

VOISINS SOLIDAIRES

GUIDE DE MISE EN ŒUVRE
À L'INTENTION DES MUNICIPALITÉS
ET DES ORGANISATIONS LOCALES



■ REMERCIEMENTS

Nous tenons à adresser des remerciements sincères aux municipalités, arrondissements et organisations locales qui ont participé au projet pilote. Sans leur engagement et leur détermination à mener des expérimentations locales riches d'apprentissages, le présent guide n'existerait pas.

- Action Prévention de Verdun
- Municipalité de Saint-Léonard de Portneuf
- Ville de Québec – Arrondissement Beauport (Quartier Montmorency)
- Ville de Blainville
- Ville de Granby
- Montréal - Arrondissement Verdun
- Montréal - Arrondissement Saint-Laurent
- Centre d'action bénévole de la région de Matane

Plusieurs autres acteurs ont contribué à cet ouvrage en nous partageant leurs idées et points de vue. La prochaine version du guide (janvier 2017) nous permettra de souligner l'apport de ces personnes.

POURQUOI CETTE VERSION BÊTA ?

La co-construction et l'intelligence collective étant au cœur du projet, nous avons décidé de mettre en circulation une version non-finale du guide afin de pouvoir recueillir vos suggestions d'amélioration. Prière d'acheminer vos commentaires avant le 16 décembre 2016 à nadine.maltais@inspq.qc.ca. La première édition officielle du guide sera diffusée en janvier 2017.

Le guide s'accompagne de nombreux outils et compléments d'information qui seront accessibles dans un nouveau site Web à compter de janvier 2017. Le répertoire d'initiatives inspirantes sera lancé au même moment.

Voisins solidaires – Guide de mise en œuvre à l'intention des municipalités et des organisations locales est une production du Réseau québécois de Villes et Villages en santé (RQVVS).

Sa version électronique est disponible sur le site rqvvs.qc.ca

Conception et design:
CORSAIRE Design | Communication | Web

Dépôt légal – 4^e trimestre 2016

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

Bibliothèque et Archives du Canada

ISBN: xxxxxx (version imprimée)

ISBN: xxxxxx (version pdf)

Le genre masculin est utilisé sans aucune discrimination est dans le seul but d'alléger le texte.



■ TABLE DES MATIÈRES

DIX BONNES RAISONS DE DÉPLOYER VOISINS SOLIDAIRES DANS SA MUNICIPALITÉ	5
---	----------

INTRODUCTION – RETROUVER LE SENS DE LA COMMUNAUTÉ	7
--	----------

UN PROJET DE SOCIÉTÉ INSPIRANT	9
---------------------------------------	----------

• Qu'est-ce que Voisins solidaires?	10
• La vision, les objectifs, les principes et les valeurs	12
• L'historique	13
• Le projet pilote	13
• La stratégie Villes et Villages en santé et le voisinage	14

LES RETOMBÉES POSITIVES D'UN VOISINAGE SOLIDAIRE	15
---	-----------

• Le sentiment d'appartenance et la santé	16
• La santé physique et mentale	17
• Les aînés	17
• Les familles et les enfants	18
• Les nouveaux arrivants et les immigrants	19
• La sécurité et les situations d'urgence	20
• La participation citoyenne	20

NOTIONS UTILES SUR LE VOISINAGE	21
--	-----------

• Qu'est-ce que le voisinage?	22
• Le voisinage comme espace de solidarité	22
• Ce qui influence les rapports de voisinage	24
• Les facteurs qui influencent les relations de voisinage	25
• Les Québécois et le voisinage	27

DÉPLOYER VOISINS SOLIDAIRES DANS SON MILIEU	29
• Démarche Voisins solidaires	30
• Introduction	31
• L'axe 1 – Agir ensemble	32
- Les instigateurs et leurs alliés	33
- Étape 1: démarrer	35
- Étape 2: se donner une vision	37
- Étape 3: se donner un plan d'action	38
- Étape 4: faire le suivi et s'ajuster	39
- Conseils pour une mobilisation réussie	40
- Outils pratiques pour aller plus loin	40
• L'axe 2 – Leadership et engagement municipal	41
- Plusieurs retombées municipales positives	41
- Intégrer Voisins solidaires dans la gestion municipale	43
- Faire des choix politiques en faveur du bon voisinage	44
- Jouer un rôle de leader auprès des organisations locales	45
- Développer une culture de participation dans la communauté	45
- Résumé de l'action municipale pour le déploiement de Voisins solidaires	47
• L'axe 3 – Promouvoir le bon voisinage	48
- Envisager le bon voisinage comme un virus à propager	48
- Trois profils types au sein de la population	49
- Promouvoir une vision positive du voisinage	50
- Encourager le passage à l'action	51
- Quelques suggestions pour constituer votre plan de communication	51
- Des exemples d'actions de communication	53
- Banque de contenus et d'outils pour vos communications avec la population	53
• L'axe 4 – Susciter les interactions entre voisins	54
- Influencer l'environnement physique par des lieux et des espaces de rencontre	55
- Influencer l'environnement social par des occasions de rencontre et des événements	58
- Repérer, impliquer et valoriser les citoyens « connecteurs »	61

LE RÔLE DU RQVVS	63
-------------------------	-----------

ANNEXES	64
----------------	-----------

DIX BONNES RAISONS DE DÉPLOYER VOISINS SOLIDAIRES DANS SA MUNICIPALITÉ

LE PROJET VOISINS SOLIDAIRES :

- Permet d'agir sur **la qualité de vie de toute la population** (aînés, familles, enfants, nouveaux arrivants, personnes vulnérables, etc.).
- **Redonne du pouvoir aux citoyens** pour s'occuper les uns des autres et mettre en œuvre des projets collectifs.
- Constitue **un levier utile** pour plusieurs champs d'action municipaux (vie communautaire, participation citoyenne, sécurité publique, sécurité civile, nouveaux arrivants, etc.).
- Engendre des **effets bénéfiques** sur la santé, le tissu social et la vitalité communautaire.
- Est un outil important pour relever **le défi collectif du vieillissement et faciliter le vieillir chez soi**.
- Favorise la **participation citoyenne**.
- **S'intègre facilement** à ce qui existe déjà dans les municipalités : politiques diverses (familles, aînés, développement social, immigration, etc.), initiatives portées par des tables ou des organismes et liées à l'inclusion sociale, à la revitalisation, à la petite enfance, etc.
- Est **peu coûteux** et relativement simple à mettre en œuvre.
- Permet de rallier les acteurs locaux et de **briser les silos**.
- Met de l'avant une **vision positive du voisinage** et fait contrepoids à une vision centrée sur les nuisances et les difficultés (odeurs, bruits, conflits, isolement, insécurité, exclusion, etc.).



■ INTRODUCTION – RETROUVER LE SENS DE LA COMMUNAUTÉ



De tout temps, les humains ont eu besoin de la communauté pour se nourrir, élever les enfants, être en sécurité. Faire partie d'un groupe ou d'une tribu était essentiel; seul, la survie était de courte durée.

La réalité d'aujourd'hui est tout autre. La solidarité organisée issue de l'État et des organismes communautaires occupe une place considérable, alors qu'on mise moins sur la solidarité de voisinage informelle, cette dimension de la vie collective qui se compose de l'entraide directe entre les citoyens, des conversations de perron, des services entre voisins, du sentiment de faire partie d'une communauté et de pouvoir compter les uns sur les autres.

Pourtant, le besoin humain de se sentir connecté aux autres et d'appartenir à un groupe est toujours aussi présent. Nous menons des vies occupées, concentrées autour de notre famille et de nos amis. Et si le voisinage devenait un espace de plaisir et de connexion avec les autres? Et si le voisinage devenait un tremplin pour

retrouver le sens de la communauté et développer l'envie de s'investir davantage dans nos milieux de vie?

UNE SOIF DE SOLIDARITÉ

Partout au Québec, on sent ce vent de changement. Des initiatives citoyennes pour recréer des solidarités de proximité se multiplient: activités entre de jeunes mamans, leurs enfants et des aînés vivant en résidence pour briser l'isolement, installations éphémères dans des lieux publics pour inciter aux interactions, outils Web pour s'entraider entre voisins, activités sportives informelles dans des parcs animées par des citoyens, frigos communautaires, partage d'outils, etc. La soif des citoyens de vivre dans des milieux plus chaleureux où chacun sait qu'il n'est pas seul se fait de plus en plus sentir.

UN MODUS OPERANDI POUR PLUS DE LIENS SOCIAUX

Le présent guide vise à soutenir les municipalités et les organisations locales pour l'implantation de Voisins solidaires dans leur milieu. Il propose une démarche et des pistes d'action susceptibles d'influencer les dynamiques de voisinage. Il offre aux communautés locales d'ajouter une corde de plus à leur arc pour agir sur la santé, le sentiment d'appartenance, la solidarité et la participation des citoyens.

La première section du guide présente de façon générale le projet Voisins solidaires : vision, objectifs, principes, valeurs, histoire, liens avec la stratégie Villes et Villages en santé.

La seconde partie permet de découvrir les nombreux impacts positifs d'un voisinage solidaire, dont notamment la santé individuelle et collective, sur divers

groupes de la population et sur des enjeux tels que la sécurité, les situations d'urgence et la participation citoyenne.

La section 3 présente quelques notions utiles pour mieux circonscrire le concept de voisinage ainsi que les facteurs qui l'influencent.

La quatrième et dernière section explique comment déployer la démarche Voisins solidaires dans son milieu. Elle s'articule autour de quatre axes : *agir ensemble*, *leadership et engagement municipal*, *promouvoir le bon voisinage* et *susciter les interactions de proximité*.

Enfin, le rôle du Réseau québécois de Villes et Villages en santé (RQVVS), qui consiste à promouvoir le projet et à offrir un certain soutien aux communautés intéressées, est explicité dans les dernières pages.

RIEN N'EST PLUS IMPORTANT QUE DE S'OCCUPER LES UNS DES AUTRES

Voisins solidaires est un projet d'innovation sociale qui suggère, croyons-nous, de fort belles perspectives et des lendemains qui chantent. L'expérience que nous avons menée auprès de sept communautés pendant trois ans nous a permis de définir une première proposition de stratégie pour influencer positivement le voisinage.

Cela dit, beaucoup reste à faire pour mieux cerner les actions les plus prometteuses. Nous vous proposons certaines avenues, mais chaque milieu, chaque communauté, chaque citoyen doit mener les expériences

qu'il juge à propos. Allez-y, jetez-vous à l'eau, tendez la main, regroupez-vous, entamez la réflexion et la discussion, expérimentez. Mille chemins conduisent à l'entraide et à la solidarité locale.

Et surtout, partagez le fruit de votre expérience. Avec nous et avec d'autres. Le bon voisinage, c'est contagieux, ça donne des idées, ça fait des petits. Et surtout, cela peut contribuer à nous reconnecter les uns aux autres et à faire du Québec une société plus humaine et solidaire.



01. UN PROJET DE SOCIÉTÉ INSPIRANT



QU'EST-CE QUE VOISINS SOLIDAIRES ?

Voisins solidaires est un projet qui vise à développer la cordialité et l'entraide entre voisins afin d'améliorer le bien-être des citoyens et la vitalité des communautés.

Intimement lié à la stratégie Villes et Villages en santé, Voisins solidaires repose sur une démarche municipale et collective qui mobilise les acteurs locaux pour des actions et des décisions propres à stimuler le bon voisinage : urbanisme qui multiplie les lieux physiques favorables aux contacts entre les citoyens, intégration dans les plans municipaux pertinents (familles, aînés, développement social, sécurité publique et civile, etc.), Fête des voisins, installation de boîtes de partage (revues, jouets, livres), concours de gestes de bon voisinage, diffusion d'histoires positives, reconnaissance des voisins engagés, kiosque d'information, plate-forme Web d'échanges entre voisins, etc.

Si on élargit ça à l'ensemble du Québec, je suis sûr qu'on va avoir une société plus humaine. Je suis convaincu que Voisins solidaires permet, à travers ses objectifs, de découvrir la partie forte en nous ! C'est pas juste un geste... c'est aussi une philosophie.

Membre d'un comité local du projet pilote

La démarche s'articule autour de quatre axes : agir ensemble grâce à un processus collectif qui maximise les chances de succès, miser sur l'engagement et le leadership de la municipalité qui détient plusieurs leviers pour agir, mettre en place des actions de communication pour promouvoir le bon voisinage et, enfin, agir sur le voisinage pour susciter les interactions entre voisins.

Ces actions touchent l'environnement physique par la création de lieux et d'espaces de rencontres, l'environnement social grâce à des événements qui suscitent des rapprochements, et enfin le repérage et le soutien aux citoyens connecteurs pouvant amorcer rapidement le mouvement du bon voisinage.

Voisins solidaires souhaite développer les solidarités de voisinage de façon complémentaire aux solidarités familiales et institutionnelles. Le projet constitue en outre un élément de solution à plusieurs enjeux : le vieillir

chez soi, la qualité de vie des familles, l'intégration des nouveaux arrivants, la sécurité dans les quartiers, la mobilisation en cas de sinistre, la lutte contre l'isolement social, etc.

Voisins solidaires, c'est le plaisir de vivre tout près en comptant sur la solidarité informelle et spontanée, avant la solidarité des réseaux formels et institutionnels. Le thème, *Les bons côtés d'être à côté*, en illustre bien l'esprit.

Voisins solidaires s'inscrit dans une culture municipale qui encourage la contribution des citoyens à la vitalité et au développement de leur milieu.

ÊTRE UN VOISIN SOLIDAIRE, C'EST :

- appeler pour prendre des nouvelles d'un voisin alité;
- amener les enfants d'à côté à la séance d'entraînement de soccer en même temps que son propre enfant;
- accueillir des nouveaux venus avec une petite attention;
- ramasser le courrier de voisins en vacances;
- transporter les courses d'une voisine plus âgée;
- apporter des fleurs au voisin endeuillé;
- etc.

Les citoyens se situent au cœur de cette démarche, puisque c'est à eux que revient d'amorcer ce processus de rapprochement dans un esprit de gratuité et de réciprocité. Les municipalités et leurs partenaires, quant

à eux, exercent plutôt un rôle de promotion de cette façon de vivre ensemble et de soutien aux actions créant des environnements favorables aux rapprochements entre voisins.

C'EST ÉGALEMENT UN MOUVEMENT QUI VISE À CHANGER UNE NORME SOCIALE :

Passer de la **norme actuelle**, où le voisinage se caractérise par un côtoiement respectueux, mais par une ignorance mutuelle;

À la **norme souhaitée**, où le voisinage devient un espace normal de cordialité et de convivialité, pouvant aller jusqu'à l'entraide.

Voisins solidaires s'appuie sur le fait qu'à l'intérieur du territoire local, des limites de la municipalité ou du quartier, la vie des citoyens s'ancre d'abord dans un voisinage immédiat – immeuble, pâté de maisons, rue ou rang – voisinage qui peut être le lieu premier de la convivialité, de la solidarité et plus largement de la citoyenneté.



LA VISION, LES OBJECTIFS, LES PRINCIPES ET LES VALEURS

VISION – DANS DIX ANS

Le Québec est reconnu comme ayant transformé les dynamiques sociales entre voisins. Les voisinages sont source de chaleur humaine pour toutes les générations, constituent un réservoir de soutien en cas de besoin, et l'esprit communautaire qui le caractérise favorise la réalisation de projets collectifs.

OBJECTIFS GÉNÉRAUX :

- Contribuer à la santé des individus et des communautés;
- Offrir aux municipalités et aux organisations locales une approche nouvelle pour renforcer les liens sociaux;
- Développer la cordialité et l'entraide dans les voisinages;
- Renforcer la capacité d'agir des citoyens pour s'occuper les uns des autres;
- Augmenter l'inclusion et la participation sociales des aînés;
- Contribuer au vieillir chez soi.

OBJECTIFS SPÉCIFIQUES :

- Influencer les perceptions et les comportements des citoyens par des actions de communication et de mobilisation qui valorisent les bons côtés d'être à côté;
- Multiplier les occasions de rencontres et de contacts entre voisins;
- Agir sur l'environnement physique pour que les lieux et espaces de rencontres entre voisins soient plus nombreux;
- Soutenir les initiatives citoyennes favorables au bon voisinage.

STRATÉGIE

La municipalité et les organisations locales s'organisent collectivement pour influencer les relations de voisinage. Le RQVVS rend disponibles des outils en soutien à l'action locale et réalise des actions nationales de communication auprès du grand public.

LES PRINCIPES

Réciprocité

Chacun participe et pose des gestes à la mesure de ses capacités, peu importe son âge.

Gratuité

Chacun agit sans rien attendre en retour, dans un esprit de « donnez au suivant ».

Liberté

Chacun agit sur une base volontaire et choisit les gestes qui lui conviennent.

Respect de l'intimité

Chacun respecte la volonté et les limites des autres.

LES VALEURS

Solidarité

Chacun se sent concerné par ce qui arrive aux autres et cherche à aider s'il le peut.

Confiance

Chacun cherche à briser l'anonymat, à apprivoiser l'autre, dans le but de tisser des liens de confiance.

Simplicité

Chacun crée des relations en toute simplicité, à travers des gestes du quotidien (sourires, salutations amicales, petits services).

Sincérité

Chacun exprime ses souhaits et pose ses limites.



L'HISTORIQUE

Février 1997 : une vieille dame meurt dans son appartement à Paris. Atanase Périfan, conseiller municipal, fait la découverte de son corps quatre mois plus tard. Secoué par ce drame, il décide de lancer la Fête des voisins pour mettre fin à l'anonymat dans les voisinages. Le Réseau québécois de Villes et Villages en santé, découvrant cette initiative, y voit un regard nouveau sur le vivre ensemble. Il décide donc d'emboîter le pas et de lancer la Fête des voisins au Québec en 2006.

L'expérience québécoise de la Fête des voisins a suscité une vaste mobilisation. Largement relayée par les médias,

la Fête des voisins¹ est devenue un événement incontournable, déclencheur d'une nouvelle dynamique de voisinage plus convivial.

Quelques années plus tard, considérant le succès et l'intérêt soulevé par la Fête des voisins, le RQVVS décide de réaliser un projet pilote Voisins solidaires afin d'expérimenter cette approche plus globale et suggérant une panoplie d'actions influençant le bon voisinage.

LE PROJET PILOTE

L'approche Voisins solidaires a été expérimentée dans une diversité de milieux, de la communauté rurale de 1000 habitants à l'arrondissement montréalais de 80 000 personnes, en passant par des villes de banlieue de taille moyenne. Cette phase d'expérimentation a duré trois ans. Au cours de cette période, les milieux ont pu expérimenter diverses actions et stratégies avec le soutien du RQVVS.

Les milieux participants ont fait preuve de persévérance et de créativité pour cerner les actions les plus prometteuses et pour en tirer des apprentissages. Des exemples issus de leurs expériences sont insérés ici et là dans le guide. Des fiches synthèses relatant l'expérience et les réalisations de chacun des milieux sont également disponibles dans le site Web. Les apprentissages et facteurs de succès identifiés grâce au projet pilote sont présentés en annexe.



Une citoyenne de Blainville offre un bon petit plat à sa voisine.



LA STRATÉGIE VILLES ET VILLAGES EN SANTÉ ET LE VOISINAGE

Selon les fondateurs de la stratégie Villes et Villages en santé, Trevor Hancock et Leonard Duhl, la définition d'une ville ou d'un village en santé est la suivante :

Une ville ou un village en santé améliore continuellement son environnement physique et social et, avec les ressources de la communauté, rend ses citoyens aptes à s'entraider dans la réalisation des activités courantes de la vie et à développer leur plein potentiel.



C'est dans cette optique visant à rendre la communauté locale plus encline à soutenir ses membres, que le RQVVS a décidé d'investir le champ du voisinage. La figure ci-bas illustre les composantes d'une communauté en santé et la place importante accordée à la convivialité.

MODÈLE CONCEPTUEL D'UNE COMMUNAUTÉ EN SANTÉ



Tiré de « Des gens en santé, dans des communautés en santé, dans un monde en santé ». 1999, par Trevor Hancock

Plus largement, nous situons le développement de la solidarité de voisinage dans le cadre du concept de **capital social**, qui s'intéresse à la force des réseaux sociaux au sein d'une société, à la confiance qui existent entre les individus et à leur capacité de coopérer². Une société où les individus entrent très souvent en contact

et peuvent s'entraider jouirait d'un capital social élevé³. Le capital social a une influence considérable sur la vie démocratique et sur la participation citoyenne. Il est une ressource sur laquelle les communautés doivent miser pour se développer de façon saine et durable.



02. LES RETOMBÉES POSITIVES

D'UN VOISINAGE
SOLIDAIRE

■ LE SENTIMENT D'APPARTENANCE ET LA SANTÉ

Les interactions favorables entre résidents d'un même quartier sont parmi les facteurs qui renforcent le plus le sentiment d'appartenance à la collectivité. En effet, les personnes à l'aise de solliciter l'aide d'un voisin sont beaucoup plus susceptibles de se sentir étroitement liées à leur milieu⁴. De plus, on a déjà établi le lien entre

le sentiment d'appartenance à la communauté et l'état de santé. On sait également que le sentiment d'appartenance à la communauté contribue à la participation citoyenne. Le voisinage peut donc être encouragé autant pour ses liens avec la santé qu'en tant que pilier de la cohésion sociale dans les communautés.

EFFETS PROFONDS ET DURABLES

Dans les collectivités où les gens éprouvent un fort sentiment d'appartenance et de solidarité envers les gens qui les entourent :

La santé individuelle s'améliore.

L'appartenance à des groupes et à des réseaux sociaux a autant d'influence sur la santé que l'alimentation et l'exercice. Les personnes jouissant de réseaux de soutien solides sont moins vulnérables à la maladie mentale et présentent souvent un meilleur état de santé général.

La situation d'emploi se stabilise.

Des réseaux de soutien étendus sont liés à de meilleures possibilités d'emploi et à une meilleure sécurité d'emploi.

Les enfants apprennent mieux.

Le sentiment d'appartenance est un élément clé du curriculum de la petite enfance dans l'ensemble du Canada.

La vie a plus de sens.

Les gens animés par un fort sentiment d'appartenance trouvent un plus grand sens à la vie.

Les quartiers sont plus sécuritaires.

Lorsque les liens se renforcent entre les habitants d'une collectivité, la sécurité des quartiers et la fierté locale augmentent aussi.

Les contributions en temps et en argent augmentent.

Le sentiment d'appartenance favorise le bénévolat, la philanthropie et la participation à la gouvernance locale.

Les collectivités se relèvent plus rapidement des crises.

Les collectivités dont les membres sont unis par de nombreux liens sociaux sont plus résilientes en temps de crise.

Source : Fondations communautaires du Canada⁵



LA SANTÉ PHYSIQUE ET MENTALE

L'Organisation mondiale pour la Santé (OMS) considère le soutien social comme un déterminant majeur de la santé. Le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec (MSSS) appuie également son intervention de santé publique en partie sur l'importance de renforcer le réseau social des individus et la cohésion sociale. Le MSSS reconnaît, à la lumière d'études, que le soutien social joue un rôle protecteur autant sur la santé physique que sur la santé mentale⁶.

Certains spécialistes sont même arrivés à la conclusion que l'effet des relations sociales sur la santé pourrait être aussi important que les facteurs de risque reconnus comme le tabagisme, l'inactivité physique, l'obésité et la pression artérielle⁷.

Une vaste étude réalisée en Californie a démontré qu'une abondance de contacts sociaux est associée à des taux de décès prématuré plus faibles, et ce, tant pour les hommes que pour les femmes. Une autre étude américaine a montré que la faible disponibilité d'aide émotionnelle et la faible participation sociale peuvent être associées à la plupart des causes de mortalité⁸.

On note aussi qu'un voisinage qui est source de soutien et de bien-être peut contribuer à diminuer le stress et aider à faire face aux difficultés de la vie.

LES ÂÎNÉS

Parmi les populations susceptibles de bénéficier le plus de Voisins solidaires, les personnes âgées se retrouvent au premier rang. Si elles occupent proportionnellement et numériquement une place de plus en plus importante, différents facteurs contribuent toutefois à l'isolement de plusieurs d'entre elles :

- La perte des réseaux habituels de socialisation lors de la retraite ;
- Le rétrécissement des cercles sociaux et son effet sur l'estime de soi ;
- Les difficultés à nouer de nouvelles relations ;

- La perte de mobilité et les difficultés à se déplacer, surtout lorsque l'aménagement du quartier n'est pas approprié ;
- L'exclusion sociale, l'âgisme et la perception négative de la vieillesse ;
- La peur de déranger et la crainte du jugement des autres.

Les aînés isolés sont plus à risque de se faire exploiter et de souffrir de maltraitance. On note aussi que l'isolement est associé à des risques accrus d'incapacité, de décès précoce, de solitude et de dépression⁹.

De nombreuses études portant sur les effets de l'isolement ou de la participation sociale des personnes âgées ont montré que les voisins proches constituent une source de soins, de sécurité et d'entraide dont l'impact est mesurable, notamment en ce qui concerne la capacité de maintien à domicile.

Les aînés passent plus de temps autour de leur logement, voient leurs interactions sociales se recentrer autour de leur foyer et sont plus dépendants de leur environnement immédiat¹⁰. De plus, les personnes aînées tendent à s'en remettre de moins en moins à leur famille pour du soutien au quotidien, pour se tourner, notamment, vers leurs voisins¹¹. On note aussi que, même si la famille occupe une place privilégiée dans l'univers social des aînés, elle se montre parfois moins disponible au quotidien ou absente à cause de conflits.

Assurant une présence régulière dans le quotidien des aînés, les employés des commerces du quartier sont bien souvent désignés comme des personnages clés de leur univers social. Réfléchir à la façon de les associer à Voisins solidaires est une piste à considérer.

La vague de chaleur qu'a connue Paris il y a quelques années et qui a causé plusieurs centaines de décès, surtout chez les personnes âgées isolées, a été une occasion de prendre conscience de l'importance d'une forme de réseautage, en douceur et sans contraintes, où chacun se préoccupe de l'autre. Frapper à la porte du voisin qu'on s'inquiète de ne pas voir vaquer à ses occupations habituelles peut être l'occasion unique de lui porter secours, ou même de lui sauver la vie.



Il est important de relever que les aînés ne sont pas qu'un groupe de personnes nécessitant l'attention des autres; ils peuvent aussi rendre service: arroser les plantes, nourrir les animaux, faire de l'aide aux devoirs, etc. Ils sont une source intarissable de connaissances et de savoirs, et de nombreux enfants, éloignés de leurs propres grands-parents, pourraient bénéficier d'un contact plus régulier et affectueux avec les personnes âgées. En retour, les personnes âgées y gagneraient un sentiment d'utilité sociale essentiel à leur santé mentale.

LES FAMILLES ET LES ENFANTS

Les familles aussi profitent d'environnements conviviaux. Par exemple, les parents peuvent éventuellement compter sur l'aide de leurs voisins pour contribuer à la surveillance du milieu et à la sécurité des enfants. Ils peuvent également échanger des services, alléger leurs tâches ou en partager certaines avec des voisins, comme la garde des enfants dans des situations imprévues ou le transport pour les activités sportives. Pour les enfants, expérimenter dès leur plus jeune âge une vie de quartier riche en soutien social contribue à développer un esprit de communauté qu'ils garderont peut-être toute leur vie.

Quand on sait que les parents québécois expriment le besoin d'être mieux soutenus par leur entourage, par les services qui leur sont offerts ou encore par leurs employeurs¹², Voisins solidaires prend tout son sens.



LES NOUVEAUX ARRIVANTS ET LES IMMIGRANTS

Des travaux ont permis de constater que de saines relations de voisinage engendrent plusieurs impacts positifs sur les déterminants de la santé. Ils ont montré que les activités de voisinage sont associées à l'intégration des résidents dans leur quartier; qu'elles constituent une importante source d'aide et même qu'elles permettent aux citoyens, collectivement, de modifier leur environnement en fonction de leurs besoins.



Nul doute que l'intégration des nouveaux arrivants peut être facilitée par un voisinage accueillant. Bien que les relations interculturelles soient relativement harmonieuses au Québec, les relations quotidiennes dans les divers milieux de vie peuvent être affectées par les préjugés envers certaines communautés culturelles. Les personnes qui participent à des activités de rapprochement interculturel peuvent ainsi mieux résister à ces préjugés, relativiser les différences culturelles, faire une analyse plus adéquate des situations et adopter des comportements plus respectueux des droits de tous.

Dans le contexte où la société québécoise doit intégrer annuellement une proportion importante d'immigrants, Voisins solidaires pourraient permettre de briser le mur de l'ignorance qui s'installe trop souvent en présence de personnes issues de cultures différentes. L'évaluation de la Fête des Voisins avait d'ailleurs recensé quelques situations allant dans cette direction comme celle de l'immigrant qui joue un instrument traditionnel seul sur son balcon et qu'on invite à se faire entendre lors de la Fête, créant le début d'un rapprochement et éventuellement des liens plus significatifs et une meilleure intégration.

LA SÉCURITÉ ET LES SITUATIONS D'URGENCE

Un voisinage solidaire renforce la sécurité par la vigilance accrue dont font preuve les voisins les uns envers les autres. Cette vigilance s'étend aux personnes, aux biens privés et aux équipements publics tels que les parcs. De plus, les voisins les plus proches, parce qu'ils connaissent bien l'environnement et les habitudes de ceux qui les entourent, contribuent à la diminution de certains crimes, comme les cambriolages¹³.

Le fait de connaître ses voisins renforce également le sentiment de sécurité en diminuant la part d'inconnu. En effet, communiquer et mieux se connaître favorise le sentiment de confiance mutuelle entre les citoyens¹⁴.

L'impact positif d'un voisinage solidaire est encore plus important lors de situations d'urgence, comme des catastrophes naturelles ou des épidémies. Une étude menée à Chicago a démontré que, lors d'une vague de chaleur importante, le nombre de décès s'est avéré moins élevé dans les quartiers où le tissu social était plus fort¹⁵. Pour les populations vulnérables, notamment les personnes âgées qui souffrent d'isolement, la présence de réseaux d'entraide au sein du voisinage est de plus en plus reconnue comme un facteur de protection à promouvoir¹⁶.



LA PARTICIPATION CITOYENNE

Interagir positivement et entretenir des relations interpersonnelles est un élément déterminant de l'ancrage dans sa communauté¹⁷. Les contacts entre voisins favorisent la participation sociale. En suscitant ces interactions, Voisins solidaires peut donc contribuer à renforcer le sentiment d'appartenance des citoyens

à leur milieu, et de nombreux impacts positifs se font alors sentir dans les municipalités: les citoyens participent davantage à la vie publique, les résidents s'établissent plus durablement, les familles bénéficient d'un meilleur soutien, etc.¹⁸

The background is a solid red color with a repeating pattern of white line-art icons. These icons represent various elements of a neighborhood, including houses, buildings, trees, people, and shops.

03. NOTIONS UTILES SUR LE VOISINAGE

■ QU'EST-CE QUE LE VOISINAGE ?

Qu'il soit source de soutien ou qu'il suscite l'indifférence, le voisinage influence notre quotidien. On peut le définir comme la communauté géographique la plus immédiate, composée des personnes que l'on croise le plus régulièrement¹⁹.

Le voisinage, c'est aussi :

un espace physique composé de maisons, d'immeubles, de paysages, de parcs, etc. ;

un groupe de personnes dont les relations sont facultatives. Les relations entre ces individus, à la différence des relations amicales que l'on choisit ou des relations de travail qui sont inévitables, existent potentiellement. Pour qu'elles se concrétisent, il faut les activer.

Le voisinage est « une entité socialement construite dans le temps par les pratiques routinisées des résidents »²⁰. Il s'agit donc d'un espace réel, mais dont les contours sont flous, variables selon les groupes sociaux et évolutifs dans le temps. Les limites administratives ne correspondent donc pas nécessairement à ce que les résidents définissent comme leur voisinage.



■ LE VOISINAGE COMME ESPACE DE SOLIDARITÉ

La solidarité repose sur trois piliers complémentaires : la solidarité institutionnelle (qui provient de l'État et des organismes communautaires), la solidarité familiale (comprenant les amis et les collègues) et la solidarité de voisinage. Alors qu'au Québec les solidarités institutionnelles et familiales demeurent importantes, celle du voisinage reste à renforcer.



*C'est incontestable, plus la solidarité est administrative,
plus le désert affectif se développe.*

Boris Cyrulnik



LES TROIS PILIERS DE LA SOLIDARITÉ



FAMILLE ET AMIS



VOISINAGE



INSTITUTIONNELLE
ET COMMUNAUTAIRE

Voisins solidaires repose sur une pédagogie du bon voisinage dont l'approche envisage l'ouverture à l'autre de façon graduelle. Le point de départ est la reconnaissance, possiblement suivie de la cordialité, qui mène ensuite à la convivialité et l'entraide pour enfin aboutir éventuellement à la solidarité.

Échelon 1

La **reconnaissance** de la présence de l'autre qui peut se manifester par un simple regard.

Échelon 2

La **cordialité** : on se dit bonjour, on échange quelques nouvelles.

Échelon 3

La **convivialité et l'entraide** se situent au même échelon : l'une et l'autre peuvent contribuer à développer une relation. La convivialité : on passe un moment agréable ensemble (jouer au hockey dans la rue, faire du jogging, prendre l'apéritif) ; l'entraide : on se rend des services, on se dépanne, on se prête des objets, etc.

Échelon 4

La culture de **solidarité** existe là où l'on se sent responsable les uns des autres.



■ CE QUI INFLUENCE LES RAPPORTS DE VOISINAGE

De multiples facteurs influencent les perceptions et les comportements des citoyens par rapport au voisinage. Certains facteurs sont propres à l'individu; d'autres sont liés à l'environnement physique, social et politique.

En se basant sur les facteurs d'influence, il est intéressant de dresser un portrait sommaire de la communauté et des secteurs ou des quartiers qui la composent. Par exemple, un secteur composé majoritairement de jeunes familles pourra être considéré comme un terrain fertile, en raison d'un mode de vie et de besoins similaires. À l'opposé, un quartier hétérogène sur le plan socioéconomique et de composition multiethnique pourra représenter un défi additionnel. On pourra juger qu'un quartier de banlieue sans parcs ni services de proximité où chaque résidence possède ses propres équipements (piscine et autres) présente un environnement physique défavorable au développement de bons rapports de voisinage.

Autre exemple : les communautés où vivent plusieurs membres d'une même famille engendrent souvent un voisinage de type familial moins propice au voisinage en général. Cela dit, comme plusieurs facteurs influencent

le voisinage, des facteurs favorables et défavorables peuvent caractériser un même secteur.

L'objectif est de dégager les grandes caractéristiques du milieu et de déterminer en quoi celles-ci peuvent influencer les choix d'actions. Par exemple, un secteur multiethnique pourra motiver des actions qui mettent en valeur la richesse des coutumes et la diversité, qui présentent le bon voisinage comme un excellent moyen d'en profiter, tout en proposant des occasions de rencontres afin que les citoyens puissent s'approprier et faire connaissance.

Les facteurs présentés découlent de l'expérience issue du projet pilote et de quelques données tirées de la littérature et n'a aucune prétention scientifique. L'analyse de ce qui influence les relations de voisinage se précisera au cours des prochaines années, au fur et à mesure du développement du projet Voisins solidaires au Québec.



■ LES FACTEURS QUI INFLUENCENT LES RELATIONS DE VOISINAGE

FACTEURS INDIVIDUELS

- Éducation et valeurs
- Culture d'origine (les pratiques de voisinage varient selon les cultures latino-américaine, africaine, occidentale, etc.)
- Réseau social individuel déjà bien rempli (famille, amis, collègues)
- Compétences relationnelles (timidité/habilité sociale limitée)
- Manque de temps
- Expériences antérieures
- Peur d'être vu comme dépendant ou envahissant
- Peur d'être envahi
- Sentiment de vulnérabilité
- Présence de la famille à proximité

ENVIRONNEMENT PHYSIQUE

- Densité résidentielle (banlieues, rangs, immeubles à logement / condos, etc.)
- Configuration physique (voie ferrée, grand boulevard, potentiel piétonnier, etc.)
- Lieux de sociabilité
- Services de proximité

ENVIRONNEMENT SOCIAL

- Valeurs prédominantes dans la société
- Culture locale (inclusion, participation, vie communautaire)
- Occasions de sociabilité
- Présence/absence d'individus rassembleurs
- Valeurs et situation de vie similaires

ENVIRONNEMENT POLITIQUE

- Culture et valeurs portées par la municipalité (importance accordée au développement social, à l'animation de la vie communautaire, à la participation citoyenne, à l'entraide)
- Politiques et plans d'action favorables aux solidarités de voisinage
- Incitatifs financiers aux initiatives de bon voisinage

Des **facteurs individuels** tels que l'éducation, les valeurs, la culture d'origine et les compétences relationnelles sont quelques-uns des éléments qui influencent la motivation à entrer en relation avec ses voisins²¹. Par exemple:

- Une personne extravertie sera plus disposée à aller vers d'autres personnes. Par contre, tous les types de personnalités peuvent devenir des Voisins solidaires. Une personne introvertie pourra aimer rendre service, mais ne pas souhaiter avoir de petites conversations de perron.
- Les jeunes hommes célibataires ont moins tendance à se tourner vers leurs voisins pour obtenir du soutien. Par opposition, les aînés, les enfants et les personnes avec un handicap passent beaucoup de temps dans leur logement et sont davantage à la recherche de solidarité de proximité.²²
- Une personne qui accorde une grande importance à son intimité pourra être réticente à s'ouvrir au bon voisinage.
- L'approche Voisins solidaires peut interpeller les personnes portées par des valeurs d'entraide et d'engagement social et qui cherchent de nouvelles façons de contribuer à leur communauté.

L'environnement social influence fortement les comportements des individus. On rappellera que la norme sociale au Québec en matière de voisinage se caractérise par un côtoiement respectueux, mais une ignorance mutuelle.

- Une faible cohésion sociale et des relations tendues entre les voisins peuvent être des obstacles à l'établissement de rapports de bon voisinage.
- À l'inverse, un milieu qui valorise la courtoisie et le civisme peut s'avérer favorable.
- L'hétérogénéité des citoyens (selon l'ethnie, le revenu, la religion, l'âge, le mode de vie, etc.) peut constituer un défi additionnel. Il est plus facile d'entrer en relation avec des gens qui nous ressemblent. La présence d'une culture locale d'ouverture et d'inclusion pourra atténuer ce phénomène.²³

- Les déménagements fréquents peuvent avoir un impact négatif sur les rapports de voisinage, puisque les relations sont toujours à reconstruire. Cet impact se fait particulièrement sentir chez les personnes qui ont de la difficulté à se bâtir de nouveaux réseaux.

L'environnement physique peut faciliter les interactions de proximité. La dimension physique du voisinage, la façon dont il est aménagé (trottoirs, places publiques, éclairage, etc.), les lieux publics qu'on y trouve et les particularités géographiques (densité, enclavement, espaces verts) sont autant d'éléments à considérer. Par exemple:

- Des lieux propices aux rencontres peuvent être le point de départ de relations de bon voisinage.²⁵
- La typologie particulière des lieux (voie ferrée, grand boulevard, rond-point dans un cul-de-sac, grands complexes d'habitation, etc.) peut avoir des impacts sur des projets que l'on tente de déployer dans un voisinage.
- La densité de population peut influencer les relations entre voisins. Par exemple, un milieu faiblement peuplé diminue les chances de croiser ses voisins de façon inopinée, mais à l'inverse l'absence de commerces de proximité qui caractérise ces milieux peut inciter les gens à recourir à leurs voisins pour de petits services.²⁶

Enfin, un **environnement politique** favorable pourrait présenter les caractéristiques suivantes:

- Une culture favorable aux interactions sociales appliquée à l'urbanisme et à l'aménagement;
- Une volonté d'inclure l'enjeu du voisinage dans les plans d'action et les décisions municipales;
- Des incitatifs financiers pour des initiatives de bon voisinage (ex.: soutien financier aux citoyens pour installer des boîtes de partage de livres ou de jouets dans leur secteur).

■ LES QUÉBÉCOIS ET LE VOISINAGE

Près de trois Canadiens sur quatre disent entretenir des relations sociales avec leurs voisins immédiats. Les Manitobains sont les plus sociables (80 %), et les Québécois, les moins susceptibles de se mêler aux autres (58 %). Fait à signaler : le Québec se distingue des autres provinces canadiennes ainsi que de plusieurs autres pays occidentaux par rapport au soutien social et à l'entraide directe entre les citoyens.

Christopher Barrington-Leigh, professeur à l'Université McGill, a observé que les Québécois ont moins d'amis intimes et qu'ils font moins confiance à leurs voisins. Ce constat a conduit le magazine *L'actualité* à conclure que les liens sociaux et l'entraide directe entre les citoyens

ne sont pas la force des Québécois. Ceux-ci seraient plus enclins à l'action collective à grand déploiement.²⁷

POURQUOI LE VOISINAGE FAIT-IL PEU PARTIE DES MŒURS DES QUÉBÉCOIS ?

Les lieux ou réseaux d'appartenance des citoyens sont désormais multiples : milieu de travail, famille, amis, réseaux sociaux électroniques, communautés d'intérêts. Souvent, l'appartenance à son milieu de vie et aux personnes qui en font partie est limitée ; les ancrages sont ailleurs. Le modèle même d'aménagement du territoire et des milieux de vie favorise souvent la ségrégation sociale, contribuant à isoler les individus, voire les générations.

Le lieu où l'on demeure, en plus d'être un espace domiciliaire, représente pourtant, en principe, une possibilité de créer des liens sociaux avec ses voisins. Il peut y avoir une inscription forte dans un microterritoire, qui devient alors un milieu d'appartenance. Il s'agit d'un enjeu social considérable au moment où nombre de réseaux sociaux déterminants sont déterritorialisés et où, pourtant, les politiques sociales misent sur la communauté pour recréer des solidarités.²⁸



Avec l'État-providence est apparue une solidarité institutionnelle et communautaire organisée très forte : programmes sociaux, organismes en soutien aux familles, aux immigrants, etc. C'est un acquis indéniable, mais qui a eu un effet pervers : les gens se sentent moins responsables de s'occuper des autres. Cette conséquence de l'État-providence est d'ailleurs abondamment documentée dans la littérature.

L'apparition du « syndrome de l'expert » est un autre effet de cette solidarité organisée. Ce phénomène fait en sorte que les gens ne se sentent pas qualifiés pour aider les autres. « Les intervenants sociaux du CLSC et des organismes sont mieux placés que moi pour agir », entend-on souvent.

Avec la Révolution tranquille, le Québec a connu des changements sociaux rapides. D'une société traditionnelle, nous sommes passés à une société ouverte et tournée vers l'avenir. La réaction à un modèle traditionnel où

l'individu ne pouvait tracer son destin explique probablement une certaine méfiance envers une proximité sociale forte, qui favorise l'individualisme et la rupture des liens sociaux.²⁹

Par ailleurs, le modèle économique capitaliste véhicule des valeurs axées sur l'efficacité, la performance et l'individualisme. Ainsi, une part importante de nos liens avec les autres prennent la forme de transactions plutôt que de relations.

Un autre élément culturel qui influence sans doute les relations de voisinage est la croyance selon laquelle il ne faut pas se mêler des affaires des autres.

Cet environnement social et physique peu favorable au voisinage a provoqué, au fil du temps, une perte d'habileté sociale. Comme les occasions d'interagir avec nos voisins sont rares, on peut se sentir malhabiles lorsque l'occasion se présente.

Un jour, je suis allé aider mon frère à faire des petites rénovations chez lui. Au moment de mon départ, il a voulu me payer. Ça m'a fait tout drôle. Je venais de lui rendre service, c'est tout ! Ça m'a fait réfléchir sur la vision que certaines personnes peuvent avoir de l'entraide.

Un citoyen



04. DÉPLOYER
VOISINS
SOLIDAIRES
DANS SON MILIEU

■ DÉMARCHE VOISINS SOLIDAIRES

INSTIGATEURS

MUNICIPALITÉ

ORGANISATIONS LOCALES

CITOYENS



S'ORGANISER COLLECTIVEMENT

■ AGIR ENSEMBLE

- Étape 1: Démarrer
- Étape 2: Se donner une vision
- Étape 3: Se donner un plan d'action
- Étape 4: Faire le suivi et s'ajuster



■ LEADERSHIP ET ENGAGEMENT MUNICIPAL

- Intégrer Voisins Solidaires dans la gestion municipale
- Faire des choix politiques en faveur du bon voisinage
- Jouer un rôle de leadership auprès des organisations locales
- Développer une culture de participation

AGIR SUR LE VOISINAGE

■ PROMOUVOIR LE BON VOISINAGE

- Promouvoir une vision positive
- Faciliter le passage à l'action



■ SUSCITER LES INTERACTIONS ENTRE VOISINS

- Agir sur l'environnement physique par des lieux et des espaces de rencontre
- Agir sur l'environnement social par des occasions de contacts et des événements
- Soutenir les citoyens « connecteurs »

INTRODUCTION

Susciter un changement de norme sociale et amener les individus à adopter de nouveaux comportements sociaux constituent un beau défi. Pour obtenir des changements par rapport à des enjeux complexes, il est sage d'agir sur plusieurs facteurs d'influence et de réaliser une diversité d'actions. Dans cette optique, une démarche Voisins solidaires gagne à se déployer autour de quatre axes : agir ensemble, engager la municipalité, promouvoir le bon voisinage et susciter des interactions entre voisins. Il faut également prévoir le temps nécessaire pour mettre en œuvre la démarche et en apprécier les effets. Une première phase de trois ans est conseillée.

Les axes 1 et 2 ont trait à la façon de s'organiser collectivement pour que les acteurs locaux puissent travailler dans une même direction. Les axes 3 et 4 proposent des avenues pour agir sur le milieu afin de le rendre propice au développement de bons rapports de voisinage.

■ L'AXE 1

aborde la question de l'action collective et la façon dont le voisinage peut s'intégrer dans les activités et les préoccupations des acteurs du milieu. On propose un exemple de processus qui permet de stimuler l'engagement des acteurs et d'agir ensemble.

■ L'AXE 2

met l'accent sur le rôle incontournable de la municipalité et son leadership. On y décrit ce qu'une municipalité peut faire pour soutenir Voisins solidaires et la façon dont elle peut encourager les actions inscrites dans les trois autres axes.

■ L'AXE 3

propose une stratégie de communication qui vise l'adoption, par les citoyens, d'attitudes et d'habitudes de bon voisinage.

■ L'AXE 4

expose le type d'actions possibles pour créer des environnements favorables au bon voisinage. On y propose d'intégrer Voisins solidaires aux initiatives existantes et de réaliser des actions adaptées à la communauté qui permettent d'agir sur l'environnement physique et social et de soutenir les citoyens intéressés.



L'AXE 01: AGIR ENSEMBLE



Seul, on va plus vite. Ensemble, on va plus loin.

Proverbe africain

Pour développer des voisinages plus solidaires, la municipalité et les organisations locales intéressées sont invitées à agir ensemble. Une municipalité ou un organisme pourra certes décider de réaliser Voisins solidaires sans collaboration avec les acteurs du milieu, mais les impacts seront alors moins importants.

Un processus collectif élargira la portée de la démarche et contribuera à la pérennité de celle-ci. Ce processus poursuit quatre objectifs :

- introduire dans la communauté l'idée d'agir ensemble sur le voisinage;
- proposer aux acteurs de prendre en compte le développement des solidarités de voisinage dans leurs propres projets et actions;
- inclure l'approche Voisins solidaires dans l'élaboration de nouveaux projets ou de nouvelles activités;
- définir un plan composé d'actions de communication tel que décrit à l'axe 3 et d'actions directes dans les voisinages – création de lieux et d'occasions de rencontres – tel que vu à l'axe 4.

Ce chapitre de l'axe 1 présente des étapes et des méthodes pour réaliser un processus collectif. Ce processus peut soutenir les acteurs intéressés dans leurs efforts pour mobiliser la communauté.

Il est important de préciser que les acteurs municipaux trouveront à l'axe 2 les renseignements relatifs à leur rôle pour réaliser Voisins solidaires.

Certains milieux n'auront peut-être pas la possibilité de déployer leur démarche en suivant le processus collectif proposé. Les acteurs sont invités à moduler le processus selon leur réalité.



QU'EST-CE QU'UN PROCESSUS COLLECTIF ?

Un processus collectif est un véhicule que les acteurs du milieu se donnent pour atteindre un objectif commun. Il repose sur deux éléments centraux :

- Une volonté d'agir ensemble. En effet, les acteurs doivent partager un désir de travailler en partenariat dans un cadre commun défini collectivement.
- Une direction commune. Le processus collectif vise à obtenir un changement sur lequel les acteurs doivent s'entendre.

LES INSTIGATEURS ET LEURS ALLIÉS

La volonté d'agir sur le voisinage peut surgir de diverses façons et s'exprimer chez divers acteurs: des élus, des employés municipaux, des organisations locales, une table de concertation ou encore des citoyens. Chose certaine, une démarche Voisins solidaires prend forme localement et s'adapte selon le contexte particulier de chaque milieu.

LES INSTIGATEURS DE LA DÉMARCHE VOISINS SOLIDAIRES

- À Blainville, c'est un élu municipal qui a fait les premiers pas pour amorcer Voisins solidaires. Un comité interne de démarrage composé de l'élu municipal, du chef de division du secteur des loisirs et de la vie communautaire et du directeur des communications a ensuite été formé.
- Dans le quartier Montmorency à Québec, la démarche a été entreprise par la coordonnatrice de l'approche territoriale intégrée (ATI), adoptée par le Conseil de l'Arrondissement de Beauport et mise en action par un groupe composé d'organismes et de citoyens.
- Dans la MRC de Matane, c'est la Table Solidarité et inclusion sociale qui a décidé de recruter une personne-ressource afin de développer Voisins solidaires à l'échelle de la MRC, par l'intermédiaire de son Centre d'action bénévole et avec le soutien de la responsable du programme Municipalité amie des aînés (MADA) de Matane.
- Dans les arrondissements Verdun et Saint-Laurent, c'est respectivement le chef de division en développement social et la conseillère en développement social qui ont été les bougies d'allumage.
- À Saint-Léonard-de-Portneuf, le comité de la politique familiale a décidé de réaliser Voisins solidaires pour donner vie à son plan d'action.
- À Granby, après un démarrage par un comité multisectoriel, Voisins solidaires est maintenant porté par la directrice de l'organisme Vie culturelle et communautaire, mandataire de la Ville de Granby. Elle agit comme agente de liaison entre la municipalité et les organismes intéressés afin de les amener à développer le réflexe Voisins solidaires.



Une personne engagée peut jouer un rôle de leader dans une démarche Voisins solidaires. Toutefois, cette démarche ne doit pas être l'affaire d'une seule personne. Les instigateurs doivent s'entourer d'alliés, qui peuvent être des personnes ou des organisations.

LES ALLIÉS POTENTIELS D'UNE DÉMARCHE VOISINS SOLIDAIRES

MUNICIPALITÉS

- Conseil municipal
- Responsable des loisirs et de la vie communautaire
- Responsable des politiques familiales, aînés, accessibilité, immigration, saines habitudes de vie, développement social, etc.
- Comité Villes et Villages en santé
- Service des communications
- Service d'urbanisme
- Sécurité publique et civile

ORGANISATIONS LOCALES

- Groupes communautaires
- Organisations dédiées aux aînés : popotes roulantes, services à domicile, comité de l'âge d'or, aidants naturels, etc.
- Organismes qui luttent contre la pauvreté, qui œuvrent pour l'immigration, le logement social, etc.
- Programmes de prévention et de sécurité (ex : Tandem à Montréal)
- Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS)
- Regroupements, tables de concertation, tables de quartier

CITOYENS

- Simples citoyens intéressés
- Citoyens impliqués dans des projets communautaires
- Organiseurs d'une Fête des voisins
- Bénévoles dans des organismes communautaires
- Participants à un comité citoyen d'une table de quartier
- Participants actifs dans des pages Facebook liées au bon voisinage
- Administrateurs de pages Facebook ou de blogues en lien avec le milieu

Dans le sillon de l'approche Villes et villages en santé, une démarche Voisins solidaires met à contribution **la municipalité, les organisations locales ainsi que les citoyens**. Ces acteurs peuvent jouer différents rôles :

LE RESPONSABLE VOISINS SOLIDAIRES

Il s'agit de la personne qui porte le dossier et qui constitue le moteur de la démarche. Il relie les acteurs, mobilise les partenaires, facilite les arrimages et soutient le processus. Il est aussi le gardien de la vision d'ensemble.

L'ORGANISATION LEADER

Le responsable Voisins solidaires doit être soutenu par son organisation, qu'il s'agisse d'un organisme local ou d'une municipalité. L'organisation doit être engagée dans la démarche, se préoccuper de son succès et fournir les ressources appropriées.

L'ÉQUIPE LOCALE

Il s'agit des alliés proches de la démarche, soit un regroupement de quelques partenaires qui croient à l'importance du voisinage dans leur communauté. Le rôle de cette équipe est de réfléchir au déploiement de Voisins solidaires, de voir les opportunités existantes et d'entreprendre certaines actions. Bref, de développer « le réflexe *Voisins solidaires* » dans le milieu. Il est souhaitable que des citoyens fassent partie de l'équipe locale.

LES COLLABORATEURS

Ce sont tous les acteurs qui s'engagent à développer un réflexe Voisins solidaires. Ils agissent en incluant Voisins solidaires dans leurs activités. Ils ne sont pas forcément impliqués dans toutes les dimensions de la démarche, mais participent là où leur présence est la plus pertinente.

ÉTAPE 1: DÉMARRER

LES TROIS PHASES DU DÉMARRAGE

1- L'APPROPRIATION

- Comprendre la démarche Voisins solidaires, entrevoir les bénéfiques pour le milieu.

2- LES ÉCHANGES EXPLORATOIRES

- Sonder quelques acteurs du milieu : Comment perçoivent-ils la démarche ? À quels besoins Voisins solidaires pourrait-il répondre ?

3- LES PREMIÈRES RENCONTRES

- Amorcer une réflexion collective autour de l'intérêt de Voisins solidaires pour le milieu.
- Clarifier les principaux champs d'intervention selon les quatre axes du guide.
- Constituer une équipe locale.



L'APPROPRIATION

La première étape pour les instigateurs est de s'approprier l'approche Voisins solidaires. Le présent guide permet de cerner les éléments à prendre en compte pour en faciliter la mise en œuvre. Il s'agit de se questionner sur les besoins auxquels Voisins solidaires pourrait répondre et de cibler les bénéfiques pour la communauté. Il s'agit ensuite de définir les arrimages possibles entre Voisins solidaires et certaines initiatives en cours dans le milieu. Voisins solidaires doit être vu comme un moyen d'enrichir ce qui se fait déjà. Au terme de cette étape, les instigateurs devraient avoir une meilleure idée des arguments à faire valoir pour approcher les premiers collaborateurs.

LES ÉCHANGES EXPLORATOIRES

Cette seconde phase du démarrage consiste à cerner l'accueil que les collègues, les partenaires potentiels et les décideurs réservent à Voisins solidaires. À partir de ces consultations informelles, des liens pourront être établis entre les projets du milieu et l'approche Voisins solidaires. En d'autres mots, en quoi le voisinage peut-il enrichir ce qui se fait déjà ? Ces échanges servent également à amorcer une réflexion sur les dynamiques de voisinage dans le milieu et à imaginer des exemples d'actions pour les améliorer. Cela facilite l'animation des premières rencontres de travail.

LES PREMIÈRES RENCONTRES DE TRAVAIL

C'est le début d'un mouvement collectif pour le bon voisinage. L'articulation de la démarche se précise. Il s'agit maintenant de créer une équipe locale et de permettre une appropriation plus complète de la démarche par les acteurs.

*N'oublions pas que nous sommes des pionniers,
que ça implique un travail d'appropriation collective et individuelle,
une forme de processus expérimental.*

— Une responsable Voisins solidaires



BON À SE RAPPELER

- Puisque Voisins solidaires constitue un nouveau sujet de discussion pour les partenaires, l'animation des rencontres mérite d'être bien préparée afin de prévenir les impasses.
- Si la démarche ne provient pas de la municipalité, comment la faire connaître auprès des élus et comment susciter l'engagement du conseil municipal? (Voir l'axe 2)

QUESTIONS À SE POSER EN DÉBUT DE PROCESSUS À PROPOS DU MILIEU OU DE LA MUNICIPALITÉ :

À quels besoins de la population, de la municipalité ou du milieu une démarche Voisins solidaires peut-elle répondre?

- De quelle façon Voisins solidaires pourrait-il soutenir ou faciliter des actions déjà en place?
- Quels sont les projets, les démarches et les initiatives qui pourraient bénéficier de l'approche Voisins solidaires?
- Quels seraient les partenaires potentiels de la démarche?
- Connait-on les habitudes de voisinage des différents secteurs de la communauté?
- Quels sont les lieux de rassemblement existants qu'il serait possible de rendre plus conviviaux et propices aux contacts entre citoyens? (Voir l'axe 4.)
- Quels sont les défis à anticiper et les résistances potentielles du milieu face à une démarche Voisins solidaires?

QUESTIONS À SE POSER COMME MUNICIPALITÉ OU ORGANISATION QUI ENTEND PARTICIPER À LA DÉMARCHE :

- En quoi le bon voisinage peut-il enrichir ce que nous faisons déjà et contribuer aux objectifs de notre organisation?
- À quelles occasions notre organisation est-elle en lien avec le voisinage?
- Comment notre organisation peut-elle soutenir l'implantation de Voisins solidaires?

LES RENDEZ-VOUS VOISINS SOLIDAIRES

L'organisation d'un *Rendez-vous Voisins solidaires* est un bon moyen de rejoindre les citoyens. Cette rencontre à laquelle les citoyens sont conviés permet de présenter l'approche et d'amorcer un dialogue avec les citoyens au sujet du voisinage. Les citoyens intéressés peuvent alors faire part de leur intérêt à participer ou de leur désir d'être inclus dans l'équipe locale. Le site Internet de Voisins solidaires propose des activités à réaliser lors de ce rendez-vous. Ces activités ont pour but d'échanger, de mieux se connaître, de comprendre le rôle de chacun, de discuter de certaines idées ou de propositions d'actions.



ÉTAPE 2: SE DONNER UNE VISION

L'expérience de l'action collective suggère de bien réfléchir aux changements que l'on veut provoquer et aux stratégies que l'on souhaite adopter. Plusieurs exercices à réaliser collectivement sont envisageables.

DÉGAGER UNE COMPRÉHENSION COMMUNE.

PAR EXEMPLE :

- Cibler ensemble les enjeux de voisinage dans le milieu ;
- Nommer des enjeux prioritaires ;
- Dresser un portrait du contexte dans lequel on souhaite agir ;
- Valider les acquis et identifier les ressources (humaines, matérielles, financières) sur lesquelles on peut compter.

SE DOTER D'UNE VISION.

Une vision est une perspective inspirante qui permet de s'assurer que les acteurs travaillent dans une même direction. Elle indique le sens que ceux-ci souhaitent donner à leur démarche et permet de garder le cap sur le changement désiré. Ce guide propose d'ailleurs une telle vision à la page **XX**.

CHOISIR DES OBJECTIFS.

Plus précis que la vision, les objectifs permettent de circonscrire les actions à poser pour atteindre le changement souhaité. Ils doivent être suffisamment précis pour mesurer les avancées et assez rassembleurs pour garder les acteurs engagés. De tels objectifs sont décrits à la page **XX**. La compréhension commune, la vision et les objectifs peuvent être rassemblés dans un plan d'action. Ce plan doit demeurer simple ; il s'agit de présenter les objectifs pour la première année, les moyens pour les atteindre, les échéanciers et les responsables.

Cette étape est un bon moment pour proposer aux acteurs de se rallier autour d'une lettre d'engagement. Ce bref document, signé par tous les acteurs, est le symbole de leur volonté d'agir ensemble. Il ne s'agit pas d'un contrat formel, mais plutôt d'un outil pour renforcer la mobilisation.

LA FANTASIE GUIDÉE : VISUALISER SON VOISINAGE IDÉAL

Réaliser un exercice de *Fantaisie guidée* avec les représentants d'organisations ou avec les citoyens peut s'avérer mobilisateur et inspirant (voir la fiche « Comment organiser une Fantaisie guidée » dans le site Web). Cet exercice convie les participants à visualiser leur voisinage idéal en répondant à quatre questions :

- Comment est votre vie de voisinage actuellement ?
- Qu'est-ce que serait pour vous une vie de voisinage rêvée ?
- Comment parvenir à cette vie de voisinage ?
- Quel est votre rôle ?



ÉTAPE 3: SE DONNER UN PLAN D'ACTION

CIBLER DES ACTIONS SPÉCIFIQUES À PARTIR DES AXES 3 ET 4

Ce guide présente plusieurs exemples d'actions dont les équipes locales peuvent s'inspirer et qui sont présentés dans les axes 3 et 4.

INTÉGRER VOISINS SOLIDAIRES À CE QUI EXISTE DÉJÀ

Il existe plusieurs façons d'intégrer le voisinage dans les activités existantes et de développer le réflexe Voisins solidaires. Incorporer Voisins solidaires à ce qui est déjà en place constitue une façon simple et accessible d'agir en plus de faciliter la pérennité des actions.

- **Mettre à profit des projets existants susceptibles d'avoir un impact sur le bon voisinage.** Par exemple, plusieurs projets pilotes ont intégré les jardins collectifs de leurs municipalités à leur démarche Voisins solidaires. En travaillant ensemble à l'entretien d'un jardin, les voisins sont amenés à interagir dans une atmosphère positive.
- **Utiliser Voisins solidaires pour atteindre ses objectifs ou accomplir sa mission.**

L'organisme Action Prévention de Verdun (APV), porteur du programme montréalais Tandem, a comme mission de favoriser la sécurité dans son milieu. L'organisme a décidé d'intégrer Voisins solidaires à sa programmation, car il considère que cette approche vient enrichir ce qu'il fait déjà (voir en annexe la fiche synthèse de la démarche de l'organisme APV). À Montmorency, Voisins solidaires est apparu comme un outil de plus dans la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

À Blainville, on profite des cafés-rencontres avec les policiers, organisés mensuellement auprès des aînés dans des aires de restauration rapide, pour aborder la question du voisinage.

- **Unir des projets et des ressources.** À Granby, les comités Québec en Forme et Avenirs d'enfants ont développé conjointement « Dans un parc près de chez vous », qui vise à offrir, à proximité du domicile, un espace pour l'activité physique et le développement de liens entre les familles. Ce rapprochement s'est effectué dans le cadre de la démarche Voisins solidaires.
- **Intégrer à la gestion municipale.** La municipalité, quant à elle, pourra intégrer Voisins solidaires à plusieurs de ses champs de compétences et politiques, comme on le voit à l'axe 2.

Autres idées :

- Organiser des ateliers Voisins solidaires pour présenter l'approche aux organisations locales ;
- Inclure Voisins solidaires à l'ordre du jour des rencontres des instances de concertation les plus reliées à la démarche locale ;
- Explorer, avec les bénévoles des popotes roulantes et d'autres services et activités qui rejoignent les aînés, comment Voisins solidaires pourrait être utile dans le cadre de leur travail.
- Sensibiliser les commerçants locaux et les inviter à devenir des ambassadeurs Voisins solidaires : pharmacies, épiceries, institutions financières, centres commerciaux, etc.

Ce qu'on veut faire, c'est promouvoir un état d'esprit Voisins solidaires.

Pour nous, chaque occasion est bonne pour promouvoir le bon voisinage. On peut certes s'engager dans des actions particulières, mais on peut aussi revoir la manière dont on fait les choses pour favoriser la solidarité entre voisins. Chacun peut y aller selon ses moyens et sa disponibilité.

Un membre des projets pilotes

ÉTAPE 4: FAIRE LE SUIVI ET S'AJUSTER

Un processus d'innovation sociale comme Voisins solidaires nécessite souvent d'explorer diverses stratégies. Pour apprendre de ses erreurs et s'ajuster, il est essentiel de faire le suivi de ses actions. Suivre la progression de la démarche peut également avoir un effet positif sur la mobilisation.

Pour assurer un tel suivi, il est bon de se doter d'indices de progrès, faciles à observer (qualitatifs) ou à mesurer (quantitatifs), et que l'on peut suivre tout au long de l'implantation de la démarche. On peut choisir un ou deux indices de progrès par objectif et en faire un suivi lors des rencontres de travail.

Pour identifier ces indices, il s'agit de se demander :

- Comment déterminer si la direction prise est la bonne ?
- Quelles mesures de progression peut-on retenir ?
- Comment effectuer ces mesures ?

Voici quelques exemples d'indices de progrès :

- Apparition de nouveaux comportements d'entraide (prêt d'outils, gardiennage, discussions de perrons plus fréquentes, etc.);

- Augmentation d'initiatives citoyennes (Fête de voisins, activités sportives dans les parcs, jardins collectifs, page Facebook d'entraide entre voisins, comité d'accueil, etc.);
- Meilleure identification des personnes âgées vivant seules;
- Participation accrue aux activités publiques;
- Présence accrue des aînés dans les activités et les lieux publics.

En plus de suivre ces indices, les acteurs de la démarche peuvent se questionner périodiquement sur l'état d'avancement des actions. Il s'agit de répertorier les réalisations accomplies et de se demander si la progression est satisfaisante compte tenu des attentes et de ce qui a été planifié.



BON À SE RAPPELER

- En innovation sociale, la remise en question, l'ajustement, la coconstruction sont nécessaires, quoique très déstabilisants pour certains.
- Il est important de maintenir un lien avec les autres porteurs des démarches Voisins solidaires au Québec afin de s'entraider et partager les bons coups.
- Ne pas se laisser décourager par les acteurs qui ne voient pas la pertinence de Voisins solidaires. Une façon de faire peut alors être de rendre l'abstrait (la philosophie) plus concret (exemples d'activités).
- Toujours revenir à ce qui peut influencer la solidarité de voisinage et les interactions entre voisins. Sinon, on se perd dans la vie sociale, la vie communautaire, l'entraide, les besoins du quartier, etc.
- Il est normal de douter parfois du bien-fondé des actions entreprises. Revenir à l'intention initiale et focaliser sur nos bons coups sont deux trucs efficaces pour sortir de l'impasse.
- Il est préférable de miser sur les structures en place et d'éviter de créer de nouveaux comités.
- Tous les leviers sont importants: tables de concertation et de quartier, comités de citoyens, individus qui sont des rassembleurs naturels, événements locaux, médias communautaires, etc.

CONSEILS POUR UNE MOBILISATION RÉUSSIE

Mobiliser des acteurs et les garder engagés représente un défi. Plusieurs lectures sont disponibles sur le sujet.³⁰ Voici quelques conseils :

RÉFLÉCHIR, TRAVAILLER ET DÉCIDER COLLECTIVEMENT.

Partager le leadership, déléguer et permettre aux acteurs d'influencer la démarche sont autant de façon de maintenir leur engagement. Pour travailler collectivement, il est nécessaire d'aplanir les dynamiques de pouvoir, notamment en assurant un partage de l'information, de la connaissance et de la prise de décision.

CLARIFIER LA DIRECTION SOUHAITÉE ET LA PARTAGER.

Agir ensemble implique une idée de mouvement. Partager une vision commune du changement souhaité stimule la motivation et assure la cohérence des efforts de chacun.

GARDER LE SUIVI SIMPLE ET MOTIVANT.

Mesurer et illustrer la progression peut avoir un effet positif sur l'engagement ; les acteurs se sentent utiles et savent qu'ils avancent dans la direction souhaitée. Il est bénéfique de prendre un moment pour célébrer les avancées et les bons coups.

VALORISER LA CONTRIBUTION DE CHACUN.

Chaque acteur apporte ses compétences, ses idées et ses connaissances et contribue d'une façon unique. La somme des contributions permet à une démarche de s'enrichir et de progresser. Avoir le sentiment que son travail est nécessaire et que l'on fait une différence contribue à l'engagement des individus.

FAIRE RESSORTIR LES AVANTAGES À PARTICIPER.

Il est important de mettre de l'avant les bénéfices que les individus et les organisations peuvent retirer de Voisins solidaires. La partie 1 du guide présente les impacts positifs de voisinages plus solidaires sur plusieurs groupes de la population.

ANIMER DANS UNE PERSPECTIVE DE MOBILISATION.

Pour favoriser l'engagement, il convient d'adopter une attitude d'ouverture et de favoriser l'expression de toutes les idées. Cette attitude contribuera également à enrichir la démarche de différents apports.

OUTILS PRATIQUES POUR ALLER PLUS LOIN

- Boîte à outils du Réseau québécois de Villes et Villages en santé qui propose différents outils qui peuvent s'appliquer également à une démarche Voisins solidaires : rqvvs.qc.ca/fr/outils-et-publications/outils
- Des trucs et conseils pour animer des rencontres à la fois productives et mobilisatrices : poureporter.communagir.org/incontournables
- Des suggestions d'activités classées selon certains objectifs, comme se donner une vision commune ou faire un état de situation : poureporter.communagir.org/outils
- Fiche qui résume les conditions de succès de la concertation : projetespaces.ca/fiches_details.asp?id=120
- Boîte à outils de Concertation Vigie et Liaison de la MRC des Moulins. Contient plusieurs fiches sur la concertation : concertationlesmoulins.com/outils/

L'AXE 02: LEADERSHIP ET ENGAGEMENT MUNICIPAL

Les municipalités détiennent beaucoup de leviers pour rendre les milieux de vie plus favorables aux solidarités de proximité, ce qui leur confère un rôle stratégique et de grande portée pour le développement du voisinage. Elles possèdent des pouvoirs, des compétences, la capacité de mobiliser le milieu et une compréhension de celui-ci, qui en font des acteurs essentiels.

Bien que le chapitre XX aborde les avantages à réaliser Voisins solidaires, nous revenons ici sur les retombées positives d'un point de vue municipal. Nous exposons ensuite comment les municipalités peuvent s'engager pour réussir Voisins solidaires dans leur communauté.

PLUSIEURS RETOMBÉES MUNICIPALES POSITIVES

UNE FAÇON DE VOIR LE VOISINAGE NON CENTRÉE SUR LES NUISANCES

Le voisinage est souvent perçu négativement par la population : bruit, conflit, envahissement, odeur, etc. Comme si, idéalement, il serait préférable de ne pas avoir de voisins. Voisins solidaires permet de rompre avec une approche du voisinage qui se concentre à diffuser des consignes pour atténuer les nuisances. Il offre l'occasion aux municipalités de proposer aux citoyens de voir le voisinage comme un espace possible de plaisir et de partage.

ATTRACTION DE NOUVEAUX CITOYENS DANS LA COMMUNAUTÉ

Des voisinages solidaires et accueillants sont des atouts pour les municipalités qui souhaitent attirer et garder de nouveaux résidents.

POUR LA QUALITÉ DE VIE DE TOUTES LES GÉNÉRATIONS

Toutes les générations peuvent bénéficier du bon voisinage. La municipalité fait ainsi d'une pierre plusieurs coups et agit en faveur de toute la population.

EN PARTICULIER CELLE DES AÎNÉS

Bien que Voisins solidaires profite à tous les groupes d'âge, c'est un outil particulièrement utile pour favoriser l'intégration, la participation sociale et le bien-être des aînés.

UN OUTIL MAJEUR POUR LA SÉCURITÉ PUBLIQUE ET CIVILE

Des voisinages solidaires favorisent le sentiment de sécurité, accroissent la surveillance pour réduire la criminalité et contribuent à un climat social positif favorable à une saine gestion des différends. De plus, des communautés solides sont plus résilientes dans les situations difficiles, comme des événements climatiques extrêmes ou des périodes économiques troubles.

POUR LES CITOYENS VULNÉRABLES

Les citoyens en situation d'exclusion sociale ou économique sont particulièrement sensibles aux comportements d'ouverture à leur endroit; des salutations cordiales et l'échange de quelques mots peuvent représenter beaucoup pour ces personnes, ce qui contribue au sentiment d'appartenance à la communauté.

Les policiers de Blainville sont devenus des promoteurs de Voisins solidaires. À la recherche d'outils pour atténuer les conflits entre voisins, les policiers parlent du projet Voisins solidaires dans le cadre de leur programme de rencontres avec les citoyens.



POUR UNE PARTICIPATION CITOYENNE PLUS ACTIVE

Le sentiment d'appartenance et l'attachement à la communauté sont des déterminants importants de la participation citoyenne. Le développement de voisinages solidaires constitue un moyen concret pour agir sur ces déterminants et stimuler l'engagement des citoyens.

UNE CONTRIBUTION AUX SAINES HABITUDES DE VIE

Les initiatives de bon voisinage autour de l'alimentation (potager collectif, partage du surplus des récoltes, réfrigérateur communautaire, activité de cuisine entre voisins, etc.) et les activités sportives de proximité animées par des voisins (club de course, Pilates au parc du coin, etc.) contribuent aux saines habitudes de vie en plus d'offrir l'avantage de ne pas être mises en œuvre par les municipalités mais bien par les citoyens.

UNE FAÇON DE SOUTENIR LES CITOYENS AYANT DES LIMITATIONS PHYSIQUES

Les personnes aux prises avec un handicap physique pourront bénéficier de coups de main leur facilitant la vie à la maison (aide pour transporter les sacs d'épicerie ou pour effectuer de menus travaux) ou de compagnie pour prendre un café, par exemple, et elles pourront elles aussi rendre des services (aide aux devoirs, réception d'un colis, partage de connaissances, etc.)

POUR DES RAPPROCHEMENTS INTERCULTURELS ET UNE MEILLEURE INTÉGRATION

Le Québec accueille plus de 50 000 immigrants par année, qui se répartissent dans plusieurs municipalités du Québec. Leur intégration est parfois difficile. Le bon voisinage peut faciliter l'accueil de ces nouveaux citoyens.

UN OUTIL POUR REJOINDRE LES ÉLUS

Lorsque c'est une organisation locale qui met sur pied Voisins solidaires, elle est encouragée à approcher la municipalité pour susciter son engagement. Cette vidéo sur

les façons de rejoindre les élus et de les inviter à participer à des démarches collectives donne de précieux conseils :

communagir.org/activites-et-services/les-chantiers-partenariaux/participation/

INTÉGRER VOISINS SOLIDAIRES DANS LA GESTION MUNICIPALE

Le bon voisinage est une composante essentielle du mieux vivre ensemble, dont on peut voir les liens avec plusieurs champs d'action municipale :

- Aînés, familles, enfants, jeunesse ;
- Vie communautaire ;
- Aménagement et urbanisme ;
- Saines habitudes de vie ;
- Sécurité publique ;
- Sécurité civile ;
- Immigration ;
- Développement social ;
- Accessibilité universelle ;
- Sport, loisir et culture.

L'une des premières étapes est de chercher à intégrer Voisins solidaires aux politiques, aux plans, aux visions et aux initiatives municipales pertinentes. On peut penser aux politiques ou aux plans d'action pour les aînés, les familles, les mesures d'urgence, la lutte contre la pauvreté, etc. Cette intégration facilitera l'implication de l'appareil municipal, la mobilisation du milieu et l'identification d'actions concrètes pour donner vie à Voisins solidaires.

Il s'agit donc de susciter l'adhésion à Voisins solidaires au sein même de l'appareil municipal. Des échanges avec les unités administratives concernées (communication, urbanisme, sécurité civile, loisirs, etc.) permettront de discuter de l'intérêt et des avantages de s'investir dans ce projet. Une note interne pourra être diffusée pour faire connaître le projet.

Dès le départ, l'engagement du conseil municipal a été formel et, comme responsable Voisins solidaires, j'avais une latitude claire pour expérimenter l'approche. De plus, tous les employés municipaux ont été informés de la démarche. Les questions ou les projets liés à la vie de voisinage me sont directement acheminés. La thématique du voisinage facilite le cheminement de requêtes qui auparavant pouvaient faire plusieurs détours avant de se rendre à la bonne personne.

- Un responsable municipal Voisins solidaires



FAIRE DES CHOIX POLITIQUES EN FAVEUR DU BON VOISINAGE

IMPLIQUER LES ÉLUS MUNICIPAUX

Les élus sont des alliés importants; ils occupent une position privilégiée pour rejoindre et toucher le citoyen. Par leur influence, ils contribuent à donner de la crédibilité et de la visibilité à la question du bon voisinage. Ils peuvent également exercer du leadership dans l'implantation de Voisins solidaires dans leur municipalité. Par exemple, dans la MRC de Matane, plusieurs élus municipaux ont arboré fièrement le macaron du « virus de la solidarité » et ont appuyé publiquement la démarche.

ADHÉRER OFFICIELLEMENT À VOISINS SOLIDAIRES

Une bonne façon de renforcer l'importance d'agir sur le voisinage est l'adoption d'une résolution par le conseil municipal. Cette adhésion officielle servira de rappel, au fil du temps, de la volonté de progresser vers des voisinages plus solidaires.

PRIVILÉGIER DES POLITIQUES ET DES RÈGLEMENTS FAVORABLES AUX INTERACTIONS DE PROXIMITÉ

S'engager pour le développement de la solidarité de proximité implique de prendre des décisions favorables au bon voisinage. La municipalité pourra notamment adapter sa réglementation pour favoriser les espaces de socialisation ou de voisinage. La nouvelle pratique qui permet l'installation de potagers et de modules de jeu en façade des maisons est une avenue intéressante. Elle stimule les échanges entre voisins et l'ouverture à la communauté.

Citons également l'initiative³¹ qui consiste à changer simultanément trois règlements municipaux dans le but de permettre le jeu dans les rues résidentielles en toute sécurité. Pour ce faire, il faut s'assurer que les bruits normaux de jeux d'enfants sont tolérés dans les règlements sur la nuisance sonore, adapter l'interdiction d'entraver la circulation, de concert avec une révision des limites de vitesse, et enfin, permettre la pratique de jeux et de sports dans les rues.



Une municipalité peut aussi adapter sa réglementation afin de favoriser l'agriculture urbaine, une source d'interactions positives pour ses adeptes. Enfin, une autre avenue prometteuse est d'intégrer à la prise de décision en urbanisme des critères relatifs à la convivialité et aux interactions citoyennes dans les quartiers et les espaces publics (voir notamment l'approche *placemaking* dans l'axe 4).

JOUER UN RÔLE DE LEADERSHIP AUPRÈS DES ORGANISATIONS LOCALES

La municipalité est dans une position unique pour mobiliser les acteurs du milieu. C'est grâce au partenariat avec les organisations locales que Voisins solidaires peut se déployer pleinement, et la municipalité peut jouer un rôle central dans cette collaboration.

L'axe 1 expose comment un processus collectif peut se mettre en branle et porter des fruits. La municipalité pourra réaliser Voisins solidaires sans chercher la collaboration étroite avec le milieu, mais les retombées seront alors moins importantes.

DÉVELOPPER UNE CULTURE DE PARTICIPATION DANS LA COMMUNAUTÉ

La participation des citoyens à la vie communautaire constitue un grand défi. Les municipalités déploient toutes sortes de moyens et de stratégies pour la susciter : consultations publiques, conseils de quartier, forums, etc. À l'exception des consultations sur des sujets controversés, les taux de participation et l'intérêt manifesté par les citoyens sont souvent décevants. De surcroît, les sujets controversés suscitent une participation ponctuelle. On invoque alors le phénomène des TLM (*Toujours Les Mêmes* personnes qui participent) et on se questionne : comment changer la situation ?

L'un des déterminants de la participation citoyenne est le sentiment d'appartenance. Comme nous l'avons vu au chapitre XX, se sentir liés aux personnes de notre entourage influence fortement le sentiment d'appartenance. Le développement de voisinages solidaires est donc un moyen concret pour agir sur le sentiment d'appartenance et influencer la participation des citoyens dans leur communauté.



Par ailleurs, une municipalité qui souhaite engager ses citoyens doit accueillir et soutenir les projets issus des voisins eux-mêmes. Elle doit être à l'écoute, réceptive, facilitatrice, mais elle doit aussi résister à la tentation d'agir à la place des citoyens.

On doit rappeler ici le lien étroit entre Voisins solidaires et la Fête des voisins. L'organisation d'une petite fête

locale est un exercice de développement de la responsabilisation individuelle: une ou quelques personnes prennent l'initiative d'organiser une Fête et d'y inviter leurs voisins. Il faut laisser les gens développer ce leadership en leur fournissant les outils et l'encouragement nécessaires.

Voisins solidaires fait appel à un certain changement de culture en milieu municipal où la tradition va davantage dans le sens d'organiser pour les citoyens plutôt que de soutenir les initiatives provenant des citoyens.

Il en va de même avec l'approche Voisins solidaires. La municipalité, à travers la promotion et la création d'environnements favorables, pourra influencer les citoyens afin qu'ils passent à l'action à travers des gestes simples de bon voisinage (se saluer cordialement et échanger quelques nouvelles, nourrir le chat, partager

des boutures de plantes, etc.) ou encore dans la réalisation de projets collectifs (système de partage d'outils, trottibus, ruelle verte, jardins collectifs, etc.). En ce sens, la municipalité doit déterminer les actions possibles pour susciter l'émergence des initiatives citoyennes. Ce guide vise précisément à la soutenir à cet égard.

DES PROJETS CITOYENS FAVORABLES AU BON VOISINAGE SOUTENUS PAR LA MUNICIPALITÉ

CORRIDOR SÉCURITAIRE POUR SE RENDRE À L'ÉCOLE

À Granby, des citoyens ont demandé l'appui de l'organisme Vie culturelle et communautaire (VCC – mandataire de la Ville de Granby) pour la création d'un corridor de transport actif aux abords d'une nouvelle école. Voisins solidaires a servi d'interface pour favoriser les échanges entre les employés des services municipaux et les citoyens, soutenus par VCC, pour discuter des éléments nécessaires à la réalisation de ce projet.

PATINOIRES AUTOGÉRÉES PAR LES CITOYENS

À Blainville, des résidents ont demandé la permission de transformer un rond-point résidentiel en patinoire durant les mois d'hiver. Pour des raisons de sécurité, les premières délibérations du conseil municipal étaient plutôt défavorables au projet. Toutefois, l'adhésion de la municipalité à Voisins solidaires a facilité la recherche d'un compromis, et ce sont les résidents et utilisateurs de la patinoire qui sont devenus les responsables de la gestion de cet espace récréatif. Deux autres patinoires citoyennes ont ensuite été aménagées.

UNE MAISON HANTÉE POUR L'HALLOWEEN

Une citoyenne de Blainville souhaitait organiser une maison hantée dans un parc municipal à l'occasion de l'Halloween. L'employé de la municipalité qui a reçu la demande l'a redirigée vers son collègue responsable de Voisins solidaires. La citoyenne a ainsi pu obtenir un léger soutien logistique et financier de la municipalité. Un employé qui a vu la pertinence du projet pour Voisins solidaires et une communication efficace entre les interlocuteurs ont rendu possible cet appui au projet citoyen.

RÉSUMÉ DE L'ACTION MUNICIPALE POUR LE DÉPLOIEMENT DE VOISINS SOLIDAIRES

AGIR ENSEMBLE (AXE 1)

- Rechercher l'engagement, la contribution et la collaboration avec les organisations du milieu.

LEADERSHIP ET ENGAGEMENT MUNICIPAL (AXE 2)

- Utiliser Voisins solidaires comme levier pour répondre à plusieurs enjeux et dossiers municipaux.
- Intégrer le projet aux politiques, aux visions et aux plans pertinents.
- Susciter l'adhésion au sein de l'appareil municipal. Discuter de la pertinence et de la mise en œuvre du projet avec les services concernés.
- Prendre des décisions en urbanisme qui favorisent les interactions sociales.
- Adhérer officiellement à Voisins solidaires.

PROMOUVOIR LE BON VOISINAGE (AXE 3)

- Réaliser des actions de communication pour promouvoir les bons côtés d'être à côté auprès des citoyens.

SUSCITER DES INTERACTIONS ENTRE VOISINS (AXE 4)

AGIR SUR L'ENVIRONNEMENT PHYSIQUE

- Aménager ou promouvoir des lieux et des espaces physiques favorables aux interactions : espaces publics conviviaux, parcs et commerces de proximité, agriculture urbaine, quartiers misant sur le potentiel piétonnier, etc.

AGIR SUR L'ENVIRONNEMENT SOCIAL

- Promouvoir ou soutenir des événements et des occasions de rencontres entre les voisins : Fête des voisins, ventes de garage en simultané, incitations à jardiner, à cuisiner, à covoiturer, à jouer de la musique ; prévoir des activités qui suscitent des interactions entre les citoyens lors de fêtes populaires, etc.

REPÉRER ET SOUTENIR LES CITOYENS CONNECTEURS (AGENTS DE CONTAGION) POUVANT ENCLENCHER RAPIDEMENT LE MOUVEMENT DU BON VOISINAGE DANS LE MILIEU

- Organiser des rendez-vous Voisins solidaires.
- Valoriser les individus et récompenser les comportements solidaires.
- Instaurer un fonds de soutien financier pour les initiatives citoyennes visant le bon voisinage.

L'AXE 03: PROMOUVOIR LE BON VOISINAGE

C'est par la somme de gestes, d'attitudes et de comportements plus conviviaux de la part des voisins qu'un voisinage évolue de l'indifférence vers la solidarité. Pour parvenir à ce type de transformation, une bonne stratégie de communication sera utile. L'objectif est de susciter une réflexion et de faire prendre conscience aux citoyens que de simples gestes peuvent changer la vie dans leur milieu.

Les prochains paragraphes vous permettront de réfléchir sur le type d'actions de communication que vous pouvez réaliser pour promouvoir le bon voisinage. Mais pour que vos actions portent des fruits, elles doivent être bien planifiées. Songez à établir un plan de communication concerté mettant à profit les moyens et les capacités de communication de la municipalité et des organisations locales.

Le site Web Voisins solidaires propose des contenus et des outils de communication que vous êtes invités à utiliser et à adapter selon vos besoins.

Nous proposons ici deux façons de considérer le voisinage dans vos efforts pour rejoindre les citoyens. Ces deux angles de communication sont complémentaires. Alors que l'un vise à promouvoir les bons côtés d'être à côté, l'autre a pour objet d'encourager

le passage à l'action. Nous vous invitons également à voir le développement du bon voisinage comme la propagation d'un virus et à cibler les trois types de profils qui se distinguent au sein de la population par rapport au voisinage.

■ ENVISAGER LE BON VOISINAGE COMME UN VIRUS À PROPAGER

On assiste souvent à l'émergence d'idées novatrices, de comportements différents, voire de mouvements sociaux précurseurs de nouvelles tendances. À l'inverse, d'autres idées, pourtant séduisantes, restent lettre morte et sombrent dans l'oubli. Comment expliquer ces écarts dans l'accueil réservé à ces nouvelles façons de penser et d'agir ?

Le journaliste anglo-canadien et auteur à succès Malcolm Gladwell soutient que les idées qui réussissent à s'imposer se comportent comme des virus. Cette analogie est le point central de son argumentaire : la propagation des idées et des nouvelles tendances serait la conséquence de l'action de petits groupes d'individus qui agissent comme des déclencheurs, du moins au début.

Les épidémies sociales fonctionnent exactement comme les épidémies de maladies. Elles sont déclenchées par les actions d'une poignée de gens qui se distinguent nettement de la masse par leur sociabilité, leur énergie, leurs connaissances ou leur influence.³²



Nous vous proposons d'envisager le développement du bon voisinage dans votre milieu selon cette vision. Il s'agit dans un premier temps de créer un impact sur quelques personnes; le comportement de celles-ci aura un effet d'entraînement et pourra ensuite se propager à d'autres voisins.

TROIS PROFILS TYPES AU SEIN DE LA POPULATION

Toute bonne stratégie de communication doit préciser ses publics cibles. Nous proposons de considérer que la population se subdivise en trois grands groupes³³:

- **Les connecteurs** (déclencheurs) sont les citoyens qui manifesteront rapidement de l'intérêt pour Voisins solidaires parce qu'ils sont déjà engagés dans des relations de bon voisinage ou parce que leur personnalité et leurs valeurs sont proches de l'esprit Voisins solidaires. Déjà convaincus ou plus faciles à convaincre que le reste de la population, ils seront les agents de contagion. Nous estimons qu'ils composent environ 20% de la population.
 - **Les réceptifs.** Dans ce groupe se trouve la majorité des citoyens qu'il s'agira d'influencer au fil des ans. Ces individus réceptifs ont besoin d'être stimulés et de comprendre la pertinence ainsi que la valeur d'être un voisin solidaire. Ils constituent 60% de la population.
 - **Les non-intéressés.** Ces personnes, pour diverses raisons, ne souhaitent pas entrer en relation avec leurs voisins. Il faut reconnaître l'existence de ce groupe et respecter sa volonté. Nous estimons qu'il représente environ 20% de la population.
- Vous gagnerez en efficacité en concentrant d'abord vos énergies sur les connecteurs. Ils sont les plus faciles à mobiliser et pourront enclencher ou renforcer le mouvement du bon voisinage dans votre milieu. Leurs comportements d'ouverture se propageront graduellement à leurs voisins par effet de contagion. Dans cet esprit, ne vous attardez pas trop aux personnes qui mettent en doute la pertinence du bon voisinage ou qui ressentent un malaise à l'idée de se rapprocher de leurs voisins. Concentrez-vous sur les personnes intéressées et rappelez-vous les différentes catégories de citoyens à l'égard du voisinage.

PROMOUVOIR UNE VISION POSITIVE DU VOISINAGE



La diffusion de messages positifs et d'histoires de bon voisinage (voir notamment les vidéos en ligne) permet d'influencer les perceptions des citoyens. Rappeler les effets bénéfiques de la solidarité de proximité contribue également à développer cette vision positive du voisinage.

Par exemple :

- Mettre de l'avant le rôle salutaire qu'un voisin peut jouer lors d'une situation d'urgence ;
- Rappeler qu'il est plus facile de régler des conflits mineurs avec un voisin que l'on connaît ;

- Sensibiliser les citoyens sur les façons de se voisiner tout en respectant l'intimité de chacun ;
- Inviter les individus à reconnaître leurs limites, leurs besoins et à vaincre leur résistance à demander de l'aide.

Pour vous inspirer, vous pouvez consulter le chapitre **XX** de ce guide, qui présente les impacts positifs d'un voisinage solidaire et met de l'avant le voisinage comme lieu d'action. Le chapitre **XX**, portant sur les facteurs qui influencent les pratiques de voisinage, fournit également des idées pour vaincre la résistance des citoyens.

EXEMPLE DE CONTENU DISPONIBLE POUR VOS COMMUNICATIONS DANS LE SITE WEB VOISINS SOLIDAIRES CINQ AVANTAGES D'ÊTRE DES VOISINS SOLIDAIRES

1. Un quartier plus chaleureux et sécuritaire

Plus on connaît ses voisins, plus on prête attention au bruit et aux allées et venues du voisinage.

2. Un coup de main à portée de main

Les gestes d'entraide facilitent notre vie quotidienne. Ils peuvent même contribuer au maintien à domicile de certaines personnes âgées.

3. Des économies de temps et d'argent

Pourquoi ne pas emprunter un outil au lieu de l'acheter, cuisiner entre voisins ou organiser du covoiturage vers la gare, l'école ou le parc ?

4. Des enfants nourris aux valeurs de solidarité

Il n'est jamais trop tôt pour commencer ! Nos réflexes sociaux ont besoin d'un peu de vitamine... Il s'agit de les réactiver !

5. Une meilleure santé physique et mentale

Saviez-vous que les gens bien entourés sont en meilleure santé physique et mentale ?

CONCOURS DE BONNES IDÉES À VERDUN

Lancé sur les réseaux sociaux, ce concours invitait la population à partager des exemples de gestes d'entraide et de solidarité entre voisins. Parmi les dizaines de témoignages reçus, quelques « voisins solidaires » ont été sélectionnés et ont reçu en cadeau une couverture. Ce concours a permis de mettre en lumière des exemples concrets de gestes d'entraide et de valoriser les comportements positifs entre voisins.

ENCOURAGER LE PASSAGE À L'ACTION

Parallèlement à la promotion d'une vision positive du voisinage, il faut proposer aux citoyens des façons de poser des gestes concrets. Les efforts de communication devraient donner des idées à celui qui a envie d'agir dans son milieu ainsi que des balises pour atténuer les résistances. À ce sujet, notre site Web présente la philosophie Voisins solidaires et fournit des conseils quand le voisinage n'est pas facile.

Le guide pour les citoyens *Généralisations Voisins* abordera aussi ces questions. Disponible dès le printemps 2017, il aura pour but d'inspirer et d'outiller les voisins qui veulent faire une différence dans leur milieu à travers le bon voisinage.

EXEMPLE DE CONTENU DISPONIBLE POUR VOS COMMUNICATIONS DANS LE SITE WEB VOISINS SOLIDAIRES DES GESTES SIMPLES DE BON VOISINAGE

1. Se dire bonjour, sourire, prendre des nouvelles des uns et des autres. On ne se connaît pas? Osons briser la glace!
2. Souhaiter la bienvenue aux nouveaux voisins.
3. Emprunter une tasse de sucre.
4. Offrir des denrées en trop et des objets inutilisés: légumes du jardin, vivaces, magazines, jouets, etc.
5. Proposer son aide: prêter ses outils; monter les sacs d'épicerie de Berthe, qui est une personne à mobilité réduite; promener le chien ou sortir les poubelles de Mathieu, qui se remet d'un accident de travail; ou laisser Nathalie souffler un peu en s'occupant de sa fillette handicapée.

QUELQUES SUGGESTIONS POUR CONSTITUER VOTRE PLAN DE COMMUNICATION

Une communication efficace repose sur une bonne connaissance du contexte dans lequel elle s'intègre. Il faut choisir et élaborer les actions qui conviendront le mieux à la réalité du milieu. Voici quelques suggestions pour votre plan de communication.

Procédez à un lancement. Vous pourrez y convier les organisations locales, les citoyens et les médias. Réalisez au préalable le sondage *Vous et vos voisins* (voir dans le site Web), qui vous permettra à la fois de sensibiliser la population et de récolter de l'information sur les perceptions, le vécu et l'intérêt des citoyens par rapport au voisinage. Vous pourrez en outre diffuser les résultats du sondage lors du lancement, ce qui pourra susciter un intérêt.

Faites preuve d'originalité pour susciter l'intérêt des médias, comme le maire de Saint-Léonard-de-Portneuf qui, dans le cadre du lancement de Voisins solidaires, a rendu visite à une nouvelle famille pour lui offrir une tarte au sirop d'érable en guise de bienvenue.



Variez et multipliez les modes de diffusion : bulletin municipal, page Facebook, sites Web, infolettres de la municipalité et des organisations participantes, journaux locaux, médias électroniques de la région, affichage dans des lieux fréquentés, diffusion de dépliants, etc. Vous augmenterez ainsi les chances de rejoindre un plus grand nombre de personnes.

Certains moyens de communication sont plus efficaces pour rejoindre des groupes en particulier. Par exemple, les organismes qui œuvrent auprès des aînés pourraient être consultés pour voir comment ils envisagent la promotion de Voisins solidaires et pour convenir avec eux d'une diffusion dans leurs outils de communication.

Profitez des temps forts de l'année. Plusieurs moments tels que la période des déménagements et le temps des Fêtes constituent de belles occasions de promouvoir le bon voisinage. Ces temps forts permettent de répartir les efforts de communication sur toute l'année. Le site Web propose des outils pour communiquer lors de ces moments significatifs. On pourra ainsi :

- promouvoir la Fête des voisins le premier samedi du mois de juin ;
- profiter des déménagements massifs du 1er juillet pour accueillir les nouveaux arrivants ;
- lancer une campagne « L'été des voisins » et promouvoir les gestes d'entraide à l'égard des voisins en vacances : ramasser le courrier, arroser les plantes, garder un œil sur la maison, etc. ;
- faire de l'Halloween une occasion de se rencontrer ;
- mettre en place une gestion solidaire et amicale de la neige pendant l'hiver ;
- profiter de Noël pour inviter les citoyens à poser des gestes d'entraide ou des gestes amicaux envers leurs voisins.

Voisins solidaires peut également s'arrimer à d'autres types d'événements : Semaine d'action bénévole, Semaine québécoise des familles, Journée internationale des personnes âgées, etc.

Désignez un porte-parole local. Choisir un porte-parole local convaincant et enthousiaste est une avenue à envisager. Il n'est pas obligatoire de choisir une personnalité connue. La capacité de communiquer

efficacement et de propager le message avec conviction est le critère le plus important à considérer.

Allez à la rencontre des citoyens. Il faut savoir profiter de toutes les occasions pour établir un contact direct avec les citoyens : fêtes de quartier, lancement d'une ruelle verte, cafés-rencontres, promenades exploratoires, animation dans les HLM, etc. En tenant un kiosque, en affichant une bannière Voisins solidaires ou en apposant une mention « favorable au voisinage solidaire » sur les outils promotionnels de ces événements, vous amorcerez un dialogue avec les citoyens.

Maintenez la motivation des gens intéressés. Une fois que le dialogue est établi et qu'un citoyen manifeste son intérêt, il est important de maintenir sa motivation. On peut recueillir le nom et les coordonnées des personnes intéressées par Voisins solidaires pour les tenir informées et éventuellement les convier à des rendez-vous Voisins solidaires (pour en savoir plus sur cette activité, voir l'axe 1 en page XX).

Suggérez des espaces virtuels de réseautage entre voisins. Faites la promotion d'une plateforme Web d'entraide entre voisins (consultez le site Web pour des suggestions de plateforme).

Valorisez et honorez les voisins solidaires. Il est important de valoriser les bons coups pour garder les citoyens mobilisés et inspirés. Cette mise en valeur des gestes solidaires et de leurs impacts positifs favorise la participation des citoyens. Par exemple :

- Souligner l'engagement des personnes impliquées dans des actions de bon voisinage ;
- Inclure les voisins solidaires dans les soirées de reconnaissance des bénévoles.



LA CAMPAGNE DE COMMUNICATION DU CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE DE LA RÉGION DE MATANE

C'est autour du slogan *Le virus de la solidarité* que le Centre d'action bénévole de la région de Matane, à l'aide de ses partenaires municipaux et de ses collaborateurs du milieu communautaire, a propagé *Voisins solidaires*. Une publicité au cinéma de Matane, réalisée à peu de frais, a été vue par tous les spectateurs. Des reportages à la radio et dans les grandes stations de télévision de la région ont attiré l'attention, tout comme les écrans électroniques de la Ville

de Matane. Les journaux locaux ont décrit abondamment cette épidémie de solidarité. Des milliers d'exemplaires du *Petit guide du voisin solidaire* ont été distribués, et autant de macarons. De nombreuses activités communautaires ont désormais une couleur *Voisins solidaires*. Cette campagne de communication a également suscité une réflexion et un échange d'idées autour d'une question toute simple : comment rendre nos voisinages plus solidaires ?

DES EXEMPLES D' ACTIONS DE COMMUNICATION

- Dans la MRC de Matane, une page Facebook (*Voisins solidaires de la Matanie*) a été créée pour partager publiquement les bons coups de ses voisins.
- À Blainville, une campagne de promotion comprenait la diffusion de dépliants, des publicités sur les panneaux électroniques, la création d'une page Web, la reconnaissance de voisins solidaires lors du gala reconnaissance *Tu m'inspires* ainsi que l'organisation d'une journée « J'aide mon voisin ».
- À Granby, lors de l'animation « Dans un parc près de chez-vous », on proposait aux citoyens de remplir le jeu-questionnaire « Quel type de voisins êtes-vous ? » en échange d'une tartelette aux pommes.
- À Saint-Léonard-de-Portneuf, deux vidéos ont été réalisées pour promouvoir le bon voisinage : *Accueil d'un nouveau petit Léonardois* et *Solidarité intergénérationnelle entre les voisins* (voir la chaîne YouTube).

BANQUE DE CONTENUS ET D'OUTILS POUR VOS COMMUNICATIONS AVEC LA POPULATION ACCESSIBLE DANS LE SITE WEB

Huit gestes simples de bon voisinage

Comment briser la glace

La philosophie du voisin solidaire

Que faire quand le bon voisinage est moins facile

Sept conseils pour améliorer nos relations avec nos voisins

Outils pour campagnes thématiques autour de Noël, de Pâques et de l'Halloween

Outils promotionnels : affiche, petit guide du bon voisinage, accroche-porte, panneau pour fenêtre, macarons.

Vidéos (témoignages positifs de citoyens sur le voisinage)

Sondage *Vous et vos voisins* (utile dans le cadre de votre lancement)

Jeu-questionnaire *Quelle sorte de voisin êtes-vous ?*

L'AXE 04 : SUSCITER LES INTERACTIONS ENTRE VOISINS

Les interactions de proximité, c'est-à-dire aux environs du domicile, sont des éléments clés d'un voisinage solidaire. Ces interactions sont le véhicule des rapports de bon voisinage et le point de départ d'une relation qui se construit.

Tel qu'il est décrit dans la section **XX**, les relations de voisinage sont façonnées par de multiples facteurs. Pour influencer la situation, trois grands types d'actions sont à envisager :

- Des actions sur l'environnement physique ;
- Des actions sur l'environnement social ;
- Des actions pour repérer et soutenir les citoyens intéressés.

Ce chapitre contient de nombreux exemples d'actions et d'initiatives, dont la vaste majorité est décrite dans le répertoire des initiatives inspirantes. Les liens Web de ces exemples ne sont pas présentés dans le texte afin de l'alléger.



INFLUENCER L'ENVIRONNEMENT PHYSIQUE PAR DES LIEUX ET DES ESPACES DE RENCONTRE

Un voisinage est en partie un milieu physique. Cet environnement physique peut être modifié et amélioré de façon à favoriser les rencontres, les échanges et les liens entre les voisins.

Voici des catégories d'espaces de socialisation dans une communauté qui peuvent être développés ou qu'on pourra chercher à rendre plus conviviaux :

- Des espaces d'échange : commerces de proximité, ventes de garage, cafés du coin, bibliothèques.
- Des espaces liés à la production alimentaire : jardins collectifs ou communautaires, marchés publics, potagers dans des lieux publics ou dans la cour avant de résidences privées.
- Des espaces d'activités : ruelles, parcs, salles communautaires, lieux revitalisés par les citoyens.
- Des espaces utilitaires : bancs publics, arrêts d'autobus, cases postales, stationnements, l'entrée des écoles, parvis des églises.
- Des espaces privés ouverts à la communauté : bancs et modules de jeux installés sur le terrain à l'avant d'une résidence privée.

à la communauté. Dans cet esprit, la Ville de Matane a permis à une famille d'installer des modules de jeux sur le terrain devant la maison familiale. À Blainville, la municipalité a autorisé l'aménagement et la gestion d'une patinoire par un groupe de voisins dans un rond-point. Autre exemple inspirant : certaines municipalités québécoises permettent l'aménagement d'un potager dans la cour avant des résidences privées. Ce type d'aménagement change les perspectives quant à l'occupation de l'espace et contribue au développement d'un esprit communautaire.

Il faut aussi noter que l'agriculture urbaine, un phénomène grandissant et positif, contribue sans doute à la convivialité que Voisins solidaires souhaite insuffler dans les communautés. Les initiatives en agriculture urbaine apparaissent dans le répertoire.



La planification en matière d'urbanisme devrait favoriser et intégrer des espaces propices aux interactions et faire en sorte que les espaces déjà existants prennent en compte ce critère de socialisation.

Par exemple, les bancs dans un parc peuvent être disposés face à face plutôt que côte à côte. La municipalité pourra aussi faciliter des aménagements dans des cours extérieures privées qui s'inscrivent dans une ouverture



Pour rendre les espaces publics favorables aux interactions de proximité³⁴, différentes caractéristiques sont à considérer ; notamment, ils doivent être à usages multiples, accessibles à tous et gratuits, à couleur locale, adaptables, non restrictifs, sécuritaires et accueillants. Le *placemaking* est une approche inspirante pour mieux comprendre la façon de concevoir des espaces publics qui incitent aux interactions.

LA CRÉATION D'ESPACES PUBLICS ACCUEILLANTS ET CONVIVIAUX

Les approches en urbanisme qui font appel aux citoyens et les incitent à s'approprier les espaces publics suscitent un intérêt grandissant. Le *placemaking* est l'une de ces approches. Il vise à revitaliser des bâtiments ou des lieux publics obsolètes ou sous-utilisés. L'objectif est d'utiliser la créativité, l'innovation, l'originalité et la participation sociale pour configurer des espaces attrayants avec et pour les citoyens.

Le point central dans cette approche n'est pas tant l'apparence des lieux, mais plutôt l'appropriation des espaces pour retisser le lien social de la communauté. L'objectif est de faire renaître chez les citoyens la conviction qu'il est possible d'agir dans son espace public.

LE SPOT, LA SYMPATHIQUE PLACE OUVERTE À TOUS

Le SPOT vise la réappropriation et la revalorisation d'un site urbain délaissé par l'aménagement d'une place publique éphémère. On y trouve une plateforme de diffusion culturelle et communautaire ainsi que des installations architecturales conçues et construites par des étudiants de l'École d'architecture de l'Université Laval et des architectes. Sa programmation est variée et rassemble des gens de tous les horizons. Le SPOT est une expérience urbaine unique permettant aux citoyens de voir le potentiel de transformation et d'amélioration de leur ville.



Les projets réalisés prennent souvent la forme d'un espace de rencontre dans une zone centrale d'un quartier. En circulant dans ce lieu, les habitants du quartier rencontrent leurs voisins au hasard des jours et finissent par les connaître. Ces espaces accueillent souvent des bancs pour s'arrêter, des meubles abritant des objets ou les surplus de légumes du potager à partager. On y trouve généralement des arbres, des fleurs et beaucoup de couleurs³⁵.



Depuis quelques années, des pianos sont installés à l'extérieur pendant la saison estivale, dans des espaces publics de certaines municipalités québécoises. Ils sont à la disposition du public, qui est invité à jouer de grands airs ou plus simplement à pianoter. Chaque instrument est décoré et contribue à ramener la convivialité dans les villes.

L'urbanisme tactique (voir le répertoire des initiatives inspirantes) est une autre tendance axée sur des gestes simples et peu coûteux visant à améliorer l'environnement physique immédiat (installer des tricots dans des espaces publics, construire des chaises originales en matières recyclées qu'on parsème dans les lieux publics ou aménager le carré d'arbres devant chez soi). Ces nouvelles approches en urbanisme visent toutes à rendre les lieux publics plus conviviaux.

DEUX RESSOURCES SUR LE PLACEMAKING

L'organisation *Project for public spaces* (Projet pour des espaces publics) est une ressource incontournable sur le sujet. Son site Web propose notamment un graphique pour aider à comprendre ce qui caractérise un endroit propice aux interactions. Ce modèle met de l'avant quatre attributs clés : la sociabilité, les usages et activités, le confort et l'image, et l'accès. Il amène à se demander, par exemple, si un lieu est sécuritaire, propre, accessible à pied, accueillant, interactif, durable, utile, représentatif de la communauté, polyvalent, etc. À consulter en ligne, en anglais seulement : www.pps.org.

Le projet *The City Repair* (La réparation de la ville) déploie une foule d'activités qui visent à revitaliser les espaces urbains afin de favoriser les contacts entre les gens. Ces projets s'appuient sur la mobilisation et l'engagement des citoyens afin de les inciter à modifier leurs milieux de vie. Par exemple, des citoyens qui produisent d'immenses peintures sur certaines rues et intersections. www.cityrepair.org



Des citoyens ont réalisé une fresque collective à une intersection de leur quartier. | Crédit : site Web de *City Repair Portland*

Voici quelques exemples d'initiatives qui visent à modifier les espaces publics :

- Créer des ruelles vertes accueillantes et polyvalentes. L'aménagement de ces ruelles, où les arbres et les fleurs remplacent le béton, reposent sur l'engagement des résidents.
- Aménager des *placottoirs* dans les parcs et les ruelles.
- Organiser des activités collectives d'embellissement des lieux publics : peindre des murales, planter des fleurs dans les parcs ou les carrés d'arbres, etc.
- Placer des boîtes dans des parcs pour échanger des livres, des jeux, des jouets, etc. On y dépose, emprunte, prend, partage volontairement.
- Faire des marches exploratoires dans les lieux publics où les citoyens peuvent nommer leurs inconforts et leurs craintes face à certains lieux. Un rapport de recommandations propose des solutions simples : améliorer l'éclairage, éliminer des équipements abîmés, embellir les lieux, etc.
- Prévoir des immeubles plurigénérationnels où des appartements abordables sont occupés par des étudiants et des aînés.

LES PLACOTTOIRS

Qu'est-ce qu'un placottoir ? Traduction française de *parklets* ; il désigne des stationnements dont on change la vocation. En y plaçant des bancs, des plantes, des pianos publics ou des œuvres d'art temporaires, on aménage ces espaces de stationnement pour inviter les citoyens à prendre une pause, à se détendre et à se rencontrer.



INFLUENCER L'ENVIRONNEMENT SOCIAL PAR DES OCCASIONS DE RENCONTRE ET DES ÉVÉNEMENTS

SUSCITER DES INTERACTIONS DANS LE PLUS PROCHE VOISINAGE

La transformation des dynamiques entre voisins s'opère lorsque ceux-ci connaissent des expériences de rapprochement dans leur voisinage immédiat. Un événement comme la Fête des voisins (voir la description du concept de la Fête des voisins en annexe), organisé par les citoyens avec leurs voisins immédiats, est un bel exemple d'activité de proximité qui rapproche les voisins.

Plusieurs autres activités peuvent être mises en œuvre par les citoyens dans leur voisinage. Le rôle de la municipalité et des organisations locales est de promouvoir ces activités et de soutenir la réalisation de certaines d'entre elles lorsque nécessaire. La concertation entre les acteurs permettra de déterminer qui peut faire quoi pour soutenir certaines activités.

- Activités de cuisine en groupe, où l'on se partage la production.
- Co-jardinage: des voisins qui se regroupent pour jardiner. Le site *Savez-vous plantez chez-nous* permet le jumelage de citoyens qui n'ont pas de terrain avec des gens qui en ont un afin qu'ils jardinent ensemble.
- Soirée jeux de société.
- Chorale ou jam de musique entre voisins.
- Corvée de nettoyage du voisinage.
- Échange de bulbes et de plantes. Par exemple, la plate-forme *Plant Catching* met en relation les voisins qui veulent échanger des plantes.
- Ventes-débarras résidentielles qui ont lieu en même temps.
- Activités *Troc ton truc*, où l'on s'échange des biens.
- Autocollants à apposer sur les boîtes aux lettres d'un immeuble et qui présentent les objets qu'on est disposés à prêter (outils, mijoteuse, four à raclette, etc.).
- Promenade de *Jane* où l'on apprend l'histoire du quartier.

- Campagne des ronds blancs, qui consiste pour les citoyens à porter un signe distinctif signifiant: *Je vous invite à me dire bonjour*.
- Trajet trottibus: des bénévoles accompagnent un groupe d'enfants et font le trajet entre les domiciles et l'école.
- Soirée de contes et de récits de vie, où l'on se partage des souvenirs liés à la communauté;
- Espace d'échanges de services, comme les *Accorderies*.

LE WEB, LES RÉSEAUX SOCIAUX ET LA SOLIDARITÉ DE VOISINAGE

Économie collaborative, troc, échanges, entraide... La tendance est à la solidarité de proximité sur les réseaux sociaux.

On note ainsi l'existence de plusieurs sites Web québécois axés sur le voisinage: *Ici nos quartiers*, créé par des citoyennes de Gatineau pour l'entraide entre voisins; *Circle* pour des activités entre voisins; *Woman in mind* pour réseauter les femmes dans leur quartier; *Local chef Montréal*, des voisins qui cuisinent et vendent leur plat dans leur voisinage; *E-180* pour le partage de connaissances entre citoyens; et de nombreux autres. On peut mentionner aussi *Peuplade* et *Mon P'tit voisinage*, en France, et *Nextdoor*, à San Francisco aux États-Unis. (Le répertoire présente plusieurs de ces sites.)

Par ailleurs, un peu partout au Québec, des pages Facebook animés par des voisins visent à rapprocher les gens et à promouvoir l'entraide.



GRANBY

L'AGRICULTURE URBAINE : UN TERREAU FERTILE

Des interactions de proximité se manifestent l'été, à Granby, autour de l'agriculture urbaine. La municipalité a eu la bonne idée d'implanter des zones *Incroyables comestibles*, une initiative venue d'Angleterre qui repose sur un concept tout simple : cultiver des légumes, des fines herbes et d'autres comestibles sur des terrains publics afin de partager

collectivement la récolte. Les passants sont donc invités à se servir, une fois que les végétaux sont à maturité. Ces *Incroyables comestibles* s'ajoutent aux nombreux jardins collectifs qui ont vu le jour, des lieux qui favorisent les rapports multigénérationnels.

ORGANISER DES ÉVÉNEMENTS COMMUNAUTAIRES QUI SUSCITENT DES INTERACTIONS ENTRE INCONNUS

Constat important de l'approche Voisins solidaires : tout événement communautaire ne permet pas nécessairement de faire connaissance avec de nouvelles personnes.

En effet, les événements communautaires, que ce soit la Fête de la Saint-Jean-Baptiste, les fêtes de quartier, les activités spéciales dans les parcs, les rues commerçantes piétonnes le temps d'un week-end, etc., ne sont généralement pas des occasions de faire de nouvelles connaissances ou encore de se lier avec ses voisins. Les participants y vont en famille ou avec des amis et restent généralement entre eux.

Par conséquent, une communauté soucieuse de permettre aux voisins d'avoir des occasions de se connaître

cherchera à faire en sorte que ses événements communautaires intègrent des activités qui provoquent les rencontres.

Pour que les interactions soient bénéfiques, certaines conditions doivent être réunies³⁶ :

- L'interaction doit être positive.
- L'interaction ne doit pas avoir été superficielle.
- L'interaction doit être soutenue ou être amenée à se répéter.

Pour remplir ces conditions, il ne suffit pas de réunir des personnes, il faut les encourager à rencontrer des voisins qu'ils ne connaissent pas. Par exemple :

- En organisant des jeux ou des compétitions amicales ;
- En planifiant des moments d'échanges et de dialogues conviviaux sur des questions qui touchent le quartier ;
- En amenant les gens à faire quelque chose ensemble, comme une murale ou de la musique ;
- En imaginant des activités originales qui sortent les gens de leur zone de confort (auxquelles ils participent sur une base volontaire), comme les câlins gratuits aux passants dans la rue ou l'activité plus intense qui consiste à se regarder dans les yeux, en silence, pendant plusieurs minutes ;
- En mettant au centre de l'activité l'objectif de mieux se connaître les uns les autres, comme une fête pour accueillir les nouveaux venus ou des cafés-rencontres ;

- En organisant des marches exploratoires où les citoyens échangent sur leur voisinage ;
- En mettant en place des tables mixtes lors des repas de quartier et en distribuant, par exemple, des cartons de couleurs différentes à un groupe de personnes qui arrivent ensemble et qui devront s'asseoir aux tables correspondantes, pas nécessairement avec des gens qu'ils connaissent.

En somme, pour susciter des occasions et des événements favorables aux interactions, il s'agit d'agir à deux échelles : au niveau des voisinages avec des activités comme la Fête des voisins, des incitations à jardiner ensemble, faire une fresque au coin de la rue, etc. Et aussi de faire en sorte que les événements communautaires à plus large échelle comme une fête de quartier intègrent des activités qui provoquent des rencontres.



LE QUARTIER MONTMORENCY DE QUÉBEC ACCUEILLE DE NOUVEAUX RÉSIDENTS

À Montmorency, le comité Milieu de vie a constitué une petite équipe afin d'accueillir les nouveaux résidents. Baptisée *Les sentinelles*, cette équipe est constituée de citoyens et citoyennes qui habitent le quartier depuis toujours. Leur travail, en duo, se fait en deux étapes. Lors de l'emménagement de nouveaux résidents, un duo frappe

à leur porte pour établir un premier contact et leur remettre du sucre à la crème. On leur demande aussi leurs champs d'intérêt. Le duo propose ensuite une seconde visite afin de présenter un aperçu des services et activités du quartier en fonction des intérêts manifestés lors de la première rencontre.

REPÉRER, IMPLIQUER ET VALORISER LES CITOYENS «CONNECTEURS»

À Blainville, deux journées «J'aide mon voisin» sont organisées chaque année afin de créer une chaîne d'entraide dans la municipalité. Et lors d'une soirée consacrée aux bénévoles et aux voisins inspirants, Blainville rend hommage à tous ceux et celles qui ont été à la source d'une initiative citoyenne marquante. Cette soirée, baptisée «Tu m'inspires», rejoint et interpelle une grande partie de la population.

-Luc Leblanc, chef de Division, vie associative et communautaire

Toute communauté compte son lot de voisins solidaires déjà actifs et d'autres qui n'attendent qu'une occasion pour se manifester. Tel qu'il est présenté à l'axe 3, ces citoyens font partie du groupe des «connecteurs» (qu'on estime représenter 20% de la population) et il s'agit de miser sur eux dans un premier temps. Ils seront les premiers à manifester de l'intérêt pour Voisins solidaires. Des Rendez-vous Voisins solidaires (pour des précisions sur cette activité, voir l'axe 1) sont de bonnes occasions pour les rejoindre, les mobiliser et découvrir leurs idées.

Le sondage *Vous et vos voisins* (voir le site Web) permettra de récolter les coordonnées de voisins intéressés. Ces citoyens déjà actifs ou séduits par le bon voisinage sont précieux. Ce sont eux qui amorceront le mouvement du bon voisinage dans la communauté.

Par ailleurs, les leaders citoyens et bénévoles qui sont déjà engagés dans divers projets ou comités pourront également faire partie des premiers sympathisants. Ces citoyens sont faciles à repérer : ils sont actifs dans mille et un projets, parlent à tout le monde, lancent des idées, etc. Il peut être utile de repérer les moments et les lieux où ces leaders se rassemblent. Ils constituent notamment des portes d'entrée pour rejoindre des groupes spécifiques du voisinage (les aînés isolés, par exemple). Il faut donc porter une attention aux rassem-

lements communautaires, aux associations de résidents, aux groupes de bénévoles ou aux regroupements politiques. Bien évidemment, il ne s'agit pas d'instrumentaliser ces leaders, mais plutôt de leur présenter la démarche et l'approche, de jauger leur intérêt et d'être à l'écoute de leurs suggestions.

Parmi ces citoyens, il sera possible de voir si certains veulent faire partie de l'équipe locale Voisins solidaires (voir l'axe 1).

Par ailleurs, la valorisation des comportements solidaires est importante. Les galas reconnaissance sont une belle occasion de mettre de l'avant des citoyens exemplaires et inspirants. La diffusion d'histoires de bon voisinage entre citoyens est aussi un moyen à considérer pour valoriser les bons côtés d'être à côté.



Une autre mesure utile est de prévoir un fonds de soutien aux initiatives citoyennes de bon voisinage. Il est possible de lancer un appel de projets et d'inviter les citoyens à soumettre leurs suggestions. Ainsi pourront naître des initiatives comme la mise en place, par les citoyens eux-mêmes, de boîtes à partage de livres ou de jouets, ou encore l'organisation d'une corvée de nettoyage d'un terrain pour y jardiner, ou enfin la création d'un espace pour partager des outils.

D'autres exemples tirés du projet pilote :

- À Saint-Léonard-de-Portneuf, on mise sur le troc et l'échange de services, au moyen d'un babillard dans le bureau municipal et d'une page Facebook qui compte plus de 300 membres.

- Un groupe de retraités du même village s'est engagé à garder un œil sur les déménagements pour en aviser le comité Voisins solidaires, qui peut alors accueillir les nouveaux arrivants. Aussi, un groupe de tricoteuses offre des couvertures aux nouveau-nés du village.
- À Verdun, l'organisme Prévention Sud-Ouest, qui s'occupe de sécurité urbaine (programme Tandem), a organisé une Fête des voisins intergénérationnelle en collaboration avec un centre communautaire.
- À Granby, un concours de château de neige a été lancé. Les citoyens sont invités à construire des forts avec leurs voisins.





RÔLE DU RQVVS DANS LE DÉPLOIEMENT DE VOISINS SOLIDAIRES AU QUÉBEC

Le RQVVS entend jouer un rôle de promotion et de soutien au déploiement de l'approche Voisins solidaires dans les communautés du Québec à travers les trois axes suivants.

1. LA PROMOTION DE VOISINS SOLIDAIRES AUPRÈS DES MUNICIPALITÉS, DES ORGANISATIONS LOCALES ET DES CITOYENS.

2. LE SOUTIEN AUX MUNICIPALITÉS ET AUX ORGANISATIONS LOCALES POUR DÉMARRER ET RÉALISER LA DÉMARCHÉ VOISINS SOLIDAIRES

- Expertise-conseil générale pour soutenir l'appropriation du guide de mise en œuvre
- Animation d'une communauté de pratique qui réunit les milieux participants afin d'échanger sur les bonnes pratiques
- Organisation de webinaires
- Vidéo didactique: *Comment réaliser la démarche Voisins solidaires dans ma communauté?* (à venir en 2017)

3. LE PARTAGE DE CONNAISSANCES, DE BONNES PRATIQUES, D'EXEMPLES INSPIRANTS ET D'OUTILS DE COMMUNICATION

- Veille et partage de connaissances
- Guide de mise en œuvre pour les municipalités et organisations locales
- Guide Générations Voisins destiné au grand public (à venir en 2017)
- Site web
- Répertoires d'initiatives inspirantes
- Banque d'outils pour soutenir les communications locales



ANNEXES

SECTION INCOMPLÈTE

■ ANNEXE 01- LES APPRENTISSAGES

CE QUE LE PROJET PILOTE A PERMIS D'APPRENDRE OU DE CONFIRMER

VOISINS SOLIDAIRES :

- est d'abord un état d'esprit et une philosophie du vivre ensemble à intégrer de façon transversale dans toutes les activités et projets locaux qui s'y prêtent ;
- permet un regard neuf sur le vivre ensemble et offre un nouveau domaine d'action pour développer la communauté ;
- permet un passage à l'action rapide. Il est possible de réaliser rapidement de premières actions concrètes (sondage, lancement, promotion du concept, organisation de rendez-vous citoyens, etc.) ;
- met de l'avant un projet positif qui table sur les bons côtés d'être à côté et le plaisir de prendre soin les uns des autres ;
- rejoint les intérêts de plusieurs acteurs et tables de concertation ; il brise les silos et permet d'agir sur plusieurs facteurs à la fois : intégration sociale, sentiment d'appartenance, participation, sécurité, etc.
- n'est pas un programme avec un financement qui crée souvent des effets pervers (fin du financement =

fin des actions). Il repose sur les forces vives de la communauté ;

- contribue à une culture municipale qui valorise et soutient les initiatives citoyennes ;
- doit reposer sur une vision de changement à long terme. Changer les dynamiques de voisinage est sans doute l'affaire d'une génération.

LES APPRENTISSAGES SUIVANTS SONT AUSSI À RELEVÉR :

- L'argent n'est pas le nerf de la guerre ; le défi est plutôt que les acteurs y investissent du temps.
- Il faut arriver à faire vivre des expériences directes de contacts entre voisins. C'est à travers des expériences concrètes que les comportements évoluent.
- Les événements communautaires ne permettant pas nécessairement de faire connaissance avec de nouvelles personnes, les activités doivent intégrer des activités qui provoquent les rencontres.

■ LES FACTEURS DE SUCCÈS

- Susciter l'engagement officiel de la municipalité, notamment pour crédibiliser la démarche auprès des citoyens ;
- Constituer une équipe locale convaincue ;
- Miser sur l'intelligence collective locale pour cerner les actions à mettre en œuvre ;
- Agir sur plusieurs facteurs à la fois et optimiser les chances de succès en réalisant des actions dans les quatre axes proposés ;
- La démarche doit être municipale, partenariale et collective afin de créer un mouvement dans la communauté porté par tous.

• Les échanges, le partage et le soutien entre les porteurs locaux sont importants. La communauté de pratique animée par le RQVVS maintient la motivation, permet de réfléchir ensemble aux défis et de partager des idées d'actions concrètes.

• Miser sur une approche collective pour créer des environnements favorables plutôt que sur une approche individuelle. En ce sens, la promotion du bon voisinage est importante, mais elle doit être complémentaire aux actions directes dans les milieux pour changer l'environnement physique et social. Faire uniquement de la promotion équivaldrait à un coup d'épée dans l'eau.

■ RÉFÉRENCES

SECTION 1

¹ Voir en annexe la description du concept de la Fête des voisins.

² PUTNAM, Robert, 2000. *Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community*. New York : Simon & Schuster, 2000

³ <http://perspective.usherbrooke.ca/bilan/servlet/BMDictionnaire?iddictionnaire=1676>

SECTION 2

⁴ VALLE, Painter, 2014, *Sense of Belonging Empirical Study*, Ottawa, Citoyenneté et Immigration Canada.

⁵ FONDATIONS COMMUNAUTAIRES DU CANADA, 2015, *L'appartenance : nos liens, nos collectivités*, Signes vitaux, Rapport 2015.

⁶ MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DU QUÉBEC. *La santé autrement dit : pour espérer vivre plus longtemps et en meilleure santé*. Québec, 2007, page 16.

⁷ Santé Canada. *Investir dans la santé des Canadiens*. 1994.

⁸ Ces deux études sont mentionnées ici : <http://www.phac-aspc.gc.ca/ph-sp/determinants/determinants-fra.php#socialI>

⁹ RÉMILLARD-BOILARD, Samuèle, 2015, *Sociabilité de voisinage des personnes âgées : étude exploratoire du quartier Jardins-Fleuris de Sherbrooke*, Mémoire présenté à l'Université Sherbrooke, 179 p.

¹⁰ Buffel et Philipson, 2011, dans RÉMILLARD-BOILARD, 2015, Ibid.

¹¹ CLÉMENT, Serge, Jean MANTOVANI et Monique MEMBRAD, 2004, « Du bon voisinage aux solidarités de proximité », *Solitude et isolement des personnes âgées*, CIRUS, CNRS – Université de Toulouse-Le Mirail, pages 105-138.

¹² Sondage réalisé par Avenir d'enfants intitulé *Perspectives parents*. Septembre 2016.

¹³ SANSFAÇON, Daniel, *Réduction et prévention des cambriolages résidentiels et des vols avec violation de domicile*, Centre international pour la prévention de la criminalité, 42 p.

¹⁴ CREAMY, Stella et coll., 2008, *Everybody needs good neighbours?*, Involve, Londres, 96 p.

¹⁵ KLINENBERG, Eric, 2002, *Heat Wave: A Social Autopsy of Disaster in Chicago*, Chicago, 317 p.

¹⁶ INSTITUT NATIONAL DE SANTÉ PUBLIQUE DU QUÉBEC, 2011, *Étude de besoins sur des outils d'information destinés à la population âgée lors d'événements météorologiques extrêmes*.

¹⁷ Communities and local government, 2007, *Guide on meaningful interactions*, Londres, 53 p.

¹⁸ FONDATIONS COMMUNAUTAIRES DU CANADA, 2015, *L'appartenance : nos liens, nos collectivités, Signes vitaux*, Rapport 2015.

SECTION 3

¹⁹ LETARTE, Georges, 2009, *Évaluation des effets de l'expérience québécoise de la Fête des voisins*, Étude produite à la demande de Ressources humaines et Développement des compétences Canada.

²⁰ FORREST, Ray, 2007, « Le voisinage? Quelle importance? », *Revue internationale des sciences sociales*, vol. 1, no 191, p. 137-151.

²¹ LANTAGNE, Mélanie et coll., 2015, *Revue des écrits : le voisinage*, Québec, Institut sur le vieillissement et la participation sociale des aînés de l'Université Laval, 47 p

²² FORREST, Ray, 2007, « Le voisinage? Quelle importance? », *Revue internationale des sciences sociales*, vol. 1, no 191, p. 137-151.

²³ Communities and local government, 2009, *Guide on meaningful interactions*, Londres, 53 p.

²⁴ LANTAGNE, Mélanie et coll., 2015, *Revue des écrits : le voisinage*, Québec, Institut sur le vieillissement et la participation sociale des aînés de l'Université Laval, 47 p.

²⁵ Lownsborough et Beunderman, 2007, dans Communities and local government, 2009, *op. cit.*

²⁶ LANTAGNE, Mélanie et coll., 2015, *Revue des écrits : le voisinage*, Québec, Institut sur le vieillissement et la participation sociale des aînés de l'Université Laval, 47 p.

²⁷ MERCIER, Noémie. *Le gène du bonheur est-il québécois?*, L'actualité, juillet 2016, volume 41, numéro 10.

²⁸ BAILLARGEAU, Évelyne, 2008, *L'habitation comme vecteur du lien social*, Presses de l'Université du Québec, Québec, Collection Problèmes sociaux et interventions sociales p. 5.

²⁹ GRAND'MAISON, Jacques, 2003, *Questions interdites sur le Québec contemporain*, Montréal, Collection Les classiques des sciences sociales, 51 p.

AXE 1

³⁰ WOLFF, Tom et David FOSTER, 1998, Chapitre 3: Facteurs de réussite dans la formation de coalitions communautaires, dans *Concertation locale : les clés du succès*, [En ligne] <http://www.rqvs.qc.ca/documents/file/Outils%20et%20publications/concertation-locale-cles-succes.pdf>;

COMMUNAGIR, Comprendre et agir : facteurs d'influence sur la mobilisation, [En ligne] <http://www.communagir.org/comprendre-et-agir-chapitre/ce-qui-influence-le-processus-de-mobilisation/facteurs-generaux-dinfluence/>

AXE 2

³¹ Proposition formulée par l'Association pour la santé publique du Québec et la Coalition québécoise sur les problématiques de poids dans une optique d'activités physiques. Ce type de mesure favorise du même coup les interactions entre voisins. Voir le document relatif à ce changement de règlements en annexe.

AXE 3

³² GLADWELL, Malcom, 2003, *Le point de bascule : Comment faire une grande différence avec de très petites choses*. Les éditions transcontinentales, page 34.

³³ Cette catégorisation est approximative et empirique. Elle a pour objet de faire ressortir le fait que la population n'est pas homogène et qu'à des fins de communication, on peut envisager la population selon trois grands groupes.

AXE 4

³⁴ Lownsborough et Beunderman, 2007, dans Communities and local government, 2009, *Guide on meaningful interactions*, Londres, 53 p.

³⁵ http://www.espacescommuns.com/2013/04/placemaking-lappropriation-des-lieux_9.html

³⁶ Communities and local government, 2009, *Guide on meaningful interactions*, Londres, 53 p.



LE RÉSEAU QUÉBÉCOIS DE VILLES ET VILLAGES EN SANTÉ

Créé en 1988, le Réseau québécois de Villes et Villages en santé compte aujourd'hui 225 municipalités membres, représentant plus de 85 % de la population québécoise. Chaque membre réalise des projets qui améliorent concrètement la qualité de vie de ses citoyens.

L'originalité de ce mouvement ne tient pas tant à ces réalisations qu'au processus qui les rend possibles : réunir les forces vives d'une communauté, les amener à travailler ensemble, consulter les citoyens et les amener à prioriser leurs besoins.

Le Réseau est un organisme à but non lucratif chapeauté par un conseil d'administration. Sa mission est de promouvoir et de soutenir, à travers tout le Québec, le développement durable de milieux de vie sains en misant sur des échanges et un partage entre les municipalités, sur l'engagement des décideurs municipaux en faveur de la qualité de vie et sur leur capacité à mobiliser leurs partenaires et les citoyens dans l'action.

RETROUVER LE SENS DE LA COMMUNAUTÉ

VOUS RÊVEZ...

- d'un projet rassembleur qui améliore la qualité de vie de toute la population?
- d'une communauté tissée plus serrée où les citoyens savent qu'ils peuvent compter les uns sur les autres?

Le projet Voisins solidaires est pour vous! Le présent guide propose une démarche et des pistes d'action pour influencer les dynamiques de voisinage.

Section 1: découvrez les grandes lignes du projet: vision, objectifs, principes, valeurs, histoire, liens avec la stratégie Villes et Villages en santé.

Section 2: prenez connaissance des nombreux impacts positifs d'un voisinage solidaire: sur la santé individuelle et collective, sur divers groupes de la population et sur des enjeux tels que la sécurité, les situations d'urgence et la participation citoyenne.

Section 3: explorez quelques notions utiles pour mieux circonscrire le concept de voisinage ainsi que les facteurs qui l'influencent.

Section 4: voyez comment déployer la démarche Voisins solidaires dans votre milieu selon quatre axes: agir ensemble, leadership et engagement municipal, promouvoir le bon voisinage et susciter les interactions de proximité.

Voisins solidaires est un projet d'innovation sociale qui suggère, croyons-nous, de fort belles perspectives et des lendemains qui chantent. Allez-y, jetez-vous à l'eau, tendez la main, regroupez-vous, entamez la réflexion et la discussion, expérimentez. Parce que rien n'est plus important que de s'occuper les uns des autres.

LE GUIDE EST DISPONIBLE EN LIGNE AU RQVVS.QC.CA



RÉSEAU QUÉBÉCOIS DE
VILLES ET VILLAGES
EN SANTÉ