VOISINS SOLIDAIRES

GUIDE DE MISE EN ŒUVRE

À L'INTENTION DES MUNICIPALITÉS ET DES ORGANISATIONS LOCALES

voisins solidaires
LES BONS CÔTÉS D'ÊTRE À CÔTÉ !

VOISINSSOLIDAIRES.CA

Voisins solidaires est un projet du Réseau québecois de Villes et Villages en santé.

RÉSEAU QUÉBÉCOIS DE VILLES ET VILLAGES EN SANTÉ

Cette publication a été rendue possible grâce à l'appui financier de :

Canada

Ce projet est financé en partie par le Gouvernement du Canada grâce à son programme Nouveaux Horizons pour les aînés.

Québec

- Secrétariat aux aînés
- Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales

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 **voisinssolidaires.ca**

Conception et design :
CORSAIRE Design | Communication | Web

Dépôt légal – 2e trimestre 2017

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

Bibliothèque et Archives du Canada

ISBN : 978-2-922760-11-8 (version pdf)

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

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 expériences locales riches d'apprentissage, le présent guide n'existerait pas.

BLAINVILLE
Serge Paquette, conseiller municipal, président de la Commission du développement communautaire et social, **Luc Leblanc,** chef de service vie communautaire et loisir, **Yves Meunier,** directeur du Service des communications, **Véronique Veilleux,** stagiaire aux loisirs et **Mireille Simard,** agente aux communications.

GRANBY
Valérie Brodeur, directrice Vie culturelle et communautaire de Granby (VCC), **Patrice Faucher,** directeur du service loisirs, arts, culture et vie communautaire à la Ville de Granby, **Maritsa Urquizo Grégoire,** organisatrice communautaire, **Annie Blanchard** du projet Avenir d'enfant, **Nathalie Roberge,** du Centre d'action bénévole de Granby, **Isabelle Tardif** de Justice Alternative et **Martine Bédard** de l'organisme Dynamique des personnes handicapées.

MATANIE (MRC)
Maud Comtois et **Claire Levasseur** du Centre d'action bénévole de la région de Matane.

MONTRÉAL – ARRONDISSEMENT DE VERDUN
Johann Guay, conseillère en développement communautaire, **Jude Bergeron,** conseiller en communication, **Normand Houle,** chef de service vie communautaire, tous trois employés de l'arrondissement, **Daniel Bélanger** et **Kunthy Chhim** qui se sont succédé à la coordination d'Action prévention de Verdun.

MONTRÉAL – ARRONDISSEMENT DE SAINT-LAURENT
Lucille Dubois, conseillère en développement communautaire, **Marie-Noël Pichelin,** conseillère en communication, **Michel Boudreau,** chef de service vie communautaire, tous trois employés de l'arrondissement.

QUÉBEC – QUARTIER MONTMORENCY
Monique Côté et **David Paradis,** qui se sont succédé à la coordination de l'Approche territoriale intégrée (ATI), **Marc Lachance,** Centre communautaire le Pivot, **Caroline Guérin,** CE et OPP École du Parc, **Claudette Genest,** Conseil de quartier des Chutes-Montmorency, **Claudine Bélanger,** CPE La p'tite Chute, **Josée Simard,** organisme Re-Fa-Vie, Sœur **Cécile Richard, Brigitte Landry,** organisatrice communautaire et **Mélanie Lopez,** stagiaire en travail social. Plusieurs citoyens dont **Jean-Pierre Drolet, Nicole Caron, Raymond Juneau, Odette Duchesne, Marc-André Careau et Carmella Tremblay.**

SAINT-LÉONARD-DE-PORTNEUF
France Lafleur, responsable des loisirs, **Lise Trudel** et **Jacynthe Paquet,** conseillères municipales et **Thérèse Gagnon,** citoyenne.

Nous souhaitons également adresser des remerciements sincères à **Clara Benazera,** consultante en évaluation et **Paule Simard** de l'Institut national de santé publique du Québec (INSPQ) qui ont réalisé l'évaluation du projet. Les constats et analyses contenus dans leur rapport ont été d'une grande utilité et nous ont permis de confirmer la pertinence du projet et de mieux cerner ses contours et défis de mise en œuvre.

Nous remercions également chaleureusement **Myriam Thériault,** de Communagir, dont la contribution à la rédaction du guide a été très précieuse : ses connaissances en développement collectif et son esprit rigoureux ont été d'une grande utilité.

Nos remerciements vont aussi aux personnes suivantes, qui, à différentes étapes du projet pilote, nous ont partagé commentaires et réflexions sur les solidarités de voisinage et les actions pour les développer. Plusieurs d'entre elles ont également fait une lecture attentive de la version préliminaire du guide. Leurs observations ont été très utiles et nous ont permis d'enrichir le contenu du guide.

Debbie Deslauriers, conseillère municipale, Saint-Laurent-de-l'île-d'Orléans, **Francine Savard,** citoyenne, **Geneviève Giasson** et **Sonia Racine** de Communagir, **Nathalie Bernier** du Centre d'action bénévole de la région de Matane, **Richard Phaneuf,** citoyen, **Robin Couture,** organisateur communautaire au CIUSSS de la Capitale-Nationale – CLSC Orléans – Montmorency, **Sylvie Chassé,** intervenante en soutien communautaire à Action-Habitation de Québec, **Corinne Vachon Croteau** du Carrefour action municipale et famille, **Véronique Martin** de Vivre en Ville, **Élise Landry,** agente de recherche à l'INSPQ, **Suzanne Garon, Samuèle Rémillard-Boilard** et **Anne Veil** du Centre de recherche sur le vieillissement de l'Université de Sherbrooke, **Charles E. Caouette,** citoyen, psychologue et professeur à l'Université de Montréal, **Huguette Robert** et **Steeven Pedneault** de l'organisme Présâges, **Hélène Lévesque,** organisatrice communautaire au CISSS du Kamouraska, **Sylvie Fournier,** directrice du bureau du développement communautaire et social à la Ville de Québec, **Alexandre Pirsch,** alors responsable du plan d'action MADA à la Ville de Gatineau, **Lorraine Deschênes,** gestionnaire en santé publique et en action communautaire au CIUSSS de l'Estrie-CHUS et enfin, **Florence Pauquay,** directrice de l'Appui pour les proches aidants d'aînés de la Mauricie.

TABLE DES MATIÈRES

NEUF BONNES RAISONS DE DÉPLOYER VOISINS SOLIDAIRES DANS SA MUNICIPALITÉ 8

INTRODUCTION – RAVIVER LE SENS DE LA COMMUNAUTÉ 9

RÉSUMÉ DU GUIDE ET DE LA DÉMARCHE VOISINS SOLIDAIRES 10

PARTIE 1. PRÉSENTATION GÉNÉRALE 15

- **Un projet de société inspirant** 16
  - Voisins solidaires 16
  - Vision, objectifs, principes et valeurs 18
  - L'historique 19
  - Le projet pilote 19
  - La stratégie Villes et Villages en santé et le voisinage 20
- **Voisinage 101** 21
  - Qu'est-ce que le voisinage ? 21
  - Le voisinage comme pilier de la solidarité 22
  - L'échelle des relations de voisinage 22
  - Ce qui influence les rapports de bon voisinage 23
  - Les Québécois et le voisinage 25
- **Les bons côtés d'être à côté** 27
  - Effets multiples 27
  - La santé physique et mentale 28
  - Les aînés 28
  - Les familles et les enfants 29
  - Les nouveaux arrivants 30
  - La sécurité et les situations d'urgence 31

PARTIE 2. QUOI FAIRE 33

- **Axe 1. Promouvoir le bon voisinage** 34
  - Envisager le bon voisinage comme un virus à propager 34
  - Trois profils types au sein de la population 35
  - Promouvoir une vision positive du voisinage 36
  - Encourager le passage à l'action 37
  - Des exemples inspirants 39

- **Axe 2. Agir sur l'environnement social** . . . 41
  - 1. Susciter des interactions dans le plus proche voisinage . . . 41
  - 2. Intégrer des activités qui suscitent des interactions entre inconnus lors d'événements communautaires . . . 44
- **Axe 3. Agir sur l'environnement physique** . . . 46
  - Le *placemaking :* pour des espaces publics conviviaux . . . 47
  - L'urbanisme tactique . . . 48
- **Axe 4. Repérer et soutenir les citoyens connecteurs** . . . 50
  - 1. Repérer . . . 50
  - 2. Valoriser . . . 50
  - 3. Soutenir . . . 51

PARTIE 3. COMMENT FAIRE **53**

- **Section 1. La démarche collective** . . . 54
  - Les instigateurs et leurs alliés . . . 55
  - Étape 1 : démarrer . . . 57
  - Étape 2 : se donner une vision . . . 59
  - Étape 3 : concevoir un plan d'action . . . 60
  - Étape 4 : faire le suivi et s'ajuster . . . 61
  - Conseils pour une mobilisation réussie . . . 62
  - Outils pratiques pour aller plus loin . . . 62
- **Section 2. Le leadership et l'engagement municipal** . . . 63
  - Intégrer Voisins solidaires dans la gestion municipale . . . 64
  - Faire des choix politiques en faveur du bon voisinage . . . 65
  - Jouer un rôle de leadership auprès des organisations locales . . . 66
  - Développer une culture de participation dans la communauté . . . 66

CONCLUSION – LES LIENS SOCIAUX : UNE FORCE INVISIBLE MAIS PUISSANTE **69**

RÉFÉRENCES **70**

LE RÉSEAU QUÉBÉCOIS DE VILLES ET VILLAGES EN SANTÉ

LISTE DES TABLEAUX

- Tableau 1 – Facteurs de succès 11
- Tableau 2 – Facteurs d'influence des relations de voisinage 24
- Tableau 3 – Activités de communication à réaliser 37
- Tableau 4 – Exemples d'activités de bon voisinage à stimuler, à soutenir et à promouvoir 42
- Tableau 5 – Exemples d'activités pour susciter des interactions 45
- Tableau 6 – Exemples d'espaces favorables aux interactions 49
- Tableau 7 – La démarche Voisins solidaires pour une municipalité 68

NEUF BONNES RAISONS DE DÉPLOYER VOISINS SOLIDAIRES DANS SA COMMUNAUTÉ

LE PROJET VOISINS SOLIDAIRES :

- Permet d'agir sur **la qualité de vie de toute la population :** aînés, familles, enfants, nouveaux arrivants, personnes vulnérables, etc.
- **Développe le pouvoir des citoyens** pour s'engager dans leur communauté et mettre en œuvre des projets collectifs.
- Met de l'avant **une vision positive du voisinage** et fait contrepoids à une vision centrée sur les nuisances et les difficultés (bruits, conflits, isolement, insécurité, exclusion, etc.).
- 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 l**e défi collectif du vieillissement et faciliter le vieillir chez soi.**
- **S'intègre facilement** aux initiatives existantes : politiques et plans d'action (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 relativement **simple à mettre en œuvre** et ne requiert aucun engagement financier majeur.
- Permet de rallier les acteurs locaux autour d'un projet commun et de **briser les silos.**

Devant les défis complexes de notre époque, resserrer le tissu social est essentiel. | Source : Édith Smeesters

INTRODUCTION – RAVIVER LE SENS DE LA COMMUNAUTÉ

Voisins solidaires propose une démarche pour développer des relations de voisinage cordiales et solidaires.

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.

Notre époque connaît des réalités différentes. La solidarité organisée issue de l'État et des organismes communautaires, bien qu'en déclin, occupe encore une place considérable alors que la solidarité de voisinage informelle, cette dimension de la vie collective qui se compose de l'entraide directe entre les citoyens, est moins développée.

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 raviver 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 créer 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 de vivre dans des milieux plus chaleureux où chacun sait qu'il n'est pas seul se fait de plus en plus sentir.

Le Réseau québécois de Villes et Villages en santé soutient depuis 30 ans le monde municipal et les communautés locales pour construire des milieux de vie inclusifs et solidaires. Le projet Voisins solidaires constitue une continuité de son engagement. Il permet de mettre l'emphase sur une dimension essentielle de la stratégie *villes et villages en santé* : le capital social qu'on peut définir comme la capacité des humains partageant un même territoire à s'occuper les uns des autres et à travailler ensemble pour le bien de la communauté.

RÉSUMÉ DU GUIDE ET DE LA DÉMARCHE VOISINS SOLIDAIRES

Le guide est accompagné de plusieurs outils et compléments d'information accessibles sur le site voisinssolidaires.ca. Il contient également de nombreux exemples d'actions et d'initiatives dont le lecteur trouvera les liens dans le *Répertoire du bon voisinage* du site web.

Le guide de mise en œuvre de Voisins solidaires vise à soutenir les municipalités et les organisations locales pour la réalisation du projet Voisins solidaires dans leur milieu. Il propose de réaliser une démarche collective et municipale qui se compose de quatre grandes étapes pour laquelle le leadership et l'engagement municipal jouent un rôle déterminant.

Le schéma de la page 13 illustre les composantes de la démarche Voisins solidaires.

PARTIE 1

La **première partie** du guide présente le projet Voisins solidaires : vision, objectifs, principes, valeurs, histoire et liens avec la stratégie Villes et Villages en santé. On y présente quelques notions utiles pour mieux circonscrire le concept de voisinage ainsi que les facteurs qui l'influencent. Quelques éléments de réflexion concernant les Québécois et le voisinage sont également proposés. Enfin, les nombreux impacts positifs d'un voisinage solidaire sont présentés.

PARTIE 2

La **deuxième partie** intitulée ***Quoi faire*** présente les quatre axes d'intervention de la démarche Voisins solidaires.

L'AXE 1 – PROMOUVOIR LE BON VOISINAGE

On y propose une stratégie de communication et plusieurs exemples de moyens pour promouvoir le bon voisinage. Les actions proposées visent à sensibiliser les citoyens aux avantages d'un voisinage solidaire et à susciter le passage à l'action à travers des gestes simples adaptés au tempérament et aux disponibilités de chacun.

L'AXE 2 – AGIR SUR L'ENVIRONNEMENT SOCIAL

Les actions dans l'environnement social consistent à susciter des rapprochements entre voisins, en proposant, en stimulant et en soutenant des activités de nature variées (Fête des voisins, troc, cuisine, jardinage, club de marche, etc.) Il s'agit aussi d'intégrer des activités qui suscitent des interactions entre inconnus lors des rassemblements et événements communautaires.

L'AXE 3 – AGIR SUR L'ENVIRONNEMENT PHYSIQUE

Diverses actions peuvent rendre l'environnement physique plus convivial et propice aux échanges entre voisins. Cet axe parle notamment de *Placemaking,* d'urbanisme tactique et d'agriculture urbaine ; des approches de plus en plus répandues et qui contribuent à la convivialité.

L'AXE 4 – REPÉRER ET SOUTENIR LES CITOYENS CONNECTEURS

Toute communauté compte son lot de citoyens déjà actifs dans leur voisinage et impliqués dans des actions communautaires. Les repérer, les inviter à propager le virus du bon voisinage, les valoriser et les soutenir sont autant d'actions que vous pourrez faire pour démarrer et développer le mouvement du bon voisinage dans votre milieu.

PARTIE 3

La **troisième partie** s'intitule ***Comment faire*** et se compose de deux sections.

SECTION 1 – LA DÉMARCHE COLLECTIVE

On y présente les quatre grandes étapes de la démarche Voisins solidaires ainsi que des conseils et des activités pour mobiliser les acteurs du milieu et réaliser un processus collectif. À l'égard du plan d'action, il s'agit de faire en sorte d'intégrer Voisins solidaires aux initiatives et projets existants et de prévoir des actions selon les quatre axes d'intervention du guide.

SECTION 2 – LE LEADERSHIP ET L'ENGAGEMENT MUNICIPAL

Ce volet met l'accent sur le rôle incontournable de la municipalité et son leadership. On y décrit ce qu'une municipalité peut faire pour déployer Voisins solidaires dans son milieu : intégrer l'approche aux dossiers municipaux pertinents, prendre des décisions politiques favorables au bon voisinage, jouer un rôle de leadership dans la communauté pour mobiliser, et enfin, considérer Voisins solidaires comme un outil pour développer la participation citoyenne.

TABLEAU 1 – FACTEURS DE SUCCÈS

- Adhérer officiellement à Voisins solidaires pour assurer la crédibilité de la démarche auprès des citoyens et pour que les personnes qui portent le projet jouissent de l'appui nécessaire ;
- Constituer une équipe locale convaincue ou identifier un comité existant enthousiaste à l'idée de réaliser le projet ;
- Miser sur l'intelligence collective locale pour mettre en œuvre le projet ;
- Intégrer le développement du voisinage de façon transversale aux initiatives, politiques et plans existants (familles, aînés, immigration, sécurité, etc.) dans l'optique d'enrichir ce qui se fait déjà ;
- Réaliser des actions aussi diversifiées que possible en s'inspirant des quatre axes d'intervention proposés. La promotion seule n'est pas suffisante ;
- Réaliser, dans la mesure du possible, une démarche collective et municipale afin de créer un mouvement dans la communauté porté par plusieurs acteurs ;
- Participer à la communauté de pratique animée par le Réseau québécois de Villes et Villages en santé afin d'échanger avec des intervenants de partout au Québec, de réfléchir en groupe aux défis et de cerner les meilleures pratiques.

PRÉCISIONS IMPORTANTES SUR LE CONCEPT ET LA DÉMARCHE

Prévoir des actions diversifiées

Influencer les relations entre les personnes pour développer des voisinages plus solidaires constitue un beau défi. Pour obtenir des changements par rapport à des enjeux complexes, il est recommandé d'agir sur plusieurs facteurs d'influence à la fois et de réaliser une diversité d'actions. C'est pourquoi la démarche est structurée autour de quatre axes d'intervention distincts et complémentaires. Précisons que le projet pilote nous a appris que la promotion seule n'est pas suffisante ; il est essentiel de la combiner à d'autres types d'action.

Bien doser planification et actions

Bien que le guide propose une démarche de planification et de plan d'action, sachez que vous pouvez très bien réunir quelques acteurs, cerner quelques actions et vous lancer sans autre préparation. Une planification un peu plus poussée permettra d'obtenir davantage de résultats, mais les communautés étant débordée par une multitude de dossiers et de projets, la voie rapide sera peut-être votre option. Mieux vaut commencer modestement que d'exclure le projet parce qu'il vous semble trop exigeant.

IMPORTANCE DU PROCESSUS COLLECTIF

Le processus collectif et municipal qui permettra d'agir et de déployer Voisins solidaires est également déterminant. Faire du bon voisinage un sujet d'importance dans la communauté est un facteur de succès de même que de rassembler plusieurs acteurs qui contribueront au mouvement. Cela dit, si une démarche collective n'est pas possible, ou encore si la municipalité ne peut pas être partie prenante, n'hésitez pas à vous lancer tout de même ; vous arriverez certainement à rallier graduellement des partenaires et des collaborateurs.

UN PROJET D'INNOVATION SOCIALE

Le caractère novateur, les visées sociales et le processus collectif sur lesquels repose Voisins solidaires vont de pair avec des façons de faire favorables à l'innovation et au travail collectif. De la sorte, coconstruire, accueillir les idées originales avec ouverture, agir sans connaître les résultats d'avance, tolérer l'ambiguïté, expérimenter, réfléchir collectivement, sont des dimensions importantes du déploiement de Voisins solidaires dans sa communauté. En somme, une belle aventure dont vous n'aurez pas le parfait contrôle vous attend !

LEADERSHIP

Précisons que le leadership de la démarche peut être assumé par la municipalité, une organisation locale ou une table de concertation. Une formule de leadership partagé est aussi possible.

DURÉE

Transformer les dynamiques de voisinage exigera certainement quelques années. Nous vous invitons à prévoir une première phase de trois ans.

VOCABULAIRE

Le vocable *projet* est souvent utilisé pour désigner Voisins solidaires. Mais selon le sens et le contexte, il sera également présenté comme une *approche,* une *démarche,* voire une *philosophie.* Chaque terme renvoie donc à la même notion, mais chacun précise un aspect particulier de celle-ci.

Un voisinage solidaire a mille impacts positifs.

LANCEZ-VOUS ET EXPÉRIMENTEZ

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 de proximité.

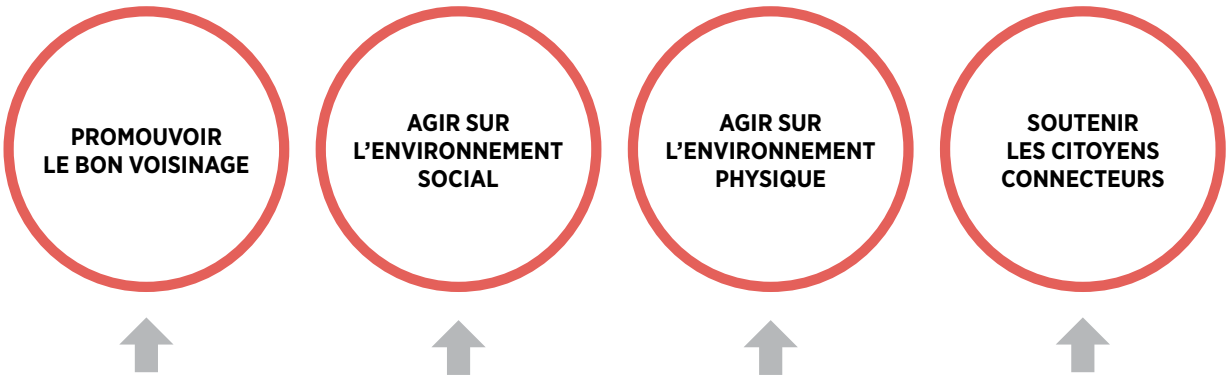
Et surtout, partagez le fruit de votre expérience. Avec nous et avec d'autres. Le bon voisinage, c'est contagieux, ça donne des idées, ça fait des petits. Et surtout, cela peut contribuer à nous reconnecter les uns aux autres et à faire du Québec une société encore plus humaine et plus solidaire.

SCHÉMA DE LA DÉMARCHE LOCALE VOISINS SOLIDAIRES

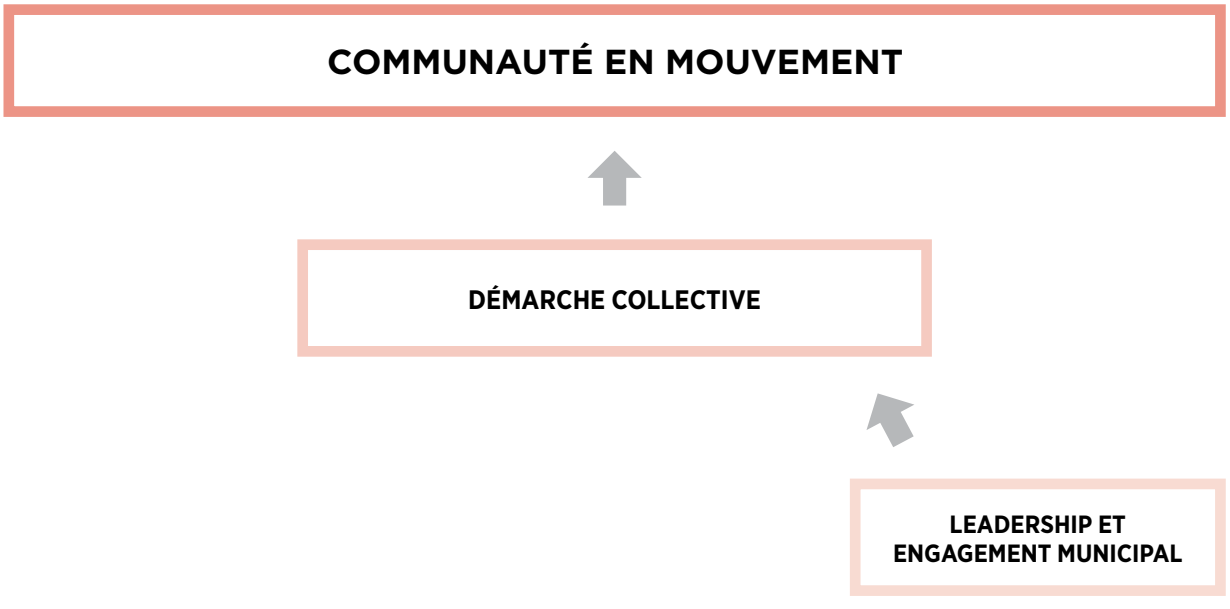
PARTIE 1
VISION

D'ici 20 ans, le Québec sera reconnu pour avoir transformé les dynamiques entre voisins. Les voisinages seront devenus des espaces de cordialité et d'entraide pour toutes les générations et en particulier pour les aînés. L'esprit communautaire qui y règnera favorisera la réalisation de projets collectifs.

PARTIE 2
QUOI FAIRE



PARTIE 3
COMMENT FAIRE



PARTIE 1.
PRÉSENTATION GÉNÉRALE

UN PROJET DE SOCIÉTÉ INSPIRANT

VOISINAGE 101

LES BONS CÔTÉS D'ÊTRE À CÔTÉ

UN PROJET DE SOCIÉTÉ INSPIRANT

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.

De multiples actions et moyens sont possibles : 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

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, l'isolement social, etc.

Voisins solidaires, c'est le plaisir de vivre tout près en comptant sur la solidarité informelle et spontanée, complémentaire à la solidarité des réseaux formels et institutionnels. Le slogan 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.

Jeunes et vieux peuvent tisser des liens et se rendre des petits services.

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

LES CITOYENS AU COEUR DE LA DÉMARCHE

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.

UN VOISIN SOLIDAIRE

- Salue cordialement son voisin
- Ramasse le courrier de voisins en vacances
- Transporte les courses d'une voisine âgée
- Amène les petits voisins à la pratique de soccer en même temps que son propre enfant
- Organise un club de marche ou de jogging
- Partage les surplus de son potager
- Demande à sa voisine âgée si elle peut arroser les plantes et nourrir le chat en son absence
- Propose de garder les enfants à une famille essoufflée
- Offre à son voisin âgé qui vit seul de prendre une marche à l'occasion
- Offre ses condoléances au voisin endeuillé
- Accueille des nouveaux venus avec une petite attention

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

Il s'agit de passer de la **norme actuelle,** où le voisinage se caractérise de façon générale par un côtoiement respectueux et des relations limitées à la **norme souhaitée,** où le voisinage devient un espace normal de cordialité et de convivialité, pouvant aller jusqu'à l'entraide.

UN ANCRAGE DANS LE MILIEU IMMÉDIAT

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 – qui peut être le lieu premier de la convivialité, de la solidarité et de la citoyenneté.

VISION, OBJECTIFS, PRINCIPES ET VALEURS

VISION

D'ici 20 ans, le Québec sera reconnu pour avoir transformé les dynamiques entre voisins. Les voisinages seront devenus des espaces de cordialité et d'entraide pour toutes les générations et en particulier pour les aînés. L'esprit communautaire qui y règnera favorisera la réalisation de projets collectifs.

STRATÉGIE

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

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.
- Augmenter l'inclusion et la participation sociales des aînés.
- Contribuer au vieillir chez soi.

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 de l'autre.

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.

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 voisins (voir page 41) est devenue un événement populaire, déclencheur d'une nouvelle dynamique de voisinage 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.

La Fête des voisins est devenue un événement populaire.

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 sur le site voisinssolidaires.ca.

Les municipalités et organismes porteurs de Voisins solidaires dans le cadre du projet pilote furent :

- Blainville
- Granby
- Matanie – Centre d'action bénévole de la région de Matane
- Montréal – Arrondissement de Saint-Laurent
- Montréal – Arrondissement de Verdun et Action prévention de Verdun
- Québec – Approche territoriale intégrée (ATI) du quartier Montmorency
- Saint-Léonard-de-Portneuf

Bien que l'apport des milieux ait été important, nous avons eu recours à d'autres sources pour bâtir le guide.

L'évaluation externe du projet a notamment joué un rôle considérable en validant nos principaux constats et apprentissages issus du projet pilote. Par ailleurs, des étudiants de l'Université Laval et de l'Université de Sherbrooke ont contribué aux connaissances sur le voisinage en réalisant un mémoire, deux revues de littérature et un travail de session.

Nous avons aussi consulté de nombreux rapports de recherche, monographies, publications gouvernementales, articles scientifiques et sites Web d'organisations et projets liés au sujet, dont le guide fait écho à la section *Références.*

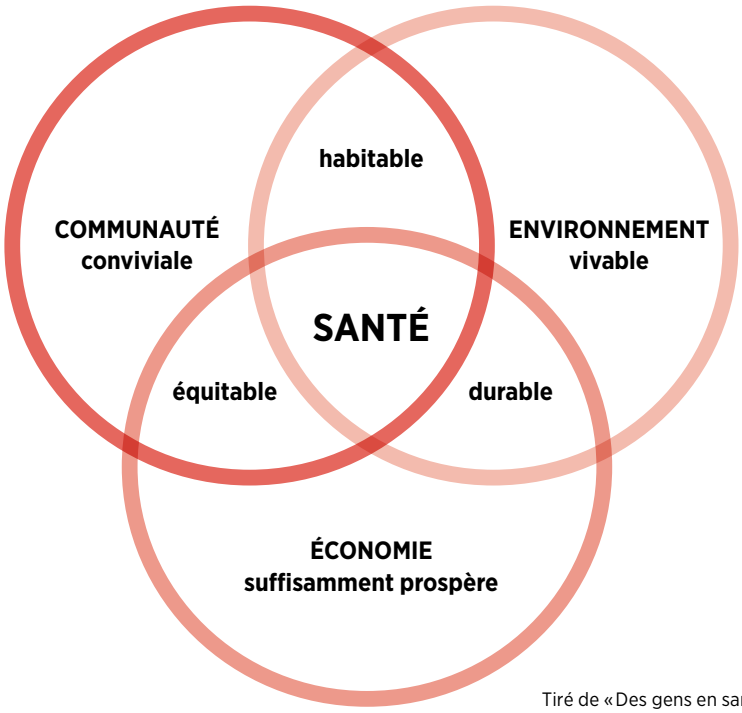
LA STRATÉGIE VILLES ET VILLAGES EN SANTÉ ET LE VOISINAGE

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

MISER SUR LE CAPITAL SOCIAL

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 coopérer[1]. Une société où les individus entrent très souvent en contact et peuvent s'entraider jouirait d'un capital social élevé[2]. 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.

VOISINAGE 101

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 régulièrement[3].

Le voisinage, c'est aussi :

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

Un groupe de personnes où 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 »[4]. 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 peut être une source de soutien intergénérationnel.

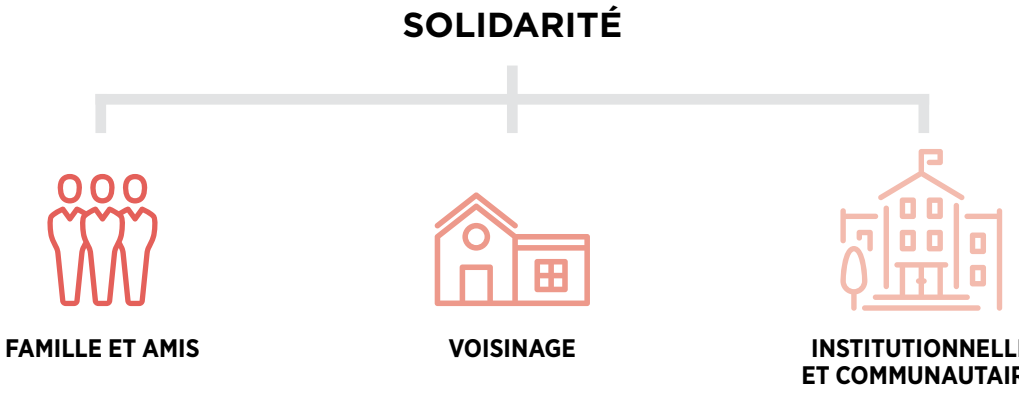
C'est incontestable, plus la solidarité est administrative, plus le désert affectif se développe.

Boris Cyrulnik

Les relations entre voisins sont facultatives. Pour qu'elles se concrétisent, des actions sont parfois nécessaires.

LE VOISINAGE COMME PILIER DE LA SOLIDARITÉ

La solidarité repose sur trois piliers complémentaires : la solidarité institutionnelle (celle de l'État et des organismes communautaires), la solidarité familiale (dont 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.



L'ÉCHELLE DES RELATIONS DE VOISINAGE

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.

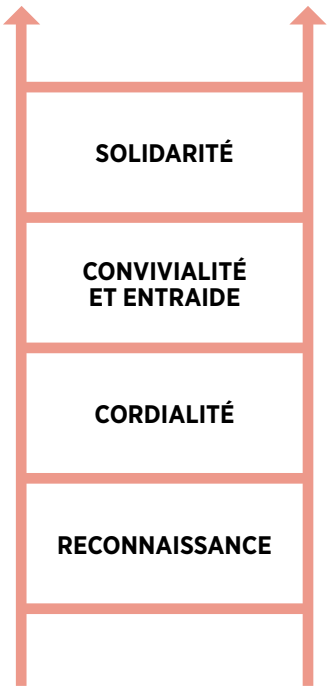
ÉCHELON 1
La **reconnaissance** de la présence de l'autre qui peut se manifester par un simple regard.

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** se reconnaît au sentiment de responsabilité qu'éprouvent les citoyens les uns envers les autres. Lors d'un épisode de chaleur accablante, on s'assure du confort de ses voisins âgés qui n'ont pas de climatisation. Si un enfant décède, on organise une plantation d'arbre à sa mémoire avec les voisins.

FIGURE DES ÉCHELONS DES RELATIONS DE VOISINAGE



CE QUI INFLUENCE LES RAPPORTS DE VOISINAGE

De multiples facteurs influencent les perceptions et les comportements des citoyens par rapport au voisinage. Certains 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 brosser 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 terreau 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.

En se penchant sur les facteurs d'influence, on peut 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'apprivoiser et faire connaissance.

Le tableau de la page suivante illustre les facteurs qui influencent les relations de voisinage.

De multiples facteurs influencent les comportements par rapport au voisinage.

TABLEAU 2 – FACTEURS D'INFLUENCE DES 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/habileté 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

- Configuration et aménagements physiques (voie ferrée, grand boulevard, potentiel piétonnier, etc.)
- Lieux de sociabilité (parcs et placettes)
- Services de proximité (commerces et marchés publics)
- Forme urbaine et densité résidentielle (banlieues, rangs, immeubles à logement/condos, etc.)

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
- Ambiance dans le voisinage (conflits)
- Taux de roulement des résidants (déménagements fréquents)

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 qui intègrent le développement des solidarités de voisinage
- Incitatifs financiers aux initiatives de bon voisinage
- Réglementation municipale favorable à l'occupation des espaces publics comme celle permettant le jeu dans la rue

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.

En compliant diverses données, 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. Ils sont moins enclins que les Canadiens des autres provinces à juger probable qu'un voisin qui trouverait leur portefeuille égaré le leur retournerait avec l'argent qu'il contient.[5] 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.[6]

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

À l'instar des autres nations occidentales, les lieux ou réseaux d'appartenance des Québécois 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.*[7]

En comparaison avec d'autres pays, les Québécois sont moins enclins au voisinage

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 documentée dans la littérature. Christian Jetté notamment, professeur à l'Université de Montréal, dans un article intitulé *Lien social et modernité* explique clairement ce phénomène.[8]

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.[9]

Par ailleurs, le modèle économique actuel 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

VOISINS DES VILLES ET VOISINS DES CHAMPS

Quel que soit le type de milieu : rural, urbain, banlieue, etc. les réalités concernant les dynamiques de voisinage sont très similaires. Partout les citoyens et les intervenants avec qui nous avons échangé au fil des ans dans le cadre de la Fête des voisins ou du projet pilote Voisins solidaires nous ont partagé qu'il était pertinent d'agir pour resserrer les liens entre voisins.

Par ailleurs, le lecteur notera peut-être qu'il y a davantage d'exemples dans le guide tirés de milieux urbains. Il s'agit d'un simple concours de circonstances. En effet, 80 % de la population du Québec vit en milieu urbain. Les exemples que nous avons pu repérer illustrent cette réalité. Il faut aussi rappeler que parmi les sept milieux ayant participé au projet pilote, deux étaient ruraux et cinq urbains. Il est donc normal que les exemples illustrant des actions en milieu rural soient moins nombreux.

LES BONS CÔTÉS D'ÊTRE À CÔTÉ

EFFETS MULTIPLES

Les Fondations communautaires du Canada, dans leur rapport 2015[10] qui porte sur le sentiment d'appartenance, identifient que les interactions favorables entre résidents d'un même quartier sont un des 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 milieu[11]. Or, ce rapport établit clairement le lien entre le sentiment d'appartenance et la santé individuelle et collective.

Le tableau ci-dessous présente un aperçu des nombreux effets positifs du bon voisinage. Les pages suivantes approfondissement certains de ces effets par rapport à la santé en général, à des groupes de la population ou à des enjeux particuliers tels que les situations d'urgence. Une section distincte est consacrée aux aînés puisqu'il s'agit d'un groupe de la population que Voisins solidaires souhaite rejoindre tout particulièrement.

VOISINAGE, SENTIMENT D'APPARTENANCE ET SANTÉ

Dans les collectivités où les gens éprouvent un fort sentiment d'appartenance et de solidarité envers les gens qui les entourent des changements s'opèrent.

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 Canada[12]

Les personnes aînées comptent parmi les premières bénéficiaires d'un voisinage solidaire.

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 mentale[13].

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 artérielle[14].

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 mortalité[15].

Le soutien social favoriserait un sentiment général de bien-être. Il permettrait également la reconnaissance de la valeur personnelle et contribuerait ainsi à favoriser l'estime de soi. Les états psychologiques positifs issus d'un bon soutien social influenceraient également l'adoption de comportements sains et le désir de prendre soin de soi[16]. Il pourrait être fort intéressant de creuser cet aspect en regard des approches actuellement déployées au Québec pour l'adoption de saines habitudes de vie.

LES AÎNÉS

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 dépression[17].

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 immédiat[18]. 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 voisins[19]. 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 parce qu'on s'inquiète de ne pas le voir vaquer à ses occupations habituelles peut être l'occasion unique de lui porter secours, ou même de lui sauver la vie.

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, fournir 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.

À Saint-Léonard-de-Portneuf, Voisins solidaires a été le point de départ d'une belle relation d'entraide entre Manon, mère monoparentale et Jean-Paul, aîné et veuf depuis peu. Pour le dépanner, Manon cuisine pour Jean-Paul à l'occasion, une tâche qu'il n'a jamais trouvé simple ! Bon bricoleur, celui-ci lui donne en échange un coup de main pour des petits travaux d'entretien. Tous les deux sont enchantés de cette entente informelle qui leur procure le sentiment d'être entourés et d'avoir du soutien.

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 employeurs[20], Voisins solidaires prend tout son sens.

Les parents peuvent échanger des services et contribuer à la surveillance du milieu.

LES NOUVEAUX ARRIVANTS

Un voisinage accueillant facilite l'intégration des nouveaux arrivants.

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 de nouveaux arrivants, Voisins solidaires pourraient permettre de briser le mur de l'ignorance qui s'installe parfois en présence de personnes issues de cultures différentes. L'évaluation de la Fête des voisins a d'ailleurs recensé quelques situations allant dans cette direction comme celle du nouvel arrivant 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 cambriolages[21].

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 citoyens[22].

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 fort[23].

Pour les populations vulnérables, notamment les personnes aînées 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 promouvoir[24].

En situation de catastrophe naturelle, l'impact positif d'un voisinage solidaire est majeur.

PARTIE 2.
QUOI FAIRE

AXE 1. PROMOUVOIR LE BON VOISINAGE

AXE 2. AGIR SUR L'ENVIRONNEMENT SOCIAL

AXE 3. AGIR SUR L'ENVIRONNEMENT PHYSIQUE

AXE 4. REPÉRER ET SOUTENIR LES CITOYENS CONNECTEURS

L'AXE 1: 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.

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 particulièrement les citoyens connecteurs.

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

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.

L'affiche de la MRC de la Matanie ainsi que toute la campagne promotionnelle ont été d'une grande efficacité.

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.

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.[25]

TROIS PROFILS TYPES AU SEIN DE LA POPULATION

La majorité des citoyens font partie du groupe des réceptifs.

Toute bonne stratégie de communication doit préciser ses publics cibles. Nous proposons de considérer que la population se subdivise en trois grands groupes[26] :

- **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 permet d'influencer les perceptions des citoyens.

À cet égard, la chaîne **YouTube – Voisins solidaires** présente une dizaine de capsules vidéo inspirantes. *Le Répertoire du bon voisinage* du site **voisinssolidaires.ca** regorge, quant à lui, d'histoires, d'initiatives et d'outils.

Un rappel des effets bénéfiques de la solidarité de proximité contribue également à développer cette vision positive du voisinage.

Vous pouvez 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 la section *Les bons côtés d'être à côté* de ce guide, qui présente les impacts positifs d'un voisinage solidaire et met de l'avant le voisinage comme lieu d'action. La section *Voisinage 101,* portant sur les facteurs qui influencent les pratiques de voisinage, fournit également des idées pour vaincre la résistance des citoyens.

Pourquoi se priver des bienfaits d'un voisinage cordial et convivial ?

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 pour agir dans son milieu ainsi que des balises pour atténuer les résistances. À ce sujet, le site **voisinssolidaires.ca** présente la philosophie Voisins solidaires et fournit des conseils quand le voisinage n'est pas facile.

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.

*Contenu disponible sur le site **voisinssolidaires.ca**

TABLEAU 3 – ACTIVITÉS DE COMMUNICATION À RÉALISER

Réalisez un sondage. Lancez le bal en menant un bref sondage Vous et vos voisins disponible sur le site voisinssolidaires.ca. Il vous permettra de sensibiliser la population et de récolter de l'information sur les perceptions, le vécu et l'intérêt des citoyens à l'égard du voisinage.	**Procédez à un lancement.** Cet événement auquel vous convierez les élus, les organisations locales, les citoyens et les médias vous permettra de divulguer les résultats du sondage, d'informer les gens, de les rallier et de les mobiliser.

Dans l'arrondissement de Saint-Laurent à Montréal, le lancement de Voisins solidaires a attiré plusieurs personnalités du milieu et des citoyens.

TABLEAU 3 – ACTIVITÉS DE COMMUNICATION À RÉALISER (SUITE)

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 **voisinssolidaires.ca** propose des outils pour communiquer lors de ces moments significatifs.

On pourra ainsi :

- promouvoir la Fête des voisins ;
- profiter des déménagements massifs du 1er juillet pour inviter la population à 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 : festival local, Semaine d'action bénévole, Semaine québécoise des familles, Journée internationale des personnes aînées, Défi santé, etc.

Désignez un porte-parole local. Choisir un porte-parole local convaincant et enthousiaste est une avenue à envisager.

Allez à la rencontre des citoyens. Il existe de nombreux événements communautaires qui vous permettront d'établir des contacts directs avec la population. Saisissez ces occasions en y animant un kiosque sur Voisins solidaires.

Sensibilisez les enfants. Présentez Voisins solidaires dans les écoles primaires. Le Centre d'action bénévole de la région de Matane a développé des outils pour réaliser des activités sur le voisinage solidaire avec les enfants en milieu scolaire. Si vous êtes intéressé, nous vous invitons à nous contacter.

Affichez-vous. En affichant une bannière Voisins solidaires lors du lancement d'une ruelle verte, lors de cafés-rencontres, en installant des oriflammes aux couleurs de cette approche, en apposant une mention « favorable au voisinage solidaire » sur certains outils promotionnels, vous suscitez l'intérêt, piquez la curiosité et éveillez les consciences.

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 un rendez-vous Voisins solidaires (pour en savoir plus sur cette activité, voir page 58).

Suggérez des espaces virtuels de réseautage entre voisins. Faites la promotion d'une plateforme Web d'entraide entre voisins (consultez le *Répertoire du bon voisinage* pour des suggestions de plateformes).

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.

DES EXEMPLES INSPIRANTS

UNE CAMPAGNE DE COMMUNICATION RÉUSSIE

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 bon voisinage* ont été distribués.

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.

DES ACTIONS EFFICACES

- 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.
- Toujours à **Granby,** un concours de château de neige a été lancé. Les citoyens sont invités à construire des forts avec leurs voisins.
- 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* et déposées sur la chaîne **YouTube – Voisins solidaires**.
- Dans le même village, 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.
- Toujours à **Saint-Léonard,** 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,** la Fête des neiges fut l'occasion de promouvoir et de présenter Voisins solidaires. Outre l'installation d'oriflammes aux couleurs de Voisins solidaires, des élus remettaient de petites bûches de Noël et profitaient de ce contact pour parler de la nouvelle approche et des liens de voisinage.
- Dans le même arrondissement, **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.

CONTENUS ET OUTILS DISPONIBLES SUR VOISINSSOLIDAIRES.CA

Contenus

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

Fiches thématiques autour de Noël, de Pâques et de l'Halloween

Affiche, petit guide du bon voisinage, accroche-porte, panneau pour fenêtre, macarons.

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

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

Témoignages positifs de citoyens sur le voisinage sur la chaîne **YouTube – Voisins solidaires**

À Blainville, le lancement Voisins solidaires a attiré un grand nombre de citoyens. | Source : Ville de Blainville

L'AXE 2 : AGIR SUR L'ENVIRONNEMENT SOCIAL

1. 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 l'encadré), est un bel exemple d'activité de proximité qui rapproche les gens.

Plusieurs autres activités peuvent être mises en œuvre par les citoyens dans leur voisinage. Le rôle de la municipalité et des organisations locales est d'encourager, de valoriser et 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.

À la recherche de solutions pour briser l'isolement, une citoyenne du quartier Limoilou à Québec a mis sur pied les *Matinées 4G*, une initiative qui lie de jeunes familles aux aînés d'une résidence pour personnes âgées. | Source : Page Facebook des *Matinées 4G.*

QU'EST-CE QUE LA FÊTE DES VOISINS ?

La Fête des voisins est née en 1999, à l'initiative d'un élu municipal, Atanase Périfan. En peu de temps, près d'une quarantaine de pays se sont joints à l'initiative. Le Québec, à l'initiative du RQVVS, emboîtait le pas en 2006. La Fête s'appuie sur le fait que, au-delà du territoire local, municipalités ou quartiers, la vie des citoyens s'ancre d'abord dans un voisinage immédiat – immeuble, pâté de maisons, rue ou rang selon la taille et la dispersion de l'habitat.

La Fête des voisins ne dispose pas d'un cadre formel, elle est une idée, une invitation, qui peut se moduler de multiples manières selon les lieux, les contextes, les cultures. Il s'agit que, sous l'effet de la promotion faite par des organisations et de quelques outils de soutien, des citoyens prennent l'initiative de s'inviter et de fêter à leur façon. Rien ne doit être imposé, la fête agit sous le principe de la contamination, de l'exemple, pour faire germer une façon différente de vivre un peu plus que côte à côte, mais dans une proximité respectueuse et solidaire.

Les municipalités et organismes assurent la promotion locale de la Fête simultanément à la promotion lancée à l'échelle nationale par le RQVVS. La promotion se traduit par une invitation à prendre l'initiative de la Fête dans son milieu. Les municipalités offrent souvent un certain nombre d'outils (affiches, ballons, services techniques pour la fermeture d'une rue, etc.) pour encourager et soutenir les initiatives. La Fête se déroule généralement le même jour, soit le deuxième samedi de juin au Québec.

Promouvoir la Fête des voisins est un excellent moyen pour développer des liens entre voisins.

Encourager la tenue de ventes-débarras en simultané est un bon moyen pour permettre aux citoyens de mieux se connaître.

À Gatineau, la Ville a soutenu un groupe de voisins qui se sont mobilisés pour mener une corvée de nettoyage des rives d'un cours d'eau.

Des voisines cuisinent ensemble.

TABLEAU 4 – EXEMPLES D'ACTIVITÉS DE BON VOISINAGE À STIMULER, À SOUTENIR ET À PROMOUVOIR

- Fête des voisins
- 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 ou d'embellissement du voisinage.
- Échange de bulbes et de plantes. Par exemple, la plateforme *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 (janeswalk.org). Ces tours organisés et guidés par des citoyens relatent l'histoire du quartier ou du village, explorent le territoire et permettent des contacts entre voisins.
- Club de marche ou de jogging.
- 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 ou d'objets, comme les *Accorderies* et les systèmes d'échanges d'outils.

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.

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. Une démarche locale pourra chercher à tirer profit des médias sociaux en animant une page Facebook local Voisins solidaires (voir celle de Matane – Voisins solidaires de la Matanie) et en faisant connaître aux citoyens des plateformes existantes qui encouragent le réseautage entre voisins.

On note l'existence de nombreuses plateformes Web québécoises axées 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 du bon voisinage* présente plusieurs de ces sites.)

Le groupe *Les voisins d'abord*. Ces voisins du quartier Rosemont ont mis sur pied un réseau d'entraide. Les parents s'occupent des enfants des uns et des autres, s'échangent des vêtements, se donnent des conseils, organisent des 5 à 7, etc. | Source : page Facebook *Les Voisins d'abord*.

2. INTÉGRER DES ACTIVITÉS QUI SUSCITENT DES INTERACTIONS ENTRE INCONNUS LORS D'ÉVÉNEMENTS COMMUNAUTAIRES

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 réunies[27] :

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

Depuis quelques années, des pianos sont installés dans des espaces publics de certaines municipalités québécoises. Quiconque peut y pianoter ou jouer de grands airs. Chaque instrument est décoré et contribue à ramener la convivialité dans la communauté.

L'offre de câlins gratuits est un geste sympathique à intégrer à une activité communautaire.

Des jeux et des compétitions amicales organisés lors d'événements où les gens sont invités à jouer avec des inconnus, peuvent constituer des occasions pour les voisins de se connaître.

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.

TABLEAU 5 – EXEMPLES D'ACTIVITÉS POUR SUSCITER DES INTERACTIONS

- 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 ou l'activité plus intense qui consiste à se regarder dans les yeux, en silence, pendant quelques 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 les caractéristiques physiques de leur environnement et suggèrent des améliorations;
- En mettant en place des tables mixtes lors des repas 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.

AGIR SUR DEUX NIVEAUX

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 faire en sorte que les événements communautaires à plus large échelle comme une fête de quartier intègrent des activités qui provoquent des rencontres.

L'AXE 3 : AGIR SUR L'ENVIRONNEMENT PHYSIQUE

Le voisinage est en partie un milieu physique et celui-ci peut être favorable ou défavorable aux interactions de proximité. Diverses actions peuvent le rendre plus convivial et propice aux échanges entre citoyens. La façon dont le milieu est aménagé (mixité, densité, trottoir, éclairage, piste cyclable, traverse pour piétons), les lieux publics (parc, placette, espace éphémère) qu'on y trouve et les particularités géographiques (enclavement, espaces verts) sont autant d'éléments à considérer.

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-débarras, cafés du coin, bibliothèques.
- **Des espaces liés à la production alimentaire :** jardins collectifs ou communautaires, marchés publics, potagers dans des lieux publics ou en façade 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 d'églises.
- **Des espaces privés ouverts à la communauté :** bancs et modules de jeux installés sur le terrain à l'avant d'une résidence privée.

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.

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 à la communauté.

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.

Certaines municipalités québécoises permettent l'aménagement d'un potager en façade 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.

À Drummondville, des citoyens ont pu aménager un potager devant la façade de leur maison. | Source : nomadity.be.be

Il faut aussi noter que l'agriculture urbaine, un phénomène en pleine expansion, contribue à la convivialité que Voisins solidaires souhaite insuffler dans les communautés. Le mouvement *Incroyables comestibles* qui consiste à installer des bacs de plantes comestibles à partager dans des lieux publics est un bel exemple. Plusieurs initiatives en agriculture urbaine apparaissent dans le *Répertoire du bon voisinage*.

Une autre piste est de créer des lieux de rencontres le long des trajectoires effectuées à pied ou à vélo par les résidents entre les destinations au sein du quartier ou du village. Les voisins se croisent souvent lors d'un aller-retour, aussi bien profiter de ces déplacements pour inclure des lieux de côtoiement stratégiquement dispersés (placettes, parcs, placottoirs, bibliopartages au coin d'une rue, etc.).

LE *PLACEMAKING* : POUR DES ESPACES PUBLICS 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 des approches les plus connues. Elle 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.

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 couleurs [28].

Un citoyen a installé, devant sa résidence, un banc public pour que ses voisins puissent s'y reposer et échanger.

À l'été 2016, la Ville de Rigaud a mis sur pied un projet inspiré du Placemaking. Diverses interventions éphémères ont été réalisées sur le territoire afin de dynamiser l'espace public urbain et de l'utiliser différemment. Ainsi, les citoyens ont vu apparaître au centre-ville deux placottoirs de couleur faits de palettes recyclées, ainsi qu'une balançoire peinte par les jeunes de la Maison des jeunes, laquelle fut installée dans un parc.

La placette Bégin à Lévis. Un bel exemple d'un aménagement physique convivial. | Source : Corporation du Vieux-Lévis

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.

À Québec, le SPOT (la sympathique place ouverte à tous) vise la réappropriation et la revalorisation d'un site urbain par l'aménagement d'une place publique éphémère.

La municipalité peut stimuler l'occupation des espaces publics autrement. Ici, des voisins de Chicago ont installé une table sur le trottoir afin d'y partager un repas.

GRANBY ET 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 intergénérationnels.

L'URBANISME TACTIQUE

Résolument ancré dans une citoyenneté active qui va au-delà du geste électoral, l'urbanisme tactique (voir le *Répertoire du bon voisinage* pour en savoir plus) est une autre tendance qui se manifeste de plus en plus. Sans se soucier des règles établies, des citoyens s'approprient l'espace public. On parle d'une approche *Quick, light and cheap,* ou des actions simples, peu coûteuses et faciles à mettre en œuvre sont expérimentées par les citoyens. Comme installer des bancs originaux, des tricots colorés pour agrémenter l'espace ou carrément aménager une petite place éphémère dans un lieu public, comme le Village éphémère au pied du pont Jacques-Cartier à Montréal.

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

Les ruelles vertes favorisent la convivialité et les interactions citoyennes . | Source: Huffington Post

Une placette dans une rue, tout juste à côté d'un arrêt de bus.

Un tricot sur un arbre. Un exemple d'urbanisme tactique pour rendre l'environnement convivial | Source: Huffington Post

TABLEAU 6 – EXEMPLES D'ESPACES FAVORABLES AUX INTERACTIONS

- 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. Montréal en compte plus d'une centaine.
- Aménager des placottoirs (voir définition en encadré) dans les stationnements 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.
- Encourager l'aménagement de places éphémères par les citoyens. Comme l'initiative du Collectif le Banc qui a installé des bancs en bois recyclés dans le quartier Saint-Roch à Québec pour inviter leurs concitoyens à occuper l'espace public autrement.
- 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 multifonctionnels comme la coopérative Sainte-Germaine-Cousin à Pointe-aux-Trembles où se trouvent des appartements pour aînés, un Centre de la petite enfance (CPE) et une salle communautaire.

LES PLACOTTOIRS

Qu'est-ce qu'un placottoir ? Il s'agit de la traduction de *parklets* et 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. La Ville de Montréal utilise le mot placottoir alors que la Ville de Québec préfère le vocable stationnement pour piétons.

L'AXE 4 : REPÉRER ET SOUTENIR LES CITOYENS CONNECTEURS

À Blainville, une journée « J'aide mon voisin » est organisée 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 1, 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 page 58) sont de bonnes occasions pour les rejoindre, les mobiliser et découvrir leurs idées.

1. REPÉRER

Le sondage *Vous et vos voisins* (voir le site voisinssolidaires.ca) 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.

Les citoyens déjà engagés dans des projets et comités pourront faire partie des premiers sympathisants.

Par ailleurs, les citoyens qui sont déjà engagés dans des 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 rassemblements communautaires, aux associations de résidents ou aux groupes de bénévoles. Bien évidemment, il ne s'agit pas d'instrumentaliser ces citoyens, mais plutôt de leur présenter 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 page 56).

2. VALORISER

La valorisation des comportements solidaires est importante. Les galas reconnaissance sont une belle occasion de mettre de l'avant des voisins exemplaires et inspirants. La diffusion d'histoires de bon voisinage entre citoyens est aussi un bon moyen de valoriser la convivialité et l'entraide.

Les galas reconnaissance sont de belles occasions de souligner les actions de voisins inspirants.

3. SOUTENIR

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.

Des voisins d'Arthabaska, près de Victoriaville, se sont regroupés pour créer un poulailler collectif, les *Cocoresponsables*.

La Remise, un projet mis sur pied par des citoyens montréalais, entrepose des outils d'usage commun (cuisine, menuiserie, artisanat, mécanique, jardinage, électricité, etc.) qui sont mis à la disposition des membres sous forme de prêts. | Source : *laremise.ca*

PARTIE 3.
COMMENT FAIRE

SECTION 1. LA DÉMARCHE COLLECTIVE

SECTION 2. LE LEADERSHIP ET L'ENGAGEMENT MUNICIPAL

SECTION 1 : LA DÉMARCHE COLLECTIVE

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

Proverbe africain

Pour déployer Voisins solidaires dans leur milieu, la municipalité et les organisations locales intéressées sont invitées à travailler ensemble et à mener une démarche collective. Cela donnera plus d'envergure au projet, offrira une meilleure garantie de résultats et contribuera à la pérennité de celui-ci.

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

La présente section expose comment une démarche collective peut se réaliser, qu'elle soit initiée par une municipalité, un organisme ou une table de concertation.

La section suivante s'attarde au rôle de la municipalité. Celle-ci doit agir sur deux tableaux importants : le premier est de contribuer, voire d'initier et de soutenir la démarche collective, et le second est de faire en sorte que le développement du bon voisinage soit inclus dans les dossiers et champs d'action municipaux pertinents.

CETTE DÉMARCHE SE COMPOSE DE QUATRE ÉTAPES

1. Démarrer
   - S'approprier le projet
   - Avoir des échanges exploratoires
   - Organiser les premières rencontres
   - Désigner une équipe locale ou un comité existant
   - Adhérer officiellement
2. Se donner une vision
   - Dégager une compréhension commune
   - Se doter d'une vision
   - Identifier des objectifs
3. Concevoir un plan d'action
   - Intégrer Voisins solidaires à ce qui existe déjà
   - Identifier des actions selon les quatre axes d'intervention du guide
4. Faire le suivi et s'ajuster
   - Se doter d'indices de progrès
   - Suivre l'état d'avancement des actions
   - S'ajuster selon les résultats obtenus et miser sur ce qui a bien fonctionné

ET POURSUIT QUATRE OBJECTIFS

1. Introduire dans la communauté l'idée d'agir ensemble sur le voisinage.
2. Proposer aux acteurs de prendre en compte le développement des solidarités de voisinage dans leurs propres projets et actions.
3. Inclure l'approche Voisins solidaires dans l'élaboration de nouveaux projets ou de nouvelles activités.
4. Définir un plan d'action concerté où les acteurs, chacun avec leurs leviers, contribueront à développer le bon voisinage.

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. 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 différents acteurs : élus, employés municipaux, organisations locales, tables de concertation ou citoyens. Chose certaine, une démarche Voisins solidaires prend forme localement et s'adapte selon le contexte 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.

Pour développer le bon voisinage, la municipalité et les organisations locales sont invitées à agir ensemble.

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.
- Service des communications
- Service d'urbanisme
- Sécurité publique et civile
- Office municipal d'habitation

ORGANISATIONS LOCALES

- Groupes communautaires
- Organisations dédiées aux aînés : popotes roulantes, services à domicile, comité de l'âge d'or, aidants naturels, etc.
- Commercants locaux
- Coops d'habitations
- Associations de résidents
- 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
- Organisateurs 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 le développement de leur communauté. Il peut s'agir d'un comité existant. Le rôle de cette équipe est de réfléchir au déploiement de Voisins solidaires, de voir les opportunités existantes et d'établir un plan d'action. 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 bénéfices 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 ou désigner un comité existant.
- Adhérer officiellement.

Les trois phases du démarrage de la démarche Voisins solidaires sont le théâtre de nombreux échanges et réflexions.

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 d'identifier les besoins auxquels la démarche Voisins solidaires peut répondre et d'évaluer les retombées potentielles pour la communauté ainsi que son apport à certains dossiers de la municipalité. Et de définir les arrimages possibles entre Voisins solidaires et certaines initiatives en cours et de commencer à cerner les premières actions ou activités à réaliser. La partie 2 offre de nombreux exemples. 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, les politiques et plans d'action municipaux 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

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, ou de désigner un comité existant, et que l'organisation leader adhère officiellement au projet.

« 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

UN OUTIL POUR SAVOIR COMMENT APPROCHER LES ÉLUS MUNICIPAUX

Si l'instigation de Voisins solidaires ne provient pas de la municipalité, il est important de la mettre dans le coup dès le début. L'organisme Communagir dans un guide sur les élus municipaux et le développement collectif met en relief ce qu'il faut savoir pour approcher les élus avec un nouveau projet. On y souligne l'importance de la crédibilité du projet et de son porteur. Dans le cas des démarches de développement collectif, cela peut vouloir dire de devoir déconstruire la perception de lourdeur des projets et le trop grand optimisme des objectifs s'y rattachant. En visitant ce **lien**, vous accéderez au guide ainsi qu'à une vidéo sur le sujet. Approcher d'abord des fonctionnaires municipaux susceptibles d'être intéressés et de contribuer à concrétiser le projet est une autre avenue à considérer.

QUESTIONS À SE POSER EN DÉBUT DE DÉMARCHE 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 ?
- Connaît-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 ?
- 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. Ces rendez-vous 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.

Les *Rendez-vous Voisins solidaires* sont un excellent moyen d'amorcer un dialogue sur le bon voisinage.

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

- 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 18.

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 18. 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.

Une Fantaisie guidée peut s'avérer mobilisatrice et inspirante.

LA FANTAISIE 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 : CONCEVOIR UN PLAN D'ACTION

Votre plan d'action se composera d'éléments tirés des quatre axes d'intervention du présent Guide et d'actions permettant d'intégrer Voisins solidaires à ce qui se fait déjà dans la communauté. Dans les paragraphes suivants, nous nous attardons à donner des exemples d'intégration de Voisins solidaires.

L'agir ensemble est un facteur de succès de la démarche Voisins solidaires.

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.

- **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.

  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, à ses politiques et à son plan d'action, tel que décrit à la section suivante.

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 perron 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 aînées 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

- Lorsqu'on innove, la remise en question, l'ajustement, la coconstruction sont nécessaires, quoique très déstabilisants pour certains.
- 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.[29] Voici quelques conseils :

RÉFLÉCHIR, TRAVAILLER ET DÉCIDER COLLECTIVEMENT

Partager le leadership, déléguer et permettre aux acteurs d'influencer la démarche sont autant de façons 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.

ANIMER DANS UNE PERSPECTIVE DE MOBILISATION

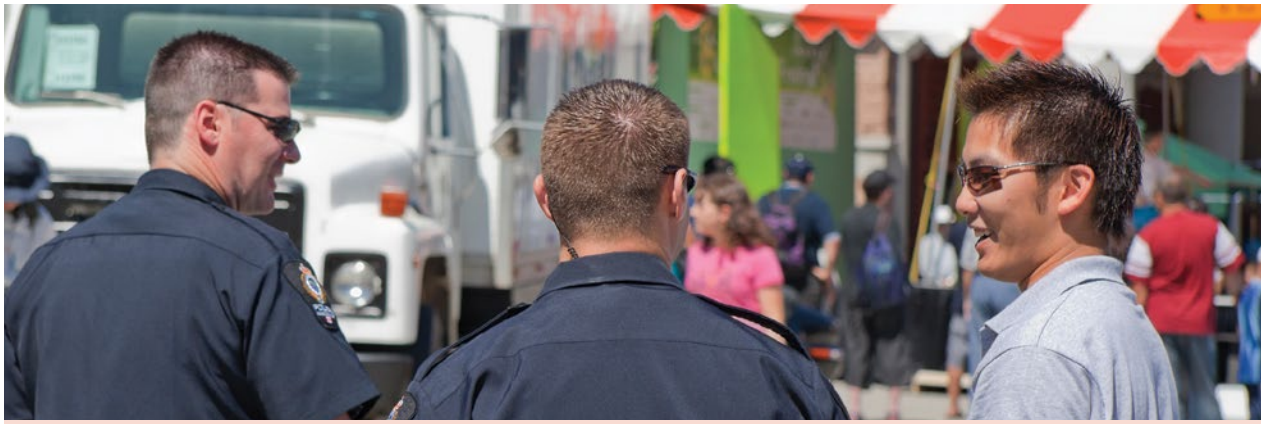
Pour favoriser l'engagement, il convient d'adopter une attitude d'ouverture et de favoriser l'expression de toutes les idées. Cette attitude contribuera également à enrichir la démarche de différents apports.

OUTILS PRATIQUES POUR ALLER PLUS LOIN

- Boite 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 : **pouremporter.communagir.org**
- Des suggestions d'activités classées selon certains objectifs, comme se donner une vision commune ou faire un état de situation : **pouremporter.communagir.org**
- Boite à outils de *Concertation Vigie et Liaison* de la MRC des Moulins. Contient plusieurs fiches sur la concertation : **concertationlesmoulins.com/outils**

SECTION 2 : LE LEADERSHIP ET L'ENGAGEMENT MUNICIPAL

Les municipalités détiennent de nombreux 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. Cette section est consacrée au rôle des municipalités et aux effets, nombreux et positifs, qu'elles peuvent en retirer.



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.

UNE FAÇON DE VOIR LE VOISINAGE AUTREMENT

Le voisinage est souvent perçu négativement par la population : bruits, conflits, envahissements, odeurs, 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 limite parfois 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.

UNE FORME D'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.

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.

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 dossiers et 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 et aux plans d'action relatifs aux aînés, aux familles, aux nouveaux arrivants, au développement social, à la sécurité et aux mesures d'urgence, aux saines habitudes de vie, 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 (communications, 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

Il importe de susciter l'adhésion à Voisins solidaires au sein de l'appareil municipal.

FAIRE DES CHOIX POLITIQUES EN FAVEUR DU BON VOISINAGE

Certains milieux ont décidé de changer simultanément trois réglements municipaux afin de permettre le jeu dans la rue.

Les jardins collectifs ou communautaires favorisent notamment des contacts intergénérationnels.

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. Le projet pilote indique même qu'il s'agit d'une étape essentielle. 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 règlementation 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.

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* aux pages 47 et 48).

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. La section 1 de la partie 3 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* qui participent) et on se questionne : comment changer la situation ?

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.

Le voisinage renforce la participation des citoyens à la vie communautaire.

En ce sens, 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 citoyenneté : 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.

TABLEAU 7 – LA DÉMARCHE VOISINS SOLIDAIRES POUR UNE MUNICIPALITÉ

LA DÉMARCHE (COMMENT FAIRE) – À ADAPTER SELON VOS RÉALITÉS (villes, villages, arr.) **DURÉE : 3 ANS**

PHASE DE DÉMARRAGE (6 À 12 MOIS)

1. Susciter l'adhésion au sein de l'appareil municipal. Préciser avec les employés / équipes concernées les liens et l'enrichissement que le projet peut permettre en regard des actions municipales en cours (aînés, famille, enfants, sécurité publique et civile, nouveaux arrivants, etc.).
2. Arrimer le projet aux visions, aux politiques et aux plans municipaux existants.
3. Adhérer officiellement à Voisins solidaires.
4. Désigner les responsables internes (ex : un agent de développement et un agent de communication).
5. Diffuser le sondage grand public *Vous et vos voisins* pour connaître les perceptions et les besoins des citoyens.
6. Rencontrer les acteurs du milieu dans le but d'agir ensemble.
7. Constituer une équipe locale ou désigner un comité existant.
8. Procéder à un lancement officiel.
9. Organiser un rendez-vous Voisins solidaires avec les citoyens.
10. Constituer un plan d'action selon les quatre axes d'intervention (voir plus bas).

PHASE DE MISE EN ŒUVRE (24 À 30 MOIS) : RÉALISER, ÉVALUER, AJUSTER

LES QUATRE AXES D'INTERVENTION (QUOI FAIRE)

AXE 1 – PROMOUVOIR LE BON VOISINAGE

- Concevoir et réaliser un plan de communication pour sensibiliser les citoyens et susciter le passage à l'action.

AXE 2 – AGIR SUR L'ENVIRONNEMENT SOCIAL

- Promouvoir, stimuler et soutenir des activités favorables au voisinage : Fête des voisins, partage de jardin, clubs de marche, groupe de support intergénérationnel, fresque dans la rue, *jam* de musique, cinéma dans la ruelle, etc.
- Intégrer des activités qui suscitent des interactions entre inconnus lors des événements communautaires : câlins gratuits, jeux entre inconnus, tables mixtes, etc.

AXE 3 – AGIR SUR L'ENVIRONNEMENT PHYSIQUE

- Rendre l'environnement physique plus convivial et propice aux échanges entre voisins : places éphémères aménagées avec les citoyens, agriculture urbaine, « marchabilité » des quartiers, potagers ou modules de jeux en façade des maisons, placottoirs, parcs et marchés publics de proximité, etc.

AXE 4 – REPÉRER, VALORISER ET SOUTENIR LES CITOYENS CONNECTEURS (AGENTS DE CONTAGION)

- Repérer les citoyens connecteurs et organiser un *Rendez-vous voisins solidaires* pour les mobiliser et récolter leurs bonnes idées.
- Valoriser les individus rassembleurs. Récompenser les comportements d'entraide lors des galas reconnaissance.
- Lancer un fonds de soutien aux initiatives citoyennes visant le bon voisinage : formules pour prêts d'outils, boîtes de partage de jeux, jardins collectifs, etc.

CONCLUSION – LES LIENS SOCIAUX : UNE FORCE INVISIBLE, MAIS PUISSANTE

Quelques-unes des forces les plus puissantes que nous connaissons sont invisibles. Le magnétisme, par exemple, est à l'oeuvre partout, mais est imperceptible à l'oeil humain. La gravité est omniprésente, mais n'a pas de substance. Un fil électrique dénudé peut causer des blessures graves, mais en le regardant qui peut dire s'il est sous tension ou non? Ainsi en est-il des liens sociaux. (Traduction libre)

– Milton Friesen, Directeur de programme, *Social Cities*

Devant les défis complexes de notre époque, les municipalités, les organisations et les citoyens doivent agir ensemble pour développer des milieux de vie plus inclusifs et plus solidaires. Qu'ils habitent en ville ou en milieu rural, plusieurs citoyens sentent la nécessité de se lier davantage aux autres et s'investissent dans des initiatives et des projets qui contribuent à l'émergence d'une nouvelle façon de vivre ensemble.

Ces défis auxquels nous faisons face sont à la fois nombreux et exigeants : vieillissement de la population, intégration des immigrants, soutien aux jeunes familles, isolement social, résilience face aux changements climatiques, sécurité, etc. Tirer profit des énergies citoyennes à travers des petits gestes du quotidien s'avère donc essentiel. Des salutations cordiales, l'échange de quelques nouvelles et de petits services sont des gestes de citoyenneté importants. Ils peuvent changer la vie et susciter un état d'esprit où chacun considère que le sort de ses concitoyens, de ses voisins et de sa communauté locale le concerne.

Par ailleurs, l'actualité ne manque pas d'exemples reliés au vivre ensemble et à la nécessité d'agir pour développer un climat social plus positif. Insatisfaction citoyenne face aux gouvernements, syndrome du pas dans ma cour, intimidation dans les réseaux sociaux, intolérance à l'endroit de certaines pratiques religieuses. Ce contexte est peu favorable à l'implication des citoyens dans la société. Un tissu social local plus fort, composé de relations significatives et positives avec les autres, peut aider à restaurer un climat social mis à mal et à redonner confiance aux citoyens.

Dans ce contexte, Voisins solidaires est un moyen d'action concret à la disposition des leaders municipaux et locaux conscients que les liens sociaux de proximité sont d'une grande importance et qu'il importe d'y consacrer quelques efforts. Il renforce le pouvoir des citoyens et développe la prise de conscience que chacun peut, à travers des gestes simples, contribuer à bâtir des villes et des villages en santé.

Alors que je suis souvent pessimiste lorsque je regarde notre situation globale, je me sens rempli d'espoir lorsque je vois les activités extraordinaires entreprises par les gens dans leurs communautés partout dans le monde .

– Trevor Hancock, fondateur de Villes et Villages en santé

RÉFÉRENCES

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

2 **http://perspective.usherbrooke.ca/bilan/servlet/BMDictionnaire?iddictionnaire=1676**

3 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.

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

5 MERCIER, Noémie. *Le gène du bonheur est-il québécois ?,* L'actualité, juillet 2016, volume 41, numéro 10, p. 31

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

7 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.

8 JETTÉ, Christian. Professeur, École de travail social, Université de Montréal. *Lien social et modernité : de nouvelles exigences pour les intervenants de l'action collective.* Article préparé pour le Congrès 2007 des formateurs en travail social et des professionnels francophones de l'intervention sociale, Namur, Belgique. p.12.

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

10 FONDATIONS COMMUNAUTAIRES DU CANADA, 2015, *L'appartenance : nos liens, nos collectivités,* Signes Vitaux, Rapport 2015

11 VALLE PAINTER, C. (2014). *Sense of Belonging Empirical Study,* Ottawa, Citoyenneté et Immigration Canada

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

13 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.

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

15 Ces deux études sont mentionnées ici : **http://www.phac-aspc.gc.ca/ph-sp/determinants/determinants-fra.php#social1**

16 CARON, Jean et GUAY, Stéphane. *Soutien social et santé mentale : concept, mesures, recherches récentes et implications pour les cliniciens,* Santé mentale au Québec, Volume 30, numéro 2, **automne 2005, p. 15-41, http://id.erudit.org/iderudit/012137ar**

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

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

19 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.

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

21 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.

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

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

24 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.*

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

26 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.

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

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

29 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.rqvvs.qc.ca/documents/file/Outils%20et%20publications/concertation-locale-cles-succes.pdf ;

30 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/

LE RÉSEAU QUÉBÉCOIS DE VILLES ET VILLAGES EN SANTÉ

Créé en 1988, le Réseau québécois de Villes et Villages en santé (RQVVS) 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 soutenir le développement de milieux de vie durables et inclusifs favorables à la santé et à la qualité de vie en contexte municipal, et ce, pour les communautés de toutes dimensions. Pour ce faire, il mise sur le partenariat intersectoriel, la mobilisation et la participation citoyenne.

LE RÔLE ET LE SOUTIEN DU RQVVS DANS LE CADRE DE VOISINS SOLIDAIRES

Le RQVVS joue un rôle de promotion et de soutien auprès des communautés du Québec intéressées à déployer l'approche Voisins solidaires. Ce rôle s'exerce à travers les trois dimensions suivantes.

1. LA PROMOTION DE L'APPROCHE VOISINS SOLIDAIRES

Auprès des municipalités et des organisations locales

Le RQVVS réalise des actions de communication pour faire connaître Voisins solidaires et inciter les acteurs locaux à réaliser la démarche dans leur milieu.

Auprès du grand public

Il réalise aussi des actions de communication auprès du grand public pour sensibiliser les citoyens et les inciter à poser des gestes de bon voisinage.

2. LE SOUTIEN AUX MUNICIPALITÉS ET AUX ORGANISATIONS LOCALES

Il offre une expertise-conseil pour aider les acteurs à s'approprier le guide de mise en œuvre.

Il organise des webinaires pour aider au démarrage et à la bonne réalisation d'une démarche locale.

Il anime une communauté de pratique qui permet aux milieux participants d'échanger sur l'implantation de la démarche dans leur milieu.

3. LA CONCEPTION D'OUTILS ET LE PARTAGE DE BONNES PRATIQUES

Le RQVVS développe en continu des outils de soutien et de communication pour aider les communautés dans la mise en œuvre de Voisins solidaires. Il s'efforce aussi de repérer et partager les connaissances et bonnes pratiques utiles à l'action locale.

RÉSEAU QUÉBÉCOIS DE
VILLES ET VILLAGES
EN SANTÉ

4529, rue Clark, bureau 102
Montréal (Québec) H2T 2T3

514 687-7907 - sans frais 1 844 517-0887
info@rqvvs.qc.ca - rqvvs.qc.ca