



SYNTHESE

Colloque de printemps Réseau Quartiers Vivants : 30 mars 2021

TRAVAIL DE VOISINAGE ET CORONAVIRUS

La pandémie de coronavirus a de fortes répercussions sur la cohabitation dans le voisinage. Pendant la crise, il est apparu clairement à quel point l'environnement immédiat, la voisine, le magasin du coin et le parc devant sa porte sont importants. D'une part, il y a beaucoup de solidarité et d'entraide et, malgré la distanciation sociale, jeunes et personnes âgées sont redevenus plus proches. D'autre part, les problèmes et les conflits individuels sont plus fréquents. La crise modifie donc aussi le travail de quartier. Les professionnels sont confrontés à de nouvelles demandes et tâches telles que la coordination de l'aide de voisinage ou la création de nouvelles offres. Comment fonctionne le travail de quartier à distance? Quels sont les difficultés et les défis, mais aussi les opportunités et les potentiels qui découlent de la situation de pandémie? La pandémie de coronavirus changera-t-elle durablement la cohabitation dans le voisinage? Quelles sont les répercussions à long terme sur le travail de quartier et le développement urbain? Le colloque de printemps du Réseau Quartiers Vivants, auquel ont participé plus de 170 personnes, s'est penché sur ces questions.

La professeure Nicola Hilli de la Haute école spécialisée de la Suisse orientale a présenté les résultats d'une **étude actuelle sur les défis et les opportunités du travail de voisinage** en période de coronavirus.

L'étude a enrôlé des spécialistes qui aménagent, accompagnent et promeuvent les voisinages de manière professionnelle dans les cités, les quartiers ou les communes. Les spécialistes rendent compte des effets de la pandémie à plusieurs niveaux. En ce qui concerne la **conception professionnelle de soi** des spécialistes, on constate que, dans les conditions imposées par le coronavirus, beaucoup d'entre eux se voient confier de nouvelles tâches, ce qui conduit parfois à des conflits de rôles. Certains ressentent au début des doutes et des incertitudes face à la signification de la pandémie de coronavirus pour le travail. Ces incertitudes s'envolent toutefois rapidement, parce qu'il devient clair combien le travail de voisinage est important, précisément à l'heure actuelle. En ce qui concerne le **travail des spécialistes avec les destinataires**, il apparaît clairement que les destinataires sont partiellement touchés par la crise, ce à quoi le travail de voisinage doit réagir. Les processus participatifs, qui sont importants dans un grand nombre d'organisations impliquées dans des projets, doivent être mis en attente ou réaménagés; à cet égard, de nombreuses expériences sont faites avec des formats virtuels et permettent d'apprendre une foule de choses. À certains endroits, les mesures et règles liées au coronavirus sont en contradiction avec les réalités vécues par les gens, de sorte que les spécialistes doivent également composer avec cet état de fait. En ce qui concerne le **travail (la collaboration) interne à l'organisation** des

spécialistes, les aspects suivants s'avèrent importants: Les mesures et règles liées au coronavirus entraînent de nouvelles exigences dans le travail quotidien au sein des organisations. Les spécialistes sont ainsi confrontés par exemple au fait que leur culture de l'organisation est en conflit avec certaines mesures de sécurité. Par ailleurs, des atouts et des faiblesses apparaissent dans les caractéristiques de construction des organisations, par exemple parce que les logements et les abords des logements sont plus souvent utilisés, notamment pendant ce que l'on appelle le lockdown. Dans la communication interne à l'organisation, bien des choses sont passées du format analogique au format numérique, ce qui peut présenter des avantages, mais aussi des inconvénients. En ce qui concerne la **collaboration des spécialistes avec des parties externes**, on remarque que les axes de coopération, qui sont importants pour maîtriser la crise, sont renforcés et que de nouveaux partenariats viennent également s'y ajouter en raison de la pandémie de coronavirus. D'autres actrices et acteurs externes en revanche seraient importants, mais ne sont pas accessibles.

Bernadette Sütterlin, de l'Université des sciences appliquées de Zurich (ZHAW), a montré aux participantes et participants comment la ville de Winterthur mise sur les moyens numériques, y compris pendant la crise. «**Quartierleben Neuhegi**» est une plateforme communautaire numérique interactive qui peut être utilisée comme une application. Les habitant-e-s du quartier peuvent d'un simple clic s'informer sur les nouveautés et les événements qui ont lieu dans le quartier, tandis que le forum de discussion leur permet de proposer leurs idées pour l'aménagement des parcs et offres de loisirs ou de débattre de sujets ayant rapport au quartier ; le tableau d'affichage leur permet de s'offrir mutuellement des objets ou des services ou d'en demander. La plateforme a pour but de promouvoir la vie dans le quartier en soutenant les échanges, la participation ainsi que l'accès aux offres et aux activités locales. Sur le long terme, elle peut ainsi contribuer à renforcer le sens de la communauté et au bout du compte améliorer la qualité de vie. Lors du lockdown de mars 2020, la plateforme numérique de quartier a enregistré une hausse marquante des clics et des posts dans le domaine de l'aide de voisinage. Afin de répondre à ce besoin, on a lancé sur l'ensemble de la ville de Winterthur le module «aide de voisinage coronavirus», qui permet aux habitant-e-s de proposer ou de demander des offres d'aide. Près de 950 personnes se sont enregistrées sur la plateforme. Quelque 200 y ont mis en ligne une offre d'aide, dont environ un quart ont été contactées par une personne ayant besoin d'aide. Le module a été très bien accueilli, et les utilisatrices et utilisateurs ont à plusieurs reprises exprimé le souhait de le conserver et de le concentrer sur différents quartiers.

Corentin van Dongen a rendu compte des activités de la société civile pendant la crise. Il a travaillé activement en tant que coordinateur

pour la Romandie auprès de la plateforme www.aide-maintenant.ch et organise avec l'**Association Solid-ère** la distribution de denrées alimentaires aux personnes dans le besoin à Lausanne. Depuis que la pandémie s'est déclarée en mars 2020, la plateforme de l'entraide de voisinage www.aide-maintenant.ch met en relation les personnes en quête de soutien avec les personnes qui aident. Les mesures de soutien proposées sont variées et vont du soutien psychologique à l'entraide de voisinage et à l'aide à l'achat. Et la plateforme est une réussite: selon les chiffres de la Croix-Rouge suisse, qui a pris en charge le projet au mois d'août 2020, jusqu'à 200 000 bénévoles étaient inscrits sur la plateforme la première année et ont pu ainsi aider plus de 100 000 personnes en quête de soutien. L'Association Solid-ère, issue de la nécessité, en est un exemple. L'initiative de la société civile distribue depuis juin 2020 des colis alimentaires aux personnes dans le besoin à Lausanne. Selon Corentin van Dongen, cofondateur, la pérennisation des structures organisationnelles constitue un défi de taille à l'heure actuelle.

La solidarité intergénérationnelle est-elle en crise? Anna Suppa et Elisa Fellay-Faure ont présenté le projet de la Haute Ecole de Travail Social Valais à propos des effets de la pandémie de covid-19 sur les rapports entre les générations. Pour le projet, 17 personnes entre 17 et 80 ans ont été personnellement interrogées sur leurs expériences avec diverses mesures d'assistance. En collaboration avec la Haute Ecole d'Art du Valais, les interviews ont été enregistrées pour en faire un **film documentaire**. Les chercheuses et chercheurs se sont penchés sur un large éventail d'offres d'aide intergénérationnelles au niveau des quartiers, tant dans le cadre institutionnel que dans le cadre privé. La solidarité intergénérationnelle est variable et s'organise différemment selon la **région de résidence** et les **réseaux déjà existants**: dans les régions montagneuses notamment, la solidarité entre les générations et la cohésion familiale sont ancrées dans les traditions anciennes. Les familles vivent à proximité les unes des autres et s'aident mutuellement, par exemple pour faire les courses. **En ville, on a plutôt recours à l'aide organisée au niveau institutionnel** dans les quartiers. Outre de nombreux défis de nature pratique dans l'intermédiation et la mise en œuvre de l'entraide de voisinage, des opportunités sont également nées suite à la pandémie. En raison du passage au télétravail, bien des personnes avaient plus de temps, y compris pour le travail bénévole. Notamment l'échange (extra-familial) entre les générations a augmenté, grâce à quoi il a été possible de briser des stéréotypes. Il est difficile de prévoir la manière dont la pandémie de coronavirus changera à moyen et long terme la cohabitation dans le voisinage. L'introduction de modèles de travail plus souples continuera à marquer les rapports entre les générations grâce aux contacts plus intensifs escomptés. Les lieux de rencontre au sein des quartiers sont essentiels pour le maintien de l'échange intergénérationnel – y compris après la crise.

KISS (Keep It Small and Simple) est un réseau décentralisé de coopératives à travers la Suisse pour l'entraide de voisinage avec des crédits de temps. Toutes les interventions des membres des coopératives sont enregistrées avec des crédits de temps, ce qui rend le bénévolat visible. L'objectif de la coopérative est la création et l'exploitation d'un modèle de prévoyance-temps durable et gratuit, créé en tant que 4^e pilier de la prévoyance en complément des trois piliers financiers déjà existants de la prévoyance vieillesse. Lors du colloque de printemps, Karin Pasamontes, directrice de la coopérative KISS à Cham, a rendu compte des activités de la coopérative dans le canton de Zoug pendant la pandémie. Durant la première vague, l'outil d'enregistrement du temps KISS a permis de procurer plus de 1000 interventions bénévoles dans tout le canton. Dans le travail local de quartier à distance, les tandems déjà en place sont par ailleurs renforcés et accompagnés. En outre, la coopérative KISS à Cham a diffusé des astuces et des idées afin de montrer aux membres comment ils peuvent passer du temps ensemble dans les nouvelles conditions. Les rencontres et les activités ont été adaptées aux possibilités existantes, mais la situation pandémique a également posé de nombreux problèmes. Pendant le printemps 2020, les gens ont souffert de l'absence d'interaction sociale. Les restrictions dans le quotidien étaient plus difficiles à reconnaître, parce qu'on se voyait moins. Ce qui a donc compliqué l'intermédiation d'un soutien approprié. Les dépressions, les peurs et la solitude ainsi que les tensions au sein des familles ont en partie augmenté, tout en étant plus difficiles à percevoir depuis l'extérieur. D'autre part, la cohésion au sein de la société a été renforcée par la crise. La prise de conscience que nous ne pouvons avancer qu'ensemble, a grandi, renforçant ainsi le civisme. KISS aimerait créer davantage de possibilités de contacts sociaux dans les quartiers et est en contact avec le travail communautaire, les associations de quartier, la coopérative de logement, les administrations des immeubles, pour revitaliser les espaces communs ou les transformer en points de rencontre facilement accessibles et intergénérationnels. Cerner ce faisant les besoins des personnes, promouvoir leur participation et donc renforcer le civisme, sont les points au cœur de l'engagement.

Jean Volet a donné un aperçu des activités de l'Armée du Salut à Neuchâtel. Cette dernière n'a pas attendu la crise pour être active dans la ville de Neuchâtel. Elle organise régulièrement des réunions d'échange, des distributions de repas et des consultations sociales pour les habitantes et les habitants de la ville. Son engagement s'est poursuivi avec l'arrivée de la pandémie de covid-19. L'Armée du Salut s'est focalisée dans son travail sur les actions de distribution de denrées alimentaires, qui ont lieu deux fois par semaine. Elle a travaillé en collaboration entre autres avec LIDL, enseigne de la grande distribution alimentaire, et le «Collectif de partage». La gestion des files d'attente conformément aux consignes de sécurité a constitué un défi inhabituel. Plus de 1000 personnes ont déjà bénéficié des actions de

distribution de denrées alimentaires de l'Armée du Salut pendant la première vague du coronavirus, le message de Jean Volet adressé aux participantes et participants du séminaire étant le suivant: «Cela vaut la peine de commencer modestement.» Pour finir, Jean Volet a fait référence au projet www.ensemble-ne.ch de la «Plateforme Précarité». Des offres sociales de divers acteurs sont regroupées sur la plateforme numérique, afin de faciliter l'accès à ces dernières.

En résumé, on peut retenir ce qui suit: la pandémie nous a montré dans de nombreux domaines ce qui fonctionne bien dans notre société, mais également ce qui fonctionne moins bien et nécessite des ajustements. En période de crise, il apparaît combien l'environnement direct est important, tout comme le quartier où on habite et donc également le travail de quartier. La pandémie a aussi très clairement démontré l'importance de bons rapports de voisinage pour la cohésion de la société. C'est la raison pour laquelle les quartiers sont d'une importance essentielle pour un urbanisme durable. Ils constituent en effet le point de départ et la base de l'engagement citoyen et sont indispensables pour la résilience des villes. Mais ce n'est pas tout, les quartiers sont également des laboratoires pour l'avenir urbain. Car nous pouvons ici expérimenter à petite échelle ce qui doit fonctionner à grande échelle.