publics ont à nouveau été soulevées.

Le débat a été fort marqué par la présence d'un groupe d'habitants, qui n'avait jusqu'à présent pas encore participé aux réunions organisées dans le cadre du contrat de quartier. Outre le questionnement sur une série d'éléments techniques d'un projet en particulier, le manque d'information à propos du processus participatif a été mis sur la table. La commune et le bureau d'études ont expliqué le travail mis en place et l'effort réalisé dans le cadre des moyens disponibles. Même si les échanges n'ont pas été faciles, le scepticisme initial de ce groupe d'habitants s'est transformé en une volonté de collaboration pour la suite du projet.

La propreté des espaces publics a été également un sujet abordé avec insistance par les participants. Il a pu être développé grâce à la présence de l'échevine responsable.

Plusieurs participants ont évoqué leur volonté de mieux connaître les projets portés par la SDRB et Bruxelles-Environnement. Vu l'importance de leurs projets sur le territoire du contrat de quartier, ces deux acteurs auraient dû être invités dès le début à participer aux débats publics.

L'intervention d'une habitante inquiète à propos du projet de crèche et du relogement qu'il implique a montré l'importance d'un travail d'information ciblée sur les personnes et les institutions concernées par le programme du contrat de quartier ; notamment dans le cas des opérations qui ont été intégrées après le travail participatif clôturé à la fin du mois de juin.

4 ÉLÉMENTS D'ÉVALUATION TRANSVERSAUX

Les différents dispositifs mis en place évoqués dans les chapitres précédents montrent l'investissement du bureau d'études et du service de la rénovation urbaine en vue de mener à bien un processus participatif dans des délais très serrés et dans un contexte urbain complexe.

Malgré ces efforts, il faut mentionner que ce processus a généré certaines frustrations auprès des habitants et des acteurs locaux. Cette partie du rapport propose donc quelques éléments d'évaluation du processus participatif en vue d'améliorer ce dernier dans la suite du contrat de quartier.

4.1 Délais serrés

Le démarrage du projet à la fin du mois de mars a obligé le bureau d'étude et le service de la rénovation urbaine à concentrer le travail participatif sur trois mois. Ce délai restreint a pesé sur le développement du processus et a exigé un effort supplémentaire aussi bien de la part du bureau d'étude que du service de la rénovation urbaine. Cette période très courte n'a pas donné beaucoup de temps pour mobiliser les habitants, les usagers et les associations de quartier et, surtout, elle n'a pas permis un travail en profondeur. Plusieurs des groupes, par exemple, n'ont pu être rencontrés qu'une seule fois.

En plus de ces délais serrés, le chef de projet n'est entré en fonction qu'à la mi-juin, soit deux mois et demi après le démarrage du contrat de quartier. S'il est important de reconnaître l'effort remarquable du service de la rénovation urbaine pour bien accompagner le contrat de quartier pendant la période d'attente du chef de projet, il faut aussi reconnaître que cet accompagnement n'a pas totalement compensé son absence. Le chef de projet joue en effet un rôle essentiel de proximité sur le terrain qui facilite la mobilisation des acteurs et accroît la visibilité des projets du contrat de quartier.

4.2 Intervention tardive des représentants politiques

Il y a eu peu de présence des représentants politiques lors des démarches publiques à propos du diagnostic et de la programmation réalisées avant les vacances d'été. La participation des élus communaux a démarré sur base du programme proposé à la fin de l'étape de programmation (fin juin) et a apporté au projet des modifications importantes. Vu les impositions de calendrier (vacances, obligation de respecter les délais pour l'enquête publique et la remise du dossier de base à la Région, ...), ces modifications ont retardé le processus global et ont rendu impossible une discussion publique du programme avant son approbation par le Collège à la fin du mois d'août.

Le programme soumis à l'enquête publique fin septembre avait beaucoup évolué depuis la CoQ et l'AG de la fin du mois de juin. Cette situation a été préjudiciable au projet et menace l'implication des habitants et des acteurs pour la suite du processus. Les participants se sentent ignorés après avoir été mobilisés pour une partie du projet. La situation est d'autant plus négative à Compas que de nombreux acteurs étaient déjà réticents quant aux conditions effectives de leur participation du fait d'expériences antérieures qui s'étaient mal passées.

Cette frustration se concentre notamment au niveau de la sélection des projets des pôles « emploi » et « socioculturel ». Il y a en effet un grand décalage entre le choix du Collège et le travail réalisé avec les acteurs locaux avant les vacances d'été via les groupes de travail et les échanges qui les ont suivi. Les critères de sélection discutés lors de la CoQ et l'AG du 26/06/2013, par exemple, semblent n'avoir pas été repris par le Collège.

En outre, les projets retenus ne répondent que partiellement au diagnostic. Ces lacunes se manifestent notamment sur la thématique du logement.

4.3 Communication

Il faut tout d'abord rappeler le travail de communication réalisé :

- distribution de flyers « toutes boîtes » annonçant le contrat de quartier et la première et troisième AG, sur la totalité du périmètre ;
- affichage pour l'AG, les actions dans l'espace public et l'enquête publique (en complémentarité des panneaux rouges officiels) ;
- invitations par mails aux réunions de la Commission de quartier et des groupes de travail, d'après le listing proposé par la Commune et complété sur base du travail du bureau d'études ;
- la participation à la fête de quartier, les permanences, rencontres citoyennes et les nombreux moments de présence sur le terrain ont été des occasions privilégiées pour parler aux usagers et habitants du projet.

Beaucoup de personnes habitant ou fréquentant le quartier ont été touchées par ces moyens. En même temps, lors des deux dernières réunions publique (CoQ 4 et AG3), deux remarques ont été faites qui méritent d'être abordées dans ce rapport : d'une part, des habitants et des représentants d'associations estiment que l'information générale a été insuffisante pendant le processus ; d'autre part, des représentants d'associations se disent mal renseignés au sujet des possibilités de postuler aux subsides proposés par le contrat de quartier.

Il est possible que le sentiment d'être peu informé soit la conséquence des facteurs extérieurs à l'animation (flyers et pvs non lus, absence de suivi des conclusions des réunions auxquels ils ont été invités, ...). Néanmoins, ces remarques montrent que la communication doit être améliorée. Voici quelques pistes qui pourraient améliorer cet aspect :

- lors de l'annonce du démarrage du contrat de quartier, éviter les « toutes boîtes » et envoyer des courriers timbrés, modalité qui favorise une lecture attentive ;
- dès le début du contrat de quartier, mettre à la disposition des habitants et usagers un numéro de téléphone et un (des) outil(s) informatique(s) largement accessible pour les informer sur l'évolution du processus ;
- prévoir un (ou des) endroit(s) physique(s) dans le quartier (une valve, une vitrine vide du quartier, ...) qui rassemble les annonces pour tous les dispositifs participatifs et qui affiche l'avancement des projets ;
- multiplier les réunions du type « rencontre citoyenne », qui permettent de toucher avec plus de pertinence et, éventuellement, sur base d'outils spécifiques (langue, type de contact,...) un public moins facile à mobiliser lors de réunions officielles.

4.4 En guise de conclusion

Si le processus participatif durant cette première année du contrat de quartier a connu quelques difficultés, il est important d'en signaler et d'en retenir aussi les aspects positifs.

Les entretiens avec les personnes ressources en début du processus ont permis d'apporter des éléments importants aussi bien au niveau du diagnostic que de l'élaboration du programme. Mais ces rencontres ont surtout permis d'établir des liens de confiance avec les acteurs de terrain. Cela a permis d'adoucir quelque peu le climat de scepticisme par rapport à la participation qui existait auprès des habitants et des associations du quartier. En tous cas, ça a créé des ouvertures.

Les rencontres citoyennes se sont avérées très utiles pour informer et échanger avec les acteurs locaux ainsi pour motiver l'implication des services et des associations actifs sur le territoire. Cependant, pour que ces rencontres puissent réellement être des moteurs de participation, il faudrait pouvoir en faire au moins deux ou trois avec chaque public cible afin de produire des réflexions communes plus approfondies.

Grâce à l'ouverture de certaines associations et services communaux, il a été possible d'élaborer des partenariats étroits. Ceux-ci ont permis de concevoir des projets prometteurs et bien intégrés dans le contexte physique et social du quartier. Une partie de ces projets collaboratifs n'ont malheureusement pas pu être retenus dans le programme final. Il faut cependant ajouter que beaucoup d'associations ne se sont pas impliquées dans de tels partenariats. Le manque de temps pour remettre les fiches-projets est certainement l'un des facteurs expliquant cet état de fait.

Lors des différentes rencontres avec les habitants pendant les actions dans l'espace public, durant les rencontres citoyennes, voire même à l'occasion d'interpellations dans la rue pendant les relevés de terrain, nous avons remarqué que certains habitants se montraient fort disposés à participer à des projets portant sur leur quartier. En général, l'enthousiasme est présent, quelques idées font déjà leur chemin, mais le passage à l'action concrète peine à trouver sa voie. Les habitants ne savent pas très bien à qui s'adresser, comment constituer un groupe porteur de projet, où trouver des subsides et des autorisations, etc. Cet élément devrait être pris en compte lors des appels à projets citoyens qui sont prévus dans les prochaines années du contrat de quartier via le budget participatif. Il serait dommage de ne pas profiter de l'enthousiasme et de l'implication des citoyens simplement parce que l'information ne circule pas bien.

C'est cette motivation qu'il faudra garder intacte et même faire fructifier dans les prochaines années du contrat de quartier !

5 ILLUSTRATIONS



Action dans le parc de la Rosée - 5 juin 2013





Commission de Quartier 1 - 3 juin 2013



Assemblée Générale 2 - 26 juin 2013



Groupe de travail associatif - 18 juin 2013